

Jabber para el Troubleshooting video del problema de conexión de la característica de Windows Deskphone

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Escenario 1](#)

[Solución](#)

[Escenario 2](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe el procedimiento usado para resolver problemas los problemas de conexión con la característica video de Deskphone en el Jabber de Cisco para Windows.

Problema

El estatus video de la característica de Deskphone en el Jabber de Cisco para Windows aparece como **desconocido**.

Solución

Hay varias áreas a resolver problemas para descubrir la causa de este problema. La mayoría de la causa común de este problema es que la configuración baja no es en el lugar. Verifique que estos elementos básicos estén configurados para asegurarse de que ocurre el intento de conexión al vídeo de Deskphone:

- Verifique que MediaNet (interfaz de los servicios de media) esté instalado y se ejecute en la máquina.
- Asegúrese de que el teléfono conectado sea vídeo habilitado.
- Asegúrese de que le aten al teléfono de escritorio que es controlado.
- Si es un teléfono del protocolo skinny client control (SCCP) que es controlado, asegúrese de que usted no funcione con el firmware Verson 9.2.1 (debido al Id. de bug Cisco CSCtq48538).

Si estos elementos están instalados y configurados correctamente, después usted puede resolver problemas el vídeo de Deskphone. Sin embargo, hay los elementos que usted debe considerar,

dependientes secundarios sobre el entorno y el teléfono que es controlado.

Aquí están algunos escenarios frecuentes que se encuentran con las conexiones video de Deskphone:

Escenario 1

MediaNet está instalado y se ejecuta en la máquina, el teléfono conectado es vídeo habilitado, y le atan al teléfono de escritorio que es controlado. Las conexiones video de Deskphone funcionan correctamente en los teléfonos de las Cisco 7900 Series, pero no en los teléfonos de las 9900 Series.

Solución

Los Teléfonos IP no prohíben a solamente un Cisco la conexión audio del túnel de la sesión (MOLDE) por el teléfono. Asegúrese de que la cámara USB encima del teléfono sea disconnected. Esta cámara USB extingue la sola conexión del MOLDE que se permite en el teléfono. Una vez que la cámara USB es disconnected, y servicio se recomienza del Jabber, coge el teléfono con el Cisco Discovery Protocol (CDP) y conecta PARA ECHAR con el teléfono.

Escenario 2

MediaNet está instalado y se ejecuta en la máquina, el teléfono conectado es vídeo habilitado, le atan al teléfono de escritorio que es controlado, y usted no funciona con la versión 9.2.1 de Firmware en el teléfono del SCCP. Usted no puede conectar con el vídeo de Deskphone en los teléfonos de las Cisco 7900 Series.

Solución

Utilice el CDP para encontrar el teléfono del IP con el cual usted está conectado, y utilizar el MOLDE para establecer la conexión video al teléfono. Si cualquiera de estos protocolos no es permitido por el software de la Seguridad de la red local, la conexión nunca ocurre. Usted debe inhabilitar temporalmente todas las aplicaciones de la exploración del Firewall y del virus en la máquina, y los servicios del Jabber del relanzamiento. Si ahora funciona el vídeo de Deskphone correctamente, después Local Security (Seguridad local) las aplicaciones son la causa de los problemas de conexión. Normalmente, una excepción simple en el puerto de red corrige este problema. Para permitir el CDP, usted debe permitir los Media Access Control (MAC) Address 01-00-0c-cc-cc-cc y 01-00-0c-cc-cc-cd del Multicast. Para tener en cuenta el MOLDE, usted debe permitir el tráfico en el puerto 4224 del Transmission Control Protocol (TCP).

Note: La información en este documento se aplica al Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) también. Las únicas excepciones son que MediaNet no está utilizado, y la **aplicación CDPDrv.exe** instalada con el cliente es diferente.