

Solución de problemas de Microsoft Outlook integrado con Cisco Jabber cuando no se muestra ninguna burbuja de presencia o estado

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requisito](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe un problema encontrado cuando no hay estado de presencia o burbuja de presencia en Microsoft Outlook Integrado con Cisco Jabber y propone pasos para resolver este problema.

Prerequisites

Requisito

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Jabber para Windows
- Integración de Microsoft Outlook

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) versión 10.5
- Cisco Instant Messaging (IM) and Presence (IM y P) versión 10.5
- Cisco Jabber para Windows versión 10.5
- Microsoft Outlook Professional Plus 2010

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Cisco Jabber para Windows admite el estado de disponibilidad en Microsoft Outlook. Si la integración de presencia es satisfactoria, los usuarios pueden compartir su disponibilidad en Microsoft Outlook. Con Microsoft Outlook, puede utilizar los iconos de clic para comunicarse de la tarjeta de contacto de Microsoft directamente desde la aplicación para ahorrar tiempo y simplificar los flujos de trabajo, ya que puede ver la disponibilidad del usuario e iniciar comunicaciones como voz personal y grupal, vídeo y sesiones de chat sin necesidad de cambiar entre aplicaciones.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

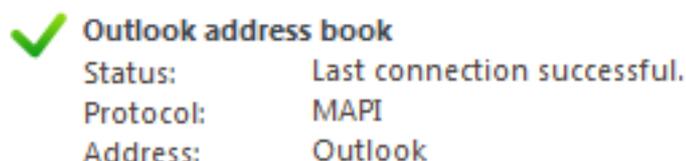
Problema

El cliente Jabber se puede integrar con Microsoft Outlook con el protocolo Messaging Application Program Interface (MAPI) para que los usuarios puedan compartir su disponibilidad en Microsoft Outlook. A veces, la integración con Microsoft Outlook es correcta, pero es posible que no vea la burbuja de estado/presencia de los usuarios en Microsoft Outlook.

Troubleshoot

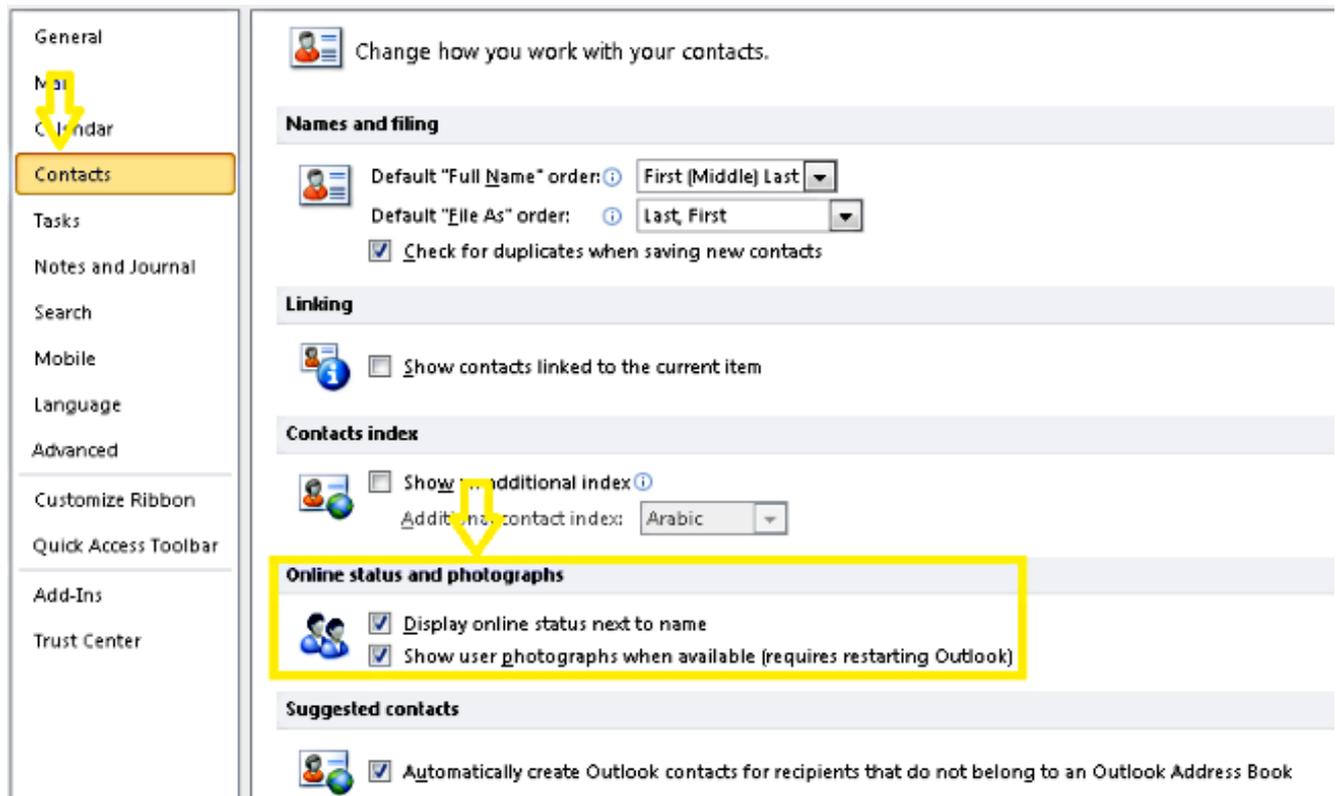
Para resolver este problema, verifique estos puntos:

1. Elija **Settings > Help > Show Connection status** y verifique que la conexión MAPI sea



correcta.

