

# Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Troubleshooting CUPC y Jabber de Cisco para el softphone de Windows](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe los pasos usados para resolver problemas los problemas de la integración y del registro del softphone con el Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) y el Jabber de Cisco para Windows.

## Prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CUPC
- Jabber de Cisco para Windows
- Cisco unificó al administrador de llamada (CUCM)
- Cisco Unified Presence (TAZAS)

Nota: El acceso administrativo a estos sistemas debe estar disponible también.

### 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.

## Resuelva problemas CUPC y el Jabber de Cisco para el softphone de Windows

En la página de administración CUCM, asegúrese de que usted haya configurado Cisco el marco unificado del Servicio al cliente (CFS).

Nota: Para más detalles en la CFS, vea la sección de los [clientes y de las aplicaciones de la colaboración de Cisco del](#) artículo del Cisco Unified Communications System 8.x SRND.

Complete estos pasos para resolver problemas CUPC y el Jabber de Cisco para el softphone de Windows:

1. Navegue al **DEVICE (DISPOSITIVO) > PHONE (TELÉFONO) > a la identificación del usuario del propietario**, y asegúrese de que la identificación del usuario apropiada está seleccionada. También, en la configuración de línea para este dispositivo, asegúrese de que usted asocie a este usuario final bajo los **usuarios asociados a la línea**. El softphone se debe enumerar como **dispositivo controlado** en **USER MANAGEMENT (ADMINISTRACIÓN DE USUARIO) > página del USUARIO FINAL**.
2. De la página de administración de las TAZAS, verifique que el dispositivo esté enumerado en la **columna Dispositivo** a la derecha del **VISUALIZADOR de la PRESENCIA**. El TFTP se configura en las TAZAS bajo las **TAZAS Admin > aplicación > Jabber > las configuraciones de Cisco**. Si éste es un IM y versión del servidor de la presencia, tal como versión 9.x, asegúrese de que usted haya enumerado la opción TFTP bajo la **aplicación > los clientes > configuraciones de la herencia**.
3. Asegúrese de que la descarga del archivo TFTP no esté bloqueada en el escritorio donde CUPC está instalado. Para probar esto, complete estos pasos:

Abra el comando prompt dentro de Windows, y ingrese este comando: `tftp ?i`

`<tftpipaddress> GET <devicename>.cnf.xml` Usted debe recibir un mensaje **acertado de la transferencia**. Si no se recibe ningún mensaje, entonces los Bloques del software locales TFTP del Firewall o de la Seguridad. Inhabilite este software e intente otra vez.

Si las pruebas funcionan TFTP, entonces abren el archivo `<devicename>.CNF.XML`, y verifican el nombre CUCM y si se configura como **NOMBRE DE HOST**. Esto es seguida por una búsqueda para este campo en el archivo XML:

`<processNodeName>cucmpub</processNodeName>` Asegúrese de que el **NOMBRE DE HOST de CUCM** sea resolvable a través de la dirección IP del Domain Name System (DNS) que se menciona en la configuración de red de área local para este escritorio. Si el registro del softphone todavía falla, recoja los registros estándar del servidor TFTP y las trazas detalladas del administrador de llamada - incluir el nodo donde esta CFS se supone para registrarse - de la página de la utilidad CUCM. Recoja el informe de problema del CUPC /Jabber para Windows, y una captura del sniffer durante el registro frustrado del softphone - atravesar la interfaz del Network Interface Cards (NIC) del escritorio donde esta aplicación está instalada - de los registros CUPC.

## Información Relacionada

- [Jabber de Cisco del Troubleshooting para Windows](#)
- [FAQ: Cisco Unified Personal Communicator](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)