

Risoluzione dei problemi di CUPC e Jabber per Windows Softphone

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Risoluzione dei problemi di CUPC e Cisco Jabber per Windows Softphone](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi di integrazione e registrazione del softphone con Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) e Cisco Jabber per Windows.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CUPC
- Cisco Jabber per Windows
- Cisco Unified Call Manager (CUCM)
- Cisco Unified Presence (CUPS)

Nota: Deve essere inoltre disponibile l'accesso amministrativo a tali sistemi.

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.

Risoluzione dei problemi di CUPC e Cisco Jabber per Windows Softphone

Nella pagina Amministrazione di CUCM verificare di aver configurato un Cisco Unified Client Service Framework (CSF).

Nota: Per ulteriori informazioni su CSF, vedere la sezione [Cisco Collaboration Clients and Applications](#) dell'articolo Cisco Unified Communications System 8.x SRND.

Completare questa procedura per risolvere i problemi relativi a CUPC e Cisco Jabber per Windows softphone:

1. Passare a **DISPOSITIVO > TELEFONO > ID utente proprietario** e assicurarsi che sia selezionato l'ID utente appropriato. Inoltre, nella configurazione della linea per questo dispositivo, assicurarsi di associare l'utente finale in **Utenti associati alla linea**. Il softphone deve essere elencato come **Dispositivo controllato** nella pagina **USER MANAGEMENT > END USER**.
2. Dalla pagina di amministrazione CUPS, verificare che il dispositivo sia elencato nella colonna **Device** sul lato destro di **PRESENCE VIEWER**. Il protocollo TFTP è configurato su CUPS in **CUPS Admin > Application > Cisco Jabber > Settings**. Se si tratta di una versione di IM e di Presence Server, ad esempio la versione 9.x, verificare di aver elencato l'opzione TFTP in **Applicazione > Client legacy > Impostazioni**.
3. Verificare che il download del file TFTP non sia bloccato sul desktop in cui è installato CUPC. Per verificarlo, attenersi alla seguente procedura:

Aprire il prompt dei comandi in Windows e immettere il comando seguente:

```
tftp ?i
```

Dovrebbe essere visualizzato il messaggio **Trasferimento completato**. Se non viene ricevuto alcun messaggio, il firewall locale o il software di sicurezza blocca il protocollo TFTP. Disabilitare il software e riprovare.

Se il test TFTP funziona, aprire il file **<devicename>.CNF.XML**, verificare il nome CUCM e verificare se è configurato come **HOSTNAME**. Ciò viene rilevato da una ricerca di questo campo nel file XML:

Verificare che **HOSTNAME** di CUCM sia risolvibile tramite l'indirizzo IP DNS (Domain Name System) indicato nella configurazione della rete locale per questo desktop. Se la registrazione del softphone non riesce ancora, raccogliere i registri del server TFTP standard e le tracce dettagliate del gestore delle chiamate (per includere il nodo in cui questo CSF dovrebbe registrarsi) dalla pagina di disponibilità CUCM. Raccogliere il Report di problema da CUPC

/Jabber per Windows e un'acquisizione sniffer durante la registrazione del softphone tentata
- attraverso l'interfaccia NIC (Network Interface Card) del desktop in cui è installata
l'applicazione - dai log CUPC.

Informazioni correlate

- [Risoluzione dei problemi di Cisco Jabber per Windows](#)
- [Domande frequenti: Cisco Unified Personal Communicator](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)