

Solução de problemas de conexão de recurso de vídeo do Jabber para Windows Desktop

Contents

[Introduction](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Cenário 1](#)

[Solução](#)

[Cenário 2](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve o procedimento usado para solucionar problemas de conexão com o recurso Vídeo do telefone de mesa no Cisco Jabber para Windows.

Problema

O status do recurso de vídeo do telefone de mesa no Cisco Jabber para Windows é exibido como **Desconhecido**.

Solução

Há várias áreas para solucionar problemas para descobrir a causa desse problema. A causa mais comum desse problema é que a configuração básica não está estabelecida. Verifique se esses itens básicos estão configurados para garantir que a tentativa de conexão com o vídeo do telefone de mesa ocorra:

- Verifique se o MediaNet (Media Services Interface) está instalado e é executado na máquina.
- Verifique se o telefone conectado está com vídeo ativado.
- Certifique-se de estar amarrado ao telefone de mesa controlado.
- Se for um telefone Skinny Client Control Protocol (SCCP) controlado, certifique-se de não executar o Firmware Verson 9.2.1 (devido ao bug da Cisco ID CSCTq48538).

Se esses itens estiverem instalados e configurados corretamente, você poderá solucionar problemas do Vídeo do telefone de mesa. No entanto, há itens secundários que você deve considerar, dependendo do ambiente e do telefone controlado.

Aqui estão alguns cenários comuns encontrados com conexões de vídeo de telefone de mesa:

Cenário 1

O MediaNet está instalado e é executado na máquina, o telefone conectado é Video Enabled (Habilitado para vídeo) e você está amarrado ao telefone de mesa controlado. As conexões de vídeo do telefone de mesa funcionam corretamente nos telefones da série Cisco 7900, mas não nos telefones da série 9900.

Solução

Os telefones IP permitem apenas uma conexão Cisco Audio Session Tunnel (CAST) por telefone. Verifique se a câmera USB na parte superior do telefone está desconectada. Essa câmera USB extingue a única conexão CAST permitida no telefone. Quando a câmera USB é desconectada e o serviço Jabber é reiniciado, ele atende o telefone com o Cisco Discovery Protocol (CDP) e se conecta ao CAST com o telefone.

Cenário 2

O MediaNet está instalado e é executado na máquina, o telefone conectado é Vídeo ativado, você está amarrado ao telefone de mesa controlado e você não executa o Firmware Versão 9.2.1 no telefone SCCP. Você não pode se conectar ao vídeo do telefone de mesa em telefones da série Cisco 7900.

Solução

Use o CDP para localizar o telefone IP ao qual você está conectado e use o CAST para estabelecer a conexão de vídeo com o telefone. Se um desses protocolos não for permitido pelo software de segurança de rede local, a conexão nunca ocorrerá. Você deve desativar temporariamente todos os aplicativos de firewall e verificação de vírus na máquina e reiniciar os serviços Jabber. Se o Vídeo do telefone de mesa agora funciona corretamente, os aplicativos de segurança local são a causa dos problemas de conexão. Normalmente, uma exceção simples na porta de rede corrige esse problema. Para permitir o CDP, você deve permitir os endereços multicast Media Access Control (MAC) 01-00-0c-cc-cc e 01-00-0c-cc-cd. Para permitir o CAST, você deve permitir o tráfego na porta 4224 do Transmission Control Protocol (TCP).

Note: As informações neste documento se aplicam também ao Cisco Unified Personal Communicator (CUPC). As únicas exceções são que o MediaNet não é usado e o aplicativo **CDPDrv.exe** instalado com o cliente é diferente.