

# Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Troubleshooting](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe un problema encontrado cuando usted intenta controlar un DeskPhone del Jabber de Cisco y presenta una Solución posible al problema.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Versión 9.2.x del Jabber de Cisco
- Versión del CallManager de Cisco 9.1.x
- Versión 9.1.x del Cisco Unified Presence Server (TAZAS)

### Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Problema

Usted no puede controlar su DeskPhone vía el Jabber de Cisco, y un **X** rojo aparece en la parte inferior de la Ventana de la consola del Jabber. Cuando usted navega **para ayudar > estado de la conexión de la demostración de** su consola del Jabber, usted puede ser que vea este informe:

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.

## Solución

Complete estos pasos para resolver este problema:

1. Asegúrese de que su PC Jabber-habilitado pueda descargar un archivo del servidor TFTP (Callmanager).
2. Ingrese el **Tftp - el IP Address del <cucm i > consigue el comando <SEP >.cnf.xml** de su PC para descargar el archivo TFTP. El en este caso, el nombre del Dispositivo del teléfono es el SEP, que es el MAC address.

Nota: Para asegurar que su PC tiene al cliente TFTP habilitó para Microsoft Windows, navega al **panel de control > al programa y a las características > a las características de Windows de la vuelta con./desc.**, marca la casilla de verificación del **cliente TFTP**, y hace clic la **autorización**.

3. Si el archivo no descarga, asegúrese que eso firewall de Windows o el Firewall físico no bloquee su acceso al puerto **69** o al acceso de la aplicación del Jabber. Para asegurar esto, navegue al **panel de control > firewall de Windows > permiten un programa o una característica a través firewall de Windows**, y marcan la casilla de verificación del **Jabber de Cisco**.
4. Si los pasos anteriores no resuelven este problema, inicie sesión a las TAZAS y navegue a la **aplicación > a los clientes de la herencia > TFTP primario**. Usted debe poblar el direccionamiento TFTP para el primario (en un mínimo).

## Troubleshooting

Para resolver problemas este problema más lejos, complete estos pasos:

1. Recopile un informe de problema del Jabber. Navegue **para ayudar > informe un problema**, y siga los prompts dados vía el Asistente.
2. Revise **cfs-unified.log** que contiene el calendario, o una reproducción del problema.
3. En el registro, busque para una línea que parezca similar a esto: **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.

## Información Relacionada

- [Jabber de Cisco para la guía de la configuración de servidor de Windows 9.2.x](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)