

# CUPC e o Jabber para o softphone de Windows pesquisam defeitos

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Pesquisa defeitos CUPC e Jabber de Cisco para o softphone de Windows](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve as etapas usadas a fim pesquisar defeitos a integração do softphone e as edições do registro com Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) e Cisco Jabber para Windows.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CUPC
- Cisco Jabber para Windows
- Cisco unificou o gerenciador de chamada (CUCM)
- Cisco Unified Presence (COPOS)

**Note:** O acesso administrativo a estes sistemas deve estar disponível também.

### [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.

# Pesquisa defeitos CUPC e Jabber de Cisco para o softphone de Windows

Na página de administração CUCM, assegure-se de que você configure Cisco a estrutura unificada do serviço de cliente (CSF).

**Note:** Para mais detalhes no CSF, veja a seção dos [clientes e dos aplicativos da colaboração do Cisco do](#) artigo do Cisco Unified Communications System 8.x SRND.

Termine estas etapas a fim pesquisar defeitos CUPC e Jabber de Cisco para o softphone de Windows:

1. Navegue ao **usuário do DISPOSITIVO > do TELEFONE > do proprietário - a identificação**, e se assegure de que o usuário apropriado - identificação é selecionado. Também, na configuração de linha para este dispositivo, assegure-se de que você associe este utilizador final sob os **usuários associados com a linha**. O softphone deve ser alistado como um **dispositivo controlado na página do GERENCIAMENTO DE USUÁRIO > do UTILIZADOR FINAL**.
2. Da página de administração dos COPOS, verifique que o dispositivo está alistado na coluna do **dispositivo no lado direito do VISOR da PRESENÇA**. O TFTP é configurado em COPOS sob **COPOS Admin > aplicativo > Jabber > ajustes de Cisco**. Se este é um IM e versão de servidor da presença, tal como a versão 9.x, assegure-se de que você aliste a opção TFTP sob o **aplicativo > os clientes > os ajustes do legado**.
3. Assegure-se de que a transferência do arquivo TFTP não esteja obstruída no desktop onde CUPC é instalado. A fim testar isto, termine estas etapas:

Abra o comando prompt dentro de Windows, e incorpore este comando:

```
tftp ?i <tftppipaddress> GET <devicename>.cnf.xml
```

Você deve receber uma mensagem **bem sucedida de transferência**. Se nenhuma mensagem é recebida, a seguir o Firewall ou o software de segurança local obstruem o TFTP. Desabilite este software e tente-o outra vez.

Se os trabalhos de teste TFTP, abrem então o arquivo **<devicename>.CNF.XML**, e verificam o nome CUCM e se está configurado como o **HOSTNAME**. Isto é seguido por uma busca para este campo no arquivo XML:

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

Assegure-se de que o **HOSTNAME** de CUCM esteja solucionável através do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do Domain Name System (DNS) que é mencionado na configuração de rede de área local para este desktop. Se o registro do softphone ainda falha, recolha os logs padrão do servidor TFTP e o gerenciador de chamada detalhado segue - para incluir o nó onde este CSF é suposto para se registrar - da página da utilidade CUCM. Recolha os relatórios do problema do CUPC /Jabber para Windows, e uma captação do sniffer durante o registro tentado do softphone - medindo a relação do Network Interface Cards (NIC) do desktop onde este aplicativo é instalado - dos logs CUPC.

## Informações Relacionadas

- [Pesquise defeitos o Jabber de Cisco para Windows](#)
- [FAQ: Cisco Unified Personal Communicator](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)