

Jabber が DeskPhone を制御できない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

この資料は問題に Cisco Jabber および提供から DeskPhone を 1 つの可能な解決策制御するように試みるとき直面する問題を記述したものです。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Jabber バージョン 9.2.x
- Cisco CallManagerバージョン 9.1.x
- Cisco Unified Presence Server (CUPS) バージョン 9.1.x

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

問題

Cisco Jabber によって DeskPhone を制御することができず、赤い X は Jabber コンソール ウィンドウの下部で現われます。 **助けるために** > Jabber コンソールからの **Show connection** ステータスナビゲートするとき、このレポートを見るかもしれません:

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.

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Jabber 有効にされた PC が TFTPサーバ (CallManager) からファイルをダウンロードできることを確認して下さい。
2. **Tftp** を入力して下さい- **i <cucm IP アドレスは PC から > TFTP ファイルをダウンロードするために <SEP >.cnf.xml コマンドを得ます。** この場合、電話デバイスの名前は MAC アドレスの SEP です。

注: TFTP クライアントを PC が持っていること確認することは **コントロール パネル > プログラム** に Microsoft Windows、ナビゲートおよび機能 > **オン/オフ回転 Windows 機能** のために有効になり **TFTP Client チェックボックス** をチェックし、『OK』をクリックします。

3. ファイルがダウンロードしない場合、Windows ファイアウォールが物理的なファイアウォールがポート 69 が Jabber アプリケーションアクセスにアクセスをブロックしないようにして下さい。これを、ナビゲートは **Windows ファイアウォール** によって **コントロール パネル > ウィンドウ ファイアウォール** に確認するために > **プログラムが機能を可能にし、Cisco Jabber チェックボックス** をチェックします。
4. 前の手順が CUPS にこの問題、ログインおよびアプリケーション > **レガシー クライアント** にナビゲートを > **プライマリ TFTP** 解決しなければ。プライマリのための TFTP アドレスを読み込んで下さい (少くとも) 。

トラブルシューティング

この問題を更に解決するために、これらのステップを完了して下さい:

1. Jabber からの問題レポートを収集して下さい。 > **レポートを助けるために問題はナビゲートし、ウィザードで与えられるプロンプトに従います。**
2. **cfs-unified.log** 時間枠が含まれている、または問題の再生を検討して下さい。
3. ログでは、これに類似したに検知する行を捜して下さい:

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.

関連情報

- [Cisco Jabber for Windows 9.2.x サーバセットアップ ガイド](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)