

# O Jabber não pode controlar DeskPhone

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Troubleshooting](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve um problema encontrado quando você tenta controlar um DeskPhone do Jabber de Cisco e apresenta uma solução possível ao problema.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Jabber a versão 9.2.x
- Versão do CallManager da Cisco 9.1.x
- Versão 9.1.x de Cisco Unified Presence Server (COPOS)

### Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Problema

Você é incapaz de controlar seu DeskPhone através do Jabber de Cisco, e um X vermelho aparece na parte inferior da janela de console do Jabber. Quando você navega **para ajudar > status de conexão da mostra de** seu console do Jabber, você pôde ver este relatório:

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.

## Solução

Conclua estas etapas para resolver o problema:

1. Assegure-se de que seu PC Jabber-permitido possa transferir um arquivo do servidor TFTP (Callmanager).
2. Entre em **Tftp - o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do < cucm i > consegue o comando < SEP >.cnf.xml** de seu PC a fim transferir o arquivo TFTP. Nesta instância, o nome do dispositivo telefônico é o SEP, **que é o MAC address.**

**Note:** A fim assegurar que seu PC tem o cliente de TFTP permitiu para Microsoft Windows, navega ao **Control Panel > ao programa e às características > às características de Windows da volta de ligar/desligar**, verifica a caixa de verificação do **cliente de TFTP**, e clica a **aprovação.**

3. Se o arquivo não transfere, assegure-se de que o Windows Firewall ou o Firewall físico não obstruam seu acesso à porta **69** ou ao acesso de aplicativo do Jabber. A fim assegurar isto, navegue ao **Control Panel > ao Windows Firewall > permitem um programa ou uma característica através do Windows Firewall**, e verificam a caixa de verificação do **Jabber de Cisco.**
4. Se as etapas precedentes não resolvem esta edição, entre aos COPOS e navegue ao **aplicativo > aos clientes do legado > TFTP preliminar.** Você deve povoar o endereço TFTP para o preliminar (em um mínimo).

## Troubleshooting

A fim pesquisar defeitos mais este problema, termine estas etapas:

1. Recolha uns relatórios do problema do Jabber. Navegue **para ajudar > relatório um problema**, e siga as alertas dadas através do assistente.
2. Reveja **cfs-unified.log** que contém o tempo de frame, ou uma reprodução do problema.
3. No log, procure por uma linha que olhe similar a esta:

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.

## Informações Relacionadas

- [Cisco Jabber para o guia da instalação do server de Windows 9.2.x](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)