

排除IP电话78XX、88XX的故障，在屏幕中不显示提示MRA登录。

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[在78xx IP电话上](#)

[在88xx IP电话上](#)

简介

本文档介绍如何在IP电话78XX和88XX未提示移动和远程访问(MRA)登录屏幕时进行故障排除。

先决条件

要求

思科建议您了解移动和远程访问。

使用的组件

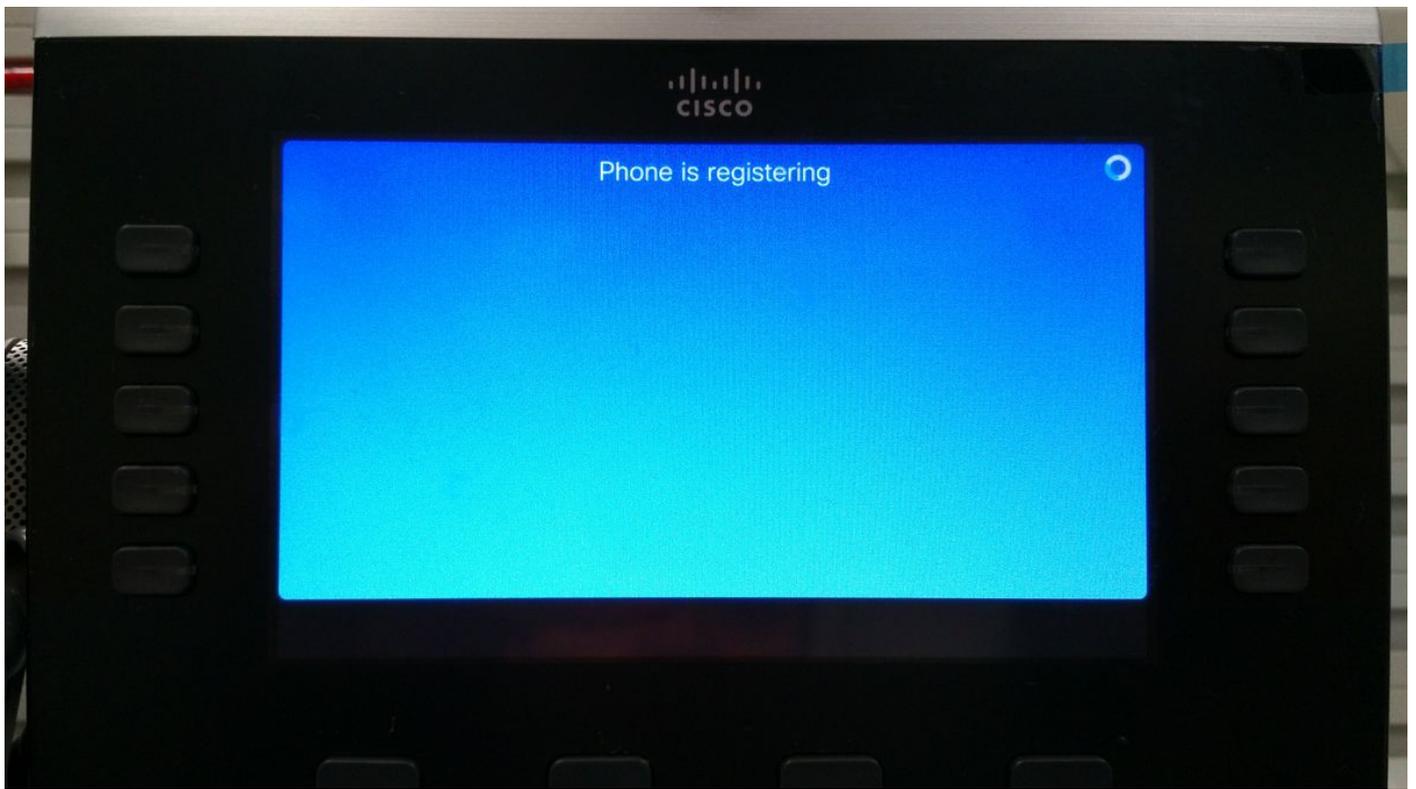
本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 11.0(1)版或更高版本的IP电话固件
- 视频通信服务器(VCS)或Expressway软件版本X8.6或更高版本
- 确保您在证书上具有域名作为使用者备用名称(SAN)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解任何命令的潜在影响

问题

在这些场景中，IP电话保持“电话正在注册”状态，如图所示。



此时，电话将等待TFTP分配或配置以注册到思科统一通信管理器(CUCM)。

由于您在公共网络上，因此不会分配TFTP，如果您配置TFTP，则无法访问TFTP，因为它位于无法从Internet访问的企业网络中。

以下是导致此情况的两种情况：

场景 1.

