

CUPC と Jabber for Windows のソフトフォンの トラブルシューティング

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[CUPC と Cisco Jabber for Windows ソフトフォンのトラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) および Cisco Jabber for Windows でのソフトフォン統合および登録の問題に対するトラブルシューティング手順を説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

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

注: これらのシステムに対する管理アクセスも使用可能でなければなりません。

使用するコンポーネント

このドキュメントは、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してくだ

さい。

CUPC と Cisco Jabber for Windows ソフトフォンのトラブルシューティング

[CUCM Administration] ページで、Cisco Unified Client Service Framework (CSF) が設定されていることを確認します。

注: CSF の詳細については、記事「Cisco Unified Communications システム 8.x SRND」の「[シスコのコラボレーション クライアントおよびアプリケーション](#)」セクションを参照してください。

CUPC と Cisco Jabber for Windows ソフトフォンのトラブルシューティングを行うには、次の手順に従います。

1. [DEVICE] > [PHONE] > [Owner User ID] に移動し、適切なユーザ ID が選択されていることを確認します。また、このデバイスの回線設定の [Users Associated with Line] で、該当するエンド ユーザが関連付けられていることを確認します。該当するソフトフォンが [USER MANAGEMENT] > [END USER] ページの [Controlled Device] にリストされているはずですが、
2. CUPS 管理ページで、[PRESENCE VIEWER] の右側にある [Device] 列に、デバイスがリストされていることを確認します。[CUPS Admin] > [Application] > [Cisco Jabber] > [Settings] で、CUPS での TFTP の設定が行われます。IM and Presence サーババージョン (バージョン 9.x など) の場合は、[Application] > [Legacy Clients] > [Settings] に TFTP オプションがリストされていることを確認します。
3. CUPC がインストールされているデスクトップで TFTP ファイルのダウンロードがブロックされていないことを確認します。これをテストするには、次の手順に従います。

Windows でコマンド プロンプトを開き、次のコマンドを入力します。

```
tftp ?i <tftppipaddress> GET <devicename>.cnf.xml
```

「Transfer Successful」メッセージを受信するはずですが、メッセージを受信しない場合は、ローカル ファイアウォールまたはセキュリティ ソフトウェアが TFTP をブロックしています。該当するソフトウェアを無効にして再試行してください。

TFTP テストが成功したら、<devicename>.CNF.XML ファイルを開き、HOSTNAME として CUCM 名が設定されていることを確認します。これを追跡するには、XML ファイルの次のフィールドを検索します。

```
<processNodeName>cucmpub</processNodeName>
```

このデスクトップのローカル エリア ネットワークの設定に示されているドメイン ネーム システム (DNS) IP アドレスから、CUCM の HOSTNAME を解決できることを確認します。ソフトフォン登録が引き続き失敗する場合は、CUCM サービス アビリティ ページから標準 TFTP サーバ ログと詳細なコール マネージャ トレース (CSF を登録しようとしているノードを含めるため) を収集します。CUPC /Jabber for Windows から問題レポートを収集し、CUPC ログから、ソフトフォンを登録しようとした際のスニファ キャプチャ (このアプリケーションがインストールされているデスクトップのネットワーク インターフェイスカード (NIC) インターフェイスをカバーしているもの) を収集します。

関連情報

- [Cisco Jabber for Windows のトラブルシューティング](#)
- [FAQ : Cisco Unified Personal Communicator](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)