

# Le Jabber ne peut pas contrôler DeskPhone

## 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.

**Note:** 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](#)