

Jabber kann Schreibtischtelefon nicht steuern

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt ein Problem, das beim Versuch, ein Schreibtischtelefon von Cisco Jabber aus zu steuern, auftrat, und stellt eine mögliche Lösung für das Problem dar.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Jabber Version 9.2.x
- Cisco CallManager Version 9.1.x
- Cisco Unified Presence Server (CUPS) Version 9.1.x

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problem

Sie können Ihr Desktop-Telefon nicht über Cisco Jabber steuern, und am unteren Rand des Jabber-Konsolenfensters wird ein rotes **X** angezeigt. Wenn Sie zu **Hilfe > Verbindungsstatus** von Ihrer Jabber-Konsole navigieren, wird dieser Bericht möglicherweise angezeigt:

Deskphone

Status: Not connected

Reason: Connection error: Ensure the server information in the Phone Services tab on the Options window is correct. Contact your system administrator for assistance.

Lösung

Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem zu beheben:

1. Stellen Sie sicher, dass Ihr Jabber-fähiger PC eine Datei vom TFTP-Server (Callmanager) herunterladen kann.
2. Geben Sie den Befehl **Tftp -i <cucm ip address> get <SEP>.cnf.xml** von Ihrem PC ein, um die TFTP-Datei herunterzuladen. In diesem Fall ist der Name des Telefongeräts **SEP**, die MAC-Adresse.

Hinweis: Um sicherzustellen, dass auf Ihrem PC der TFTP-Client für Microsoft Windows aktiviert ist, navigieren Sie zu **Systemsteuerung > Programme und Funktionen > Windows-Features ein- oder ausschalten**, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **TFTP-Client**, und klicken Sie auf **OK**.

3. Wenn die Datei nicht heruntergeladen wird, stellen Sie sicher, dass die Windows-Firewall oder die physische Firewall Ihren Zugriff auf Port **69** oder den Zugriff auf die Jabber-Anwendung nicht blockieren. Um dies sicherzustellen, navigieren Sie zu **Systemsteuerung > Windows-Firewall > Ein Programm oder Feature durch die Windows-Firewall zulassen**, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Cisco Jabber**.
4. Wenn dieses Problem mit den vorherigen Schritten nicht behoben werden kann, melden Sie sich bei CUPS an, und navigieren Sie zu **Application > Legacy Clients > Primary TFTP (Anwendung > Legacy Clients > Primäres TFTP)**. Sie müssen die TFTP-Adresse für die primäre Adresse angeben (mindestens).

Fehlerbehebung

Gehen Sie wie folgt vor, um dieses Problem weiter zu beheben:

1. Holen Sie einen Problembericht von Jabber ein. Navigieren Sie zu **Hilfe > Problem melden**, und befolgen Sie die Anweisungen, die Sie über den Assistenten erhalten haben.
2. Überprüfen Sie die Datei **cfs-unified.log**, die den Zeitrahmen oder eine Wiedergabe des Problems enthält.
3. Suchen Sie im Protokoll nach einer Zeile, die ähnlich der folgenden aussieht:

```
2013-09-06 10:47:12,139 ERROR[0x0000115c][control\CallControlManagerImpl.cpp(1384)]
[csf.ecc][ecc::CallControlManagerImpl::doConnect]- doConnect() failed - No local
IP address set! : eNoLocalIpConfigured
```

Zugehörige Informationen

- [Cisco Jabber für Windows 9.2.x Server - Einrichtungsleitfaden](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)