

# 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述遇到的问题，当您尝试控制从思科Jabber时的DeskPhone并且提交一个可能的解决方案对问题。

## [先决条件](#)

### [要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Jabber版本9.2.x
- Cisco CallManager版本9.1.x
- Cisco Unified Presence Server (CUP)版本9.1.x

### 使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## [问题](#)

您无法通过思科Jabber控制您的DeskPhone，并且红色x在Jabber控制台窗口的底部出现。当您导航帮助从您的Jabber控制台时的>show连接状态，您也许发现此报告：

**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.

## 解决方案

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 保证您的Jabber启用的PC能下载从TFTP server (CallManager)的一个文件。
2. 输入Tftp -i <cucm IP地址>从您的PC获得<SEP >.cnf.xml命令为了下载TFTP文件。在这种情况下，电话设备的名称是SEP，是MAC地址。

**注意：**为了保证您的PC有TFTP客户端为Microsoft Windows启用，导航对**控制面板 >program和功能>打开/关Windows的功能**，检查TFTP客户端复选框，并且点击OK键。

3. 如果文件不下载，请保证Windows防火墙或物理防火墙不阻止您的对端口69或Jabber应用程序访问的访问。为了保证此，导航到**控制面板 > Windows防火墙>通过Windows防火墙允许程序或功能**，并且检查思科Jabber复选框。
4. 如果上一个步骤不解决此问题，请登陆对CUP并且导航给**应用程序>传统客户端>主要的TFTP**。您必须填充主要的TFTP地址(在最低)。

## 故障排除

为了进一步排除故障此问题，请完成这些步骤：

1. 采集从Jabber的一个问题报告。导航**帮助>报告问题**，并且按照通过向导给的提示符。
2. 查看cfs-unified.log包含的期限，或者问题的再生产。
3. 在日志，请搜索看起来类似于此的线路：**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.

## 相关信息

- [Windows 9.2.x服务器设置指南的思科Jabber](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)