

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Устраните неполадки CUPC и Cisco Jabber для Windows Softphone](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает шаги, используемые для устранения проблем интеграции программного телефона и регистрационных проблем с Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) и Cisco Jabber для Windows.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- CUPC
- Cisco Jabber для Windows
- Cisco унифицированный Call Manager (CUCM)
- Cisco Unified Presence (CUPS)

Примечание: Административный доступ к этим системам должен быть доступным также.

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.

Устраните неполадки CUPC и Cisco Jabber для Windows

Softphone

На Странице администратора CUCM гарантируйте настройку Cisco Унифицированная Платформа сервиса клиента (CSF).

Примечание: Для получения дополнительной информации на CSF, посмотрите раздел [Клиентов и Приложений Cisco Collaboration](#) статьи Cisco Unified Communications System 8.x SRND.

Выполните эти шаги для устранения проблем CUPS и Cisco Jabber для программного телефона Windows:

1. Перейдите к **DEVICE> PHONE>** пользовательский идентификатор владельца и гарантируйте, что выбран appropriate идентификатор пользователя. Кроме того, в конфигурации с командной строки для этого устройства гарантируйте соединение пользователя данной стороны при **Пользователях, Связанных с Линией**. Программный телефон должен быть перечислен как **Управляемое Устройство на ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ> КОНЕЧНАЯ** Страница пользователя.
2. От страницы администратора CUPS проверьте, что устройство перечислено в **Столбце устройства** на правой части **СРЕДСТВА ПРОСМОТРА ПРИСУТСТВИЯ**. TFTP настроен на CUPS под **Admin CUPS> Приложение> Cisco Jabber> Параметры настройки**. Если это - IM и версия сервера Присутствия, такая как Версия 9.x, гарантируйте распечатку параметра TFTP в соответствии с **Приложением> Устаревшие Клиенты> Параметры настройки**.
3. Гарантируйте, что загрузка файла TFTP не заблокирована на рабочем столе, где установлен CUPS. Для тестирования этого выполните эти шаги:

Откройте командную строку в Windows и введите эту команду: `tftp ?i <tftpipaddress> GET <devicename>.cnf.xml` Необходимо получить **Передачу Успешное** сообщение. Если никакое сообщение не получено, то локальный межсетевой экран или TFTP блоков защитного программного обеспечения. Отключите это программное обеспечение и попробуйте еще раз.

Если тестовые работы TFTP, то откройте **<devicename>.CNF.XML** файл и проверьте название CUCM и если это настроено как **ИМЯ ХОСТА**. Это отслежено поиском этого поля в XML-файле: `<processNodeName>cucmpub</processNodeName>` Гарантируйте, что **ИМЯ ХОСТА** от CUCM разрешимо через IP-адрес Системы доменных имен (DNS), который упомянут в конфигурации локальной сети для этого рабочего стола. Если регистрация программного телефона все еще отказывает, соберите стандартные журналы сервера TFTP и подробные трассировки Call Managers - для включения узла, где этот CSF, как предполагается, регистрируется - от страницы удобства обслуживания CUCM. Соберите Отчет об ошибке от CUPS / Jabber для Windows и перехват анализатора во время предпринятой регистрации программного телефона - охват интерфейса сетевой интерфейсной платы (NIC) рабочего стола, где это приложение установлено - от журналов CUPS.

Дополнительные сведения

- [Cisco Jabber устранения неполадок для Windows](#)

- [Часто задаваемые вопросы: Cisco Unified Personal Communicator](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)