

Jabber ne peut pas contrôler DeskPhone

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit un problème rencontré lorsque vous tentez de contrôler un DeskPhone à partir de Cisco Jabber et présente une solution possible au problème.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Problème

Vous ne pouvez pas contrôler votre téléphone de bureau via Cisco Jabber et un X rouge apparaît

en bas de la fenêtre de console Jabber. Lorsque vous accédez à **Aide > Afficher l'état de la connexion** à partir de votre console Jabber, vous pouvez voir ce rapport :

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.

Solution

Complétez les étapes suivantes pour résoudre ce problème :

1. Assurez-vous que votre PC Jabber est capable de télécharger un fichier à partir du serveur TFTP (Callmanager).
2. Entrez la commande `Tftp -i <cucm ip address> get <SEP>.cnf.xml` à partir de votre ordinateur afin de télécharger le fichier TFTP. Dans ce cas, le nom du périphérique téléphonique est **SEP**, qui est l'adresse MAC.

Note: Afin de vous assurer que le client TFTP de votre PC est activé pour Microsoft Windows, accédez à **Panneau de configuration > Programme et fonctionnalités > Activer ou désactiver les fonctionnalités Windows**, cochez la case **Client TFTP**, puis cliquez sur **OK**.

3. Si le fichier ne se télécharge pas, assurez-vous que le Pare-feu Windows ou le Pare-feu physique ne bloquent pas votre accès au port **69** ou à l'accès à l'application Jabber. Afin de vous assurer de cela, accédez à **Panneau de configuration > Pare-feu Windows > Autoriser un programme ou une fonctionnalité via le Pare-feu Windows**, puis cochez la case **Cisco Jabber**.
4. Si les étapes précédentes ne résolvent pas ce problème, connectez-vous à CUPS et accédez à **Application > Legacy Clients > Primary TFTP**. Vous devez renseigner l'adresse TFTP du serveur principal (au minimum).

Dépannage

Pour résoudre ce problème plus avant, procédez comme suit :

1. Recueillez un rapport de problème à partir de Jabber. Accédez à **Aide > Signaler un problème**, puis suivez les invites fournies via l'Assistant.
2. Passez en revue le **fichier cfs-unified.log** qui contient le délai ou une reproduction du problème.
3. Dans le journal, recherchez une ligne qui ressemble à ceci :

```
2013-09-06 10:47:12,139 ERROR[0x0000115c][control\CallControlManagerImpl.cpp(1384)]
[csf.ecc][ecc::CallControlManagerImpl::doConnect]- doConnect() failed - No local
IP address set! : eNoLocalIpConfigured
```

Informations connexes

- [Guide d'installation de Cisco Jabber pour Windows 9.2.x Server](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)

