

# Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Устранение неполадок](#)

[Дополнительные сведения](#)

## Введение

Этот документ описывает проблему, с которой встречаются, когда вы пытаетесь управлять DeskPhone от Cisco Jabber, и представляет одно возможное решение проблеме.

## Предварительные условия

### Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Версия 9.2 Cisco Jabber. x
- Версия Cisco CallManager 9.1. x
- Версия 9.1 Cisco Unified Presence Server (CUPS). x

### Используемые компоненты

Настоящий документ не имеет жесткой привязки к каким-либо конкретным версиям программного обеспечения и оборудования.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Проблема

Вы неспособны управлять своим DeskPhone через Cisco Jabber, и красный X появляется у основания окна консоли Jabber. Когда вы перешли для **Помощи> Статус Show Connection** от консоли Jabber, вы могли бы видеть этот отчёт:

## 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.

## Решение

Чтобы устранить данную проблему, выполните следующие действия:

1. Гарантируйте, что ваш поддерживающий Jabber ПК в состоянии загрузить файл от сервера TFTP (Callmanager).
2. Введите **Tftp-i <сист, IP-адрес> получают <SEP> .cnf.xml** команду от вашего ПК для загрузки файла TFTP. В этом случае название телефонного устройства является SEP, который является MAC-адресом.

**Примечание:** Чтобы гарантировать, что вашему ПК включили клиент TFTP для Microsoft Windows, перейдите к **Панели управления>, Программа и Функции> Включают или выключают функции Windows**, проверяют флажок **TFTP Client** и нажимают **Ок**.

3. Если файл не загружает, гарантирует, что Windows Firewall или Физический Межсетевой экран не блокируют ваш доступ к **порту 69** или доступу к приложению Jabber. Для обеспечения этого перейдите к **Панели управления>, Windows Firewall> Позволяют программе или функцию через Windows Firewall**, и проверяют флажок **Cisco Jabber**.
4. Если предыдущие шаги не решают этот вопрос, входят к CUPS и перешли к **Приложению> Устаревшие Клиенты> Основной TFTP**. Необходимо заполнить адрес TFTP для Основного (как минимум).

## Устранение неполадок

Для устранения этой проблемы далее, выполните эти шаги:

1. Соберите Отчет об ошибке из Jabber. Перейдите для **Помощи>, Сообщают о проблеме** и придерживаются приглашений, данных через мастера.
2. Рассмотрите **cfs-unified.log**, который содержит временную рамку или воспроизведение проблемы.
3. В журнале ищите линию, которая выглядит подобной этому: **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.

## Дополнительные сведения

- [Cisco Jabber для Windows 9.2.x Server Setup Guide](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)