

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Dépannez](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit un problème rencontré quand vous tentez de contrôler un DeskPhone de Cisco Jabber et présente une solution possible au problème.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Version 9.2.x de Cisco Jabber
- Version 9.1.x de Cisco CallManager
- Version 9.1.x de serveur de Cisco Unified Presence (TASSES)

[Composants utilisés](#)

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

Vous ne pouvez pas contrôler votre DeskPhone par l'intermédiaire du Cisco Jabber, et un **X** rouge apparaît au bas de la fenêtre de console de Jabber. Quand vous naviguez **pour aider > état de show connection de** votre console de Jabber, vous pourriez voir cet état :

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.

Solution

Complétez les étapes suivantes pour résoudre ce problème :

1. Assurez-vous que votre PC Jabber-activé peut télécharger un fichier du serveur TFTP (Callmanager).
2. Entrez dans le **tftp - l'IP address de <cucm I > obtiennent la commande <SEP >.cnf.xml** de votre PC afin de télécharger le fichier TFTP. Dans ce cas, le nom de l'appareil téléphonique est SEPT, qui est le MAC address.

Remarque: Afin d'assurer que votre PC a le TFTP-client a activé pour Microsoft Windows, navigue vers le **panneau de configuration > le programme et les caractéristiques > les caractéristiques de Windows de tour "Marche/Arrêt"**, coche la case de **client TFTP**, et clique sur l'**ok**.

3. Si le fichier ne le télécharge pas, assurez-vous que le pare-feu Windows ou le Pare-feu physique ne bloquent pas votre accès au port **69** ou à l'accès d'application de Jabber. Afin d'assurer ceci, naviguez vers le **panneau de configuration > le pare-feu Windows > permettent un programme ou une caractéristique par le pare-feu Windows**, et cochent la case de **Cisco Jabber**.
4. Si les étapes précédentes ne résolvent pas ce problème, ouvrez une session dans des TASSES et naviguez vers **l'application > les clients existants > TFTP primaire**. Vous devez remplir adresse TFTP pour le primaire (à un minimum).

Dépannez

Afin de dépanner ce problème plus loin, terminez-vous ces étapes :

1. Recueillez un rapport sur les problèmes de Jabber. Naviguez **pour aider > état un problème**, et suivez les demandes données par l'intermédiaire de l'assistant.
2. Passez en revue **cfs-unified.log** qui contient le calendrier, ou une reproduction du problème.
3. Dans le log, recherchez une ligne cette des sembler semblables à ceci : **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.

Informations connexes

- [Guide de configuration du serveur du Cisco Jabber pour Windows 9.2.x](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)