- IP电话升级到固件11后
- 从CUCM可达网络移至公共网络

场景 2：

- IP电话升级到固件11后
- 返回企业网络
- 将电话重新注册到本地CUCM
- 返回公共网络

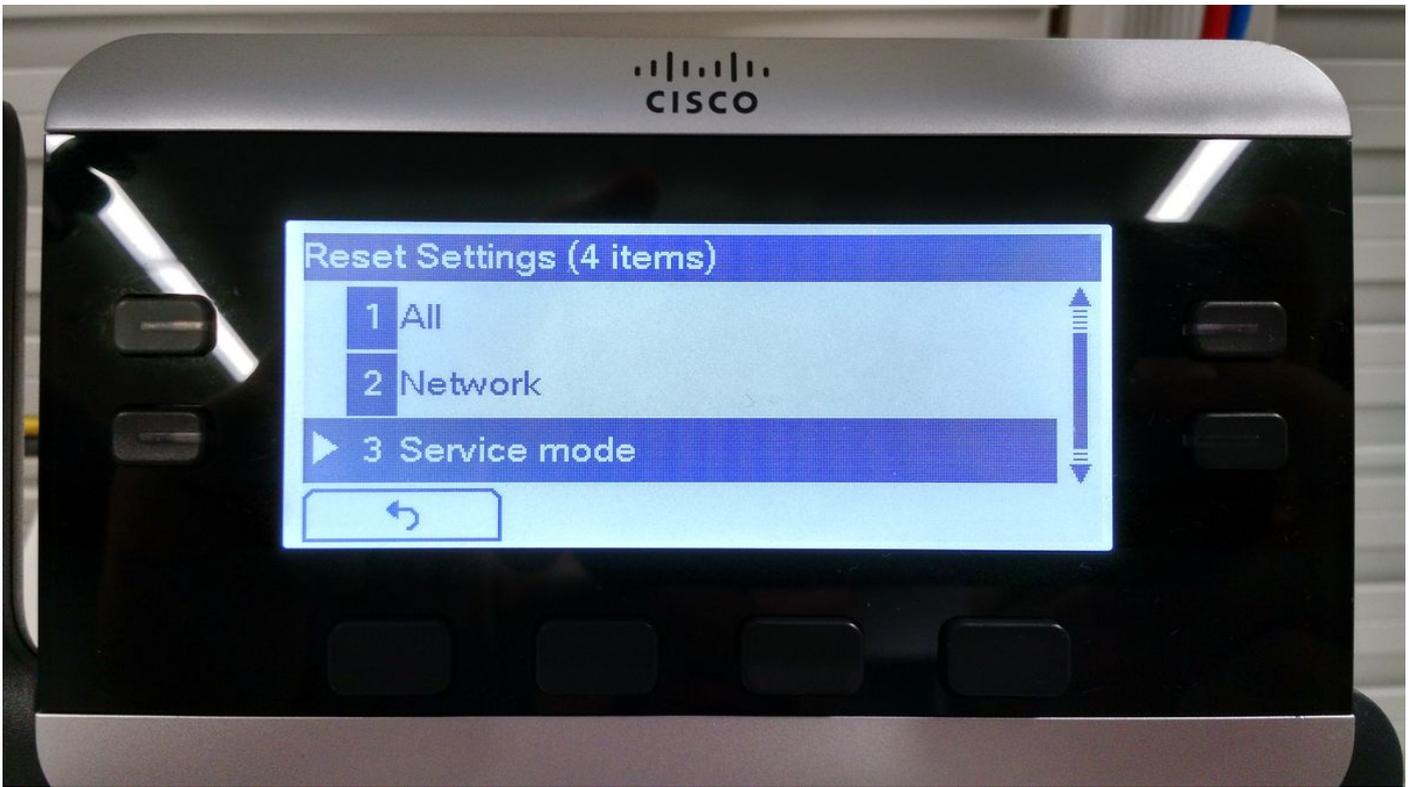
注意：从电话中删除TFTP配置设置，以便进入MRA注册模式。如果不执行此操作，电话将不会进入MRA注册模式。