2. Asegúrese de que no hay ninguna otra aplicación de protocolo de mensajería y presencia extensible (XMPP)/protocolo de inicio de sesión (SIP) integrada con Microsoft Outlook que proporcione presencia (Lync, Windows Live Messenger, Office Communicator, Windows Messenger, Cisco Unified Communication Integration con Microsoft Lync 2010 (CUCILync), Cisco Unified Communication Integration con Microsoft Office Communicator (CUCIMOC), Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) y Webync Ex Connect).
3. Verifique que el estado en línea esté habilitado en Microsoft Outlook.



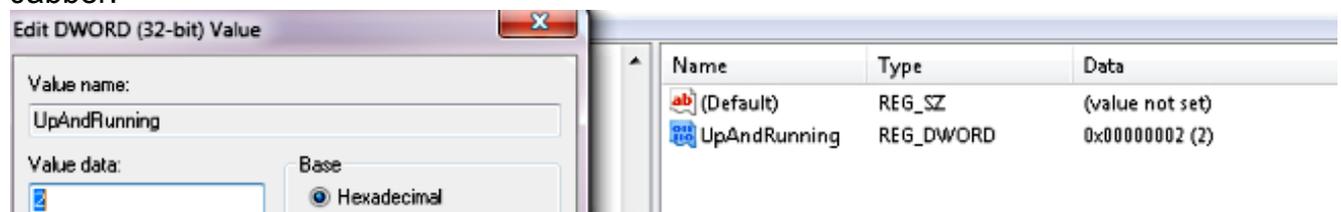
4. Verifique la configuración del registro en esta ubicación (el valor debe ser uno):

HKEY_CURRENT_User\Software\Microsoft\Office\14.0\Common\PersonaMenu

5. Verifique la clave del Registro para UpAndRunning en esta ubicación:

HKEY_CURRENT_USER\Software\IM Providers\Cisco Jabber\UpAndRunning

Si Jabber se ejecuta y la clave UpAndRunning no está establecida en dos, cambie los datos UpAndRunning a dos y, a continuación, reinicie Microsoft Outlook y el cliente Jabber.



6. Verifique que la **dirección IM de Jabber** y **proxyaddress** sean iguales. Si son diferentes, especifique **SIP:user@cupdomain** como el valor del atributo proxyAddresses en **Microsoft Active Directory**. El requisito para compartir la disponibilidad en Microsoft Outlook es mantener el proxy del protocolo de inicio de sesión (SIP) y la dirección de mensajería instantánea de la misma manera.

Precaución: Si no tiene la **dirección proxy** igual que la **dirección IM** no es completamente compatible tanto con Microsoft como con Cisco.

7. La presencia **sólo** se actualiza cuando **Use Cached Exchange Mode** está **inhabilitado**.

8. Corrija/repare las claves del Registro de Outlook.

Advertencia: Los siguientes pasos deben ser seguidos por un ingeniero administrador de Windows que comprenda cómo funciona Regedit. Siga cuidadosamente los pasos de esta sección. Se pueden producir problemas graves si modifica el Registro incorrectamente. Antes de modificarlo, realice una copia de seguridad del Registro para restaurarlo en caso de que se produzcan problemas.

Quite la clave de registro de Outlook y, a continuación, repare Outlook para comprobar el resultado. .

Paso 1. **Haga clic en Inicio** y, a continuación, **haga clic en Ejecutar**.

Paso 2. Escriba **regedit** en el cuadro en blanco y, a continuación, **presione ENTRAR**.

Paso 3. En el **Editor del Registro**, busque la subclave siguiente en el Registro:

HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Clients\Mail\Microsoft Outlook.

Paso 4. **Seleccione** la subclave y, a continuación, **presione DELETE**. Haga clic en Sí

Paso 5. **Salga** del **Editor del Registro**.

Paso 6. **Iniciar Outlook**.

Paso 6. Vaya a **Inicio > Panel de control > Programas y características**.

Paso 7. **Seleccione** el conjunto de aplicaciones de Microsoft Office y, a continuación, **haga clic en el botón Cambiar**. A continuación, **haga clic en Reparar** y, a continuación, **haga clic en Continuar**.

Paso 8. Siga las instrucciones de la pantalla para completar la reparación.

Consejo: Si estos pasos no ayudan/resuelven el problema, recopile un informe de problemas del cliente Jabber y póngase en contacto con el centro de asistencia técnica Cisco Technical Assistance Center (TAC).

Información Relacionada

- [Guía de implementación e instalación de Cisco Jabber Release 10.5](#)
- [Configuración de funciones para Cisco Jabber 11.7](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)