

目录

[简介](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[场景 1](#)

[解决方案](#)

[场景 2](#)

[解决方案](#)

简介

本文描述使用的步骤为了排除故障与Deskphone视频功能的连接问题在Windows的思科Jabber。

问题

在思科Jabber的Deskphone视频功能状态Windows的出现作为**未知**。

解决方案

有排除故障的几个区域为了发现此问题的原因。此问题的多数常见原因是基本配置不到位。验证这些基本项目配置为了保证对Deskphone视频的连接尝试发生：

- 验证MediaNet (媒体服务接口)在计算机安装并且运行。
- 保证已连接电话是启用的视频。
- 保证您被束缚到被控制的台式电话。
- 如果它是被控制的小型客户机控制协议(SCCP)电话，请保证您不运行固件Version 9.2.1 (由于 Cisco Bug ID CSCtq48538)。

如果这些项目正确地安装并且配置，则您能排除故障Deskphone视频。然而，有您必须考虑的附属项目，于环境和被控制的电话。

这是遇到与Deskphone视频连接的一些常见情况：

场景 1

MediaNet在计算机安装并且运行，已连接电话是启用的视频，并且您被束缚到被控制的台式电话。Deskphone视频连接正常运行在Cisco 7900系列电话，但是不在9900系列电话。

解决方案

IP电话提供仅一思科音频会话通道(转换)连接每个电话。保证在电话顶部的USB摄像头被断开。此USB摄像头熄灭在电话允许的单个转换连接。一旦USB摄像头被断开，并且Jabber服务重新启动，接有思科设备发现协议(CDP)的电话并且连接用电话转换。

场景 2

MediaNet在计算机安装并且运行，已连接电话是启用的视频，您被束缚到被控制的台式电话，并且您不运行在SCCP电话的Firmware版本9.2.1。您不能连接到在Cisco 7900系列电话的Deskphone视频。

解决方案

请使用CDP为了查找您连接的IP电话和使用转换为了建立对电话的视频连接。如果这些协议之一没有由本地网络security software允许，连接从未发生。您必须临时地禁用在计算机的所有防火墙和病毒扫描应用程序和重新启动Jabber服务。如果Deskphone视频正常当前运行，则本地安全应用程序是连接问题的原因。通常，在网络端口的一简单例外修改此问题。为了允许CDP，您必须允许组播媒体访问控制(MAC)地址01-00-0c-cc-cc-cc和01-00-0c-cc-cc-cd。为了允许转换，您必须允许在传输控制协议(TCP)端口4224的流量。

注意：本文档中的信息适用于Cisco Unified Personal Communicator (CUPC)。唯一的例外是没有使用MediaNet，并且CDPDrv.exe应用程序安装与客户端不同的。