解决方案

要查看MRA登录屏幕，请重置服务模式。

在78xx IP电话上

导航至**设置>管理员设置(5)>重置设置(4)>服务模式(3)>重置**，如图所示。

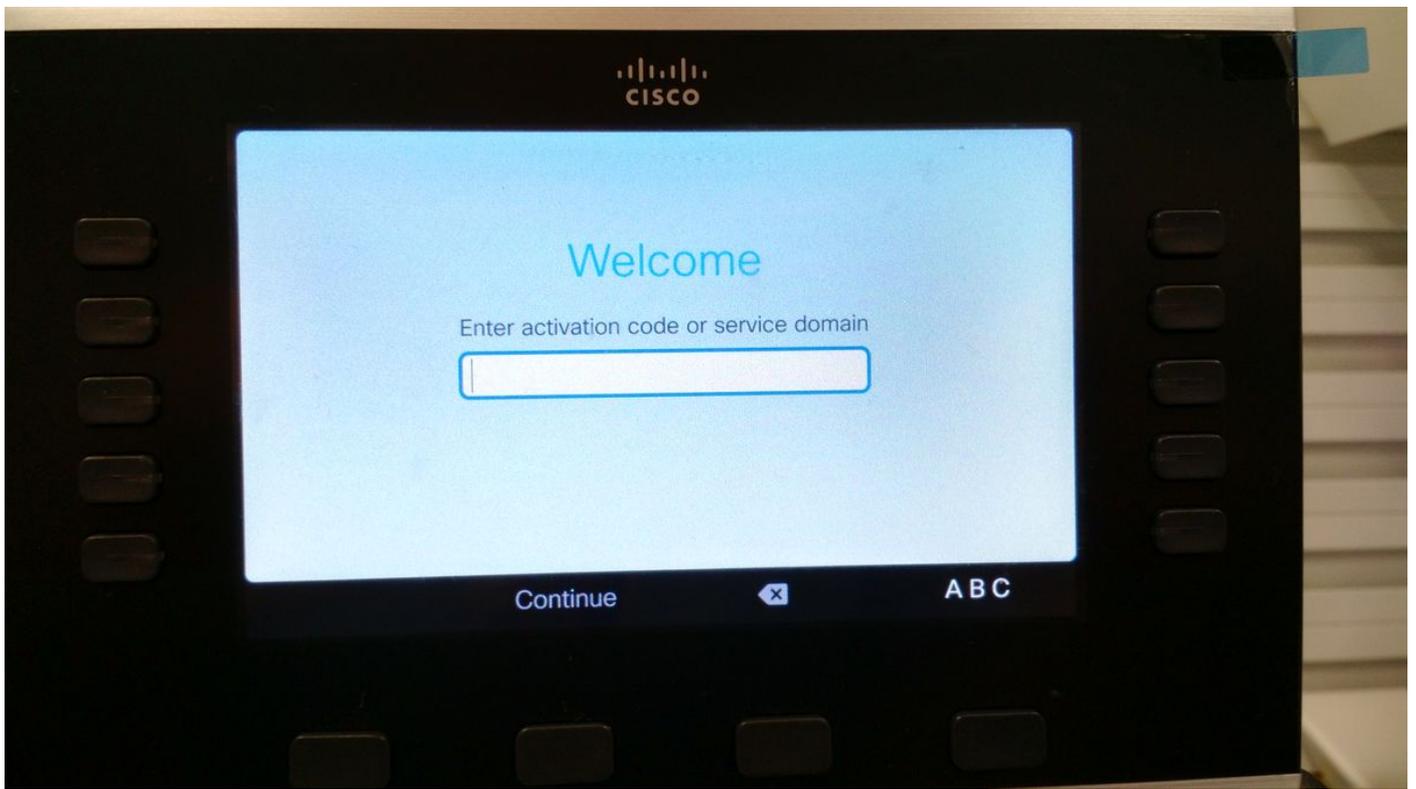


在88xx IP电话上

导航至**设置>管理员设置(6)>重置设置(4)>服务模式(4)>重置**，如图所示。



服务重置后，电话将重新启动并显示MRA登录屏幕，如图所示。



输入域，然后输入凭证以通过MRA注册电话，如图所示。

注意：将电话连接到DHCP随TFTP提供的网络时，IP电话会发出噪音并显示警报，告知您已进入企业注册模式。

