Solución de problemas de conexión de la función de vídeo de Jabber para el escritorio de Windows

Contenido

Introducción Problema Solución Escenario 1 Solución Escenario 2 Solución

Introducción

Este documento describe el procedimiento utilizado para resolver problemas de conexión con la función de vídeo del teléfono de escritorio en Cisco Jabber para Windows.

Problema

El estado de la función de vídeo del teléfono de escritorio en Cisco Jabber para Windows aparece como **Desconocido**.

Solución

Hay varias áreas que resolver problemas para descubrir la causa de este problema. La causa más común de este problema es que la configuración base no está implementada. Verifique que estos elementos básicos estén configurados para asegurarse de que se produzca el intento de conexión al vídeo del teléfono de escritorio:

- Compruebe que MediaNet (Media Services Interface) está instalado y se ejecuta en el equipo.
- Asegúrese de que el teléfono conectado esté habilitado para vídeo.
- Asegúrese de que está atado al teléfono de escritorio que está controlado.
- Si se trata de un teléfono con protocolo de control de cliente Skinny (SCCP) que está controlado, asegúrese de que no ejecute la versión 9.2.1 del firmware (debido al error de ID CSCtq48538 de Cisco).

Si estos elementos se instalan y configuran correctamente, podrá solucionar los problemas de Desktop Video. Sin embargo, hay elementos secundarios que debe tener en cuenta, en función del entorno y del teléfono que se controla.

Estos son algunos de los escenarios más comunes que se encuentran con las conexiones de vídeo del teléfono de escritorio:

Escenario 1

MediaNet está instalado y se ejecuta en el equipo, el teléfono conectado está habilitado para vídeo y se conecta al teléfono de escritorio que está controlado. Las conexiones de vídeo de escritorio funcionan correctamente en los teléfonos de la serie 7900 de Cisco, pero no en los teléfonos de la serie 9900.

Solución

Los teléfonos IP solo permiten una conexión de Cisco Audio Session Tunnel (CAST) por teléfono. Asegúrese de que la cámara USB de la parte superior del teléfono está desconectada. Esta cámara USB elimina la única conexión CAST permitida en el teléfono. Una vez que se desconecta la cámara USB y se reinicia el servicio Jabber, recoge el teléfono con Cisco Discovery Protocol (CDP) y se conecta a CAST con el teléfono.

Escenario 2

MediaNet se instala y se ejecuta en el equipo, el teléfono conectado es Video Enabled (Activado mediante vídeo), se conecta al teléfono de escritorio que se controla y no se ejecuta Fimware Version 9.2.1 en el teléfono SCCP. No puede conectarse a la función de vídeo del teléfono de escritorio en los teléfonos de la serie Cisco 7900.

Solución

Utilice CDP para encontrar el teléfono IP al que está conectado y utilice CAST para establecer la conexión de vídeo al teléfono. Si el software de seguridad de red local no permite ninguno de estos protocolos, la conexión nunca se produce. Debe desactivar temporalmente todas las aplicaciones de análisis de virus y firewall del equipo y reiniciar los servicios de Jabber. Si Desktop Video funciona ahora correctamente, las aplicaciones de seguridad locales son la causa de los problemas de conexión. Normalmente, una simple excepción en el puerto de red corrige este problema. Para permitir el CDP, debe permitir las direcciones de control de acceso a medios (MAC) de multidifusión 01-00-0c-cc-cc-cc y 01-00-0c-cc-cc-cd. Para permitir el CAST, debe permitir el tráfico en el puerto 4224 del protocolo de control de transmisión (TCP).

Nota: La información de este documento también se aplica a Cisco Unified Personal Communicator (CUPC). Las únicas excepciones son que no se utiliza MediaNet y la aplicación **CDPDrv.exe** instalada con el cliente es diferente.