

Jabber non può controllare DeskPhone

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive un problema incontrato quando si cerca di controllare un telefono da scrivania da Cisco Jabber e presenta una possibile soluzione al problema.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

Non è possibile controllare il telefono da tavolo tramite Cisco Jabber e nella parte inferiore della finestra della console Jabber viene visualizzata una **X** rossa. Quando si passa a **Guida > Mostra stato connessione** dalla console Jabber, è possibile che venga visualizzato questo rapporto:

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.

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Verificare che il PC abilitato per Jabber sia in grado di scaricare un file dal server TFTP (Callmanager).
2. Immettere il comando `Tftp -i <indirizzo ip cucm> get <SEP>.cnf.xml` dal PC per scaricare il file TFTP. In questo caso, il nome del dispositivo telefonico è **SEP**, che è l'indirizzo MAC.

Nota: Per assicurarsi che sul PC sia abilitato il client TFTP per Microsoft Windows, selezionare **Pannello di controllo > Programmi e funzionalità > Attivazione o disattivazione delle funzionalità Windows**, selezionare la casella di controllo **Client TFTP** e fare clic su **Ok**.

3. Se il file non viene scaricato, verificare che Windows Firewall o il firewall fisico non impediscano l'accesso alla porta **69** o all'applicazione Jabber. Per verificare questa condizione, selezionare **Pannello di controllo > Windows Firewall > Consenti programma o funzionalità con Windows Firewall**, quindi selezionare la casella di controllo **Cisco Jabber**.
4. Se le operazioni precedenti non risolvono il problema, accedere a CUPS e selezionare **Applicazione > Client legacy > TFTP primario**. È necessario compilare almeno l'indirizzo TFTP per il database primario.

Risoluzione dei problemi

Per ulteriori informazioni sulla risoluzione del problema, procedere come segue:

1. Raccogliere un Report di problema da Jabber. Passare a **Guida > Segnala un problema** e seguire le istruzioni visualizzate durante la procedura guidata.
2. Esaminare il file **cfs-unified.log** contenente l'intervallo di tempo o una riproduzione del problema.
3. Nel registro cercare una riga simile alla seguente:

```
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
```

Informazioni correlate

- [Guida all'installazione di Cisco Jabber per Windows 9.2.x Server](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

