

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Dépannez CUPC et téléphone IP de Cisco Jabber pour Windows](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes utilisées afin de dépanner des questions d'intégration et d'enregistrement de téléphone IP avec le Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) et le Cisco Jabber pour Windows.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CUPC
- Cisco Jabber pour Windows
- Gestionnaire d'appel de Cisco Unified (CUCM)
- Cisco Unified Presence (TASSES)

Remarque: L'accès administratif à ces systèmes doit être disponible aussi bien.

[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.

Dépannez CUPC et téléphone IP de Cisco Jabber pour Windows

À la page de gestion CUCM, assurez-vous que vous avez configuré un cadre de service clientèle

de Cisco Unified (CSF).

Remarque: Pour plus de détails sur le CSF, voyez la section de [clients et d'applications de Cisco Collaboration de l'article du Système de communications unifiées Cisco 8.x SRND](#).

Terminez-vous ces étapes afin de dépanner CUPC et téléphone IP de Cisco Jabber pour Windows :

1. Naviguez vers le **DEVICE > PHONE > l'user-id de propriétaire**, et assurez-vous que l'user-id approprié est sélectionné. En outre, dans la ligne configuration pour ce périphérique, assurez-vous que vous associez cet utilisateur final sous des **utilisateurs associés avec la ligne**. Le téléphone IP devrait être répertorié comme **périphérique commandé** à la page de **GESTION DES UTILISATEURS > d'UTILISATEUR FINAL**.
2. De la page de gestion de TASSES, vérifiez que le périphérique est répertorié dans la colonne de **périphérique** du côté droit du **VISUALISEUR de PRÉSENCE**. Le TFTP est configuré sur des TASSES sous l'**admin > l'application > le Cisco Jabber > les configurations de TASSES**. Si c'est un IM et version de serveur de présence, telle que la version 9.x, assurez-vous que vous avez répertorié l'option TFTP sous l'**application > les clients existants > les configurations**.
3. Assurez-vous que le téléchargement de fichier TFTP n'est pas bloqué sur l'appareil de bureau où CUPC est installé. Afin de tester ceci, terminez-vous ces étapes :

Ouvrez l'invite de commande dans Windows, et sélectionnez cette commande : `tftp ?i <tftpipaddress> GET <devicename>.cnf.xml` Vous devriez recevoir un message **réussi de transfert**. Si aucun message n'est reçu, alors le Pare-feu ou le logiciel de sécurité local bloque le TFTP. Désactivez ce logiciel et l'essayez de nouveau.

Si les travaux de test TFTP, ouvrent alors le fichier **<devicename>.CNF.XML**, et vérifient le nom CUCM et s'il est configuré comme **ADRESSE INTERNET**. Ceci est déposé par un recherche ce champ dans le fichier XML :

```
<processNodeName>cucmpub</processNodeName>
```

Assurez-vous que l'**ADRESSE INTERNET** de CUCM est résoluble par l'adresse IP de Système de noms de domaine (DNS) qui est mentionnée dans la configuration réseau de réseau local pour cet appareil de bureau. Si l'enregistrement de téléphone IP échoue toujours, collectez les journaux du serveur TFTP et les suivis standard de gestionnaire d'appel détaillé - pour inclure le noeud où ce CSF est censé s'enregistrer - de la page d'utilité CUCM. Collectez le rapport sur les problèmes du CUPC /Jabber pour Windows, et une capture de renifleur pendant l'enregistrement tenté de téléphone IP - répartir l'interface du network interface card (NIC) de l'appareil de bureau où cette application est installée - des logs CUPC.

[Informations connexes](#)

- [Dépannez le Cisco Jabber pour Windows](#)
- [Foire aux questions : Cisco Unified Personal Communicator](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)