

# Solucione problemas do Microsoft Outlook integrado com o Cisco Jabber quando não mostrar nenhum balão de status/presença de presença

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requisito](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve um problema encontrado onde não há nenhum status de presença ou bolha de presença no Microsoft Outlook Integrado ao Cisco Jabber e propõe etapas para solucionar esse problema.

## Prerequisites

### Requisito

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Jabber para Windows
- Integração com o Microsoft Outlook

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) versão 10.5
- Mensagens instantâneas (IM) e presença (IM e P) da Cisco versão 10.5
- Cisco Jabber para Windows versão 10.5
- Microsoft Outlook Professional Plus 2010

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

# Informações de Apoio

O Cisco Jabber para Windows oferece suporte ao status de disponibilidade no Microsoft Outlook. Se a integração de presença for bem-sucedida, os usuários poderão compartilhar sua disponibilidade no Microsoft Outlook. Com o Microsoft Outlook, você pode usar os ícones click-to-communication da placa de contato da Microsoft diretamente do aplicativo para economizar tempo e simplificar fluxos de trabalho, pois você pode visualizar a disponibilidade do usuário e iniciar comunicações, como sessões pessoais e de voz, vídeo e bate-papo, sem precisar alternar entre aplicativos.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

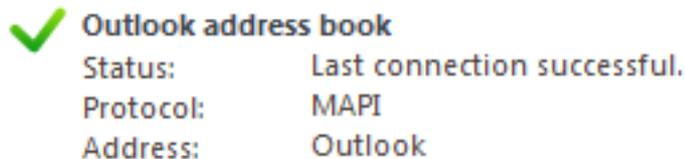
## Problema

O cliente Jabber pode ser integrado ao Microsoft Outlook com o protocolo MAPI (Messaging Application Program Interface) para que os usuários possam compartilhar sua disponibilidade no Microsoft Outlook. Às vezes, a integração com o Microsoft Outlook é bem-sucedida, mas talvez você não veja o balão de status/presença do usuário no Microsoft Outlook.

## Troubleshoot

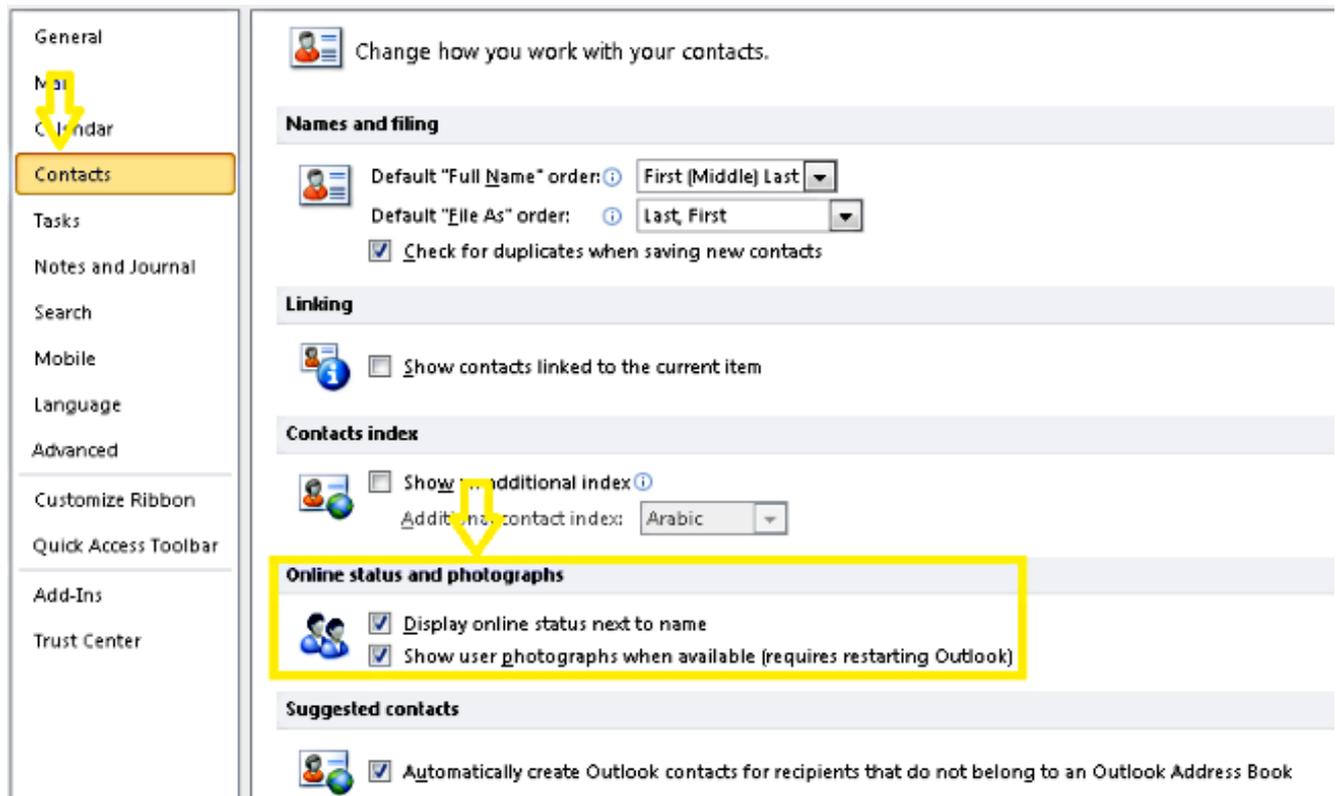
Para solucionar esse problema, verifique estes pontos:

1. Escolha **Settings > Help > Show Connection status** e verifique se a conexão MAPI foi bem-



sucedida.

2. Certifique-se de que não há outro aplicativo Extensible Messaging and Presence Protocol (XMPP) / Session Initiation Protocol (SIP) integrado com o Microsoft Outlook que fornece presença (Lync, Windows Live Messenger, Office Communicator, Windows Messenger, Cisco Unified Communication Integration com Microsoft Lync 2010 (CUCILync), Cisco Unified Communication Integration com Microsoft Office Communicator (CUCIMOC), Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) e WebEx Connect).
3. Verifique se o status on-line está habilitado no Microsoft Outlook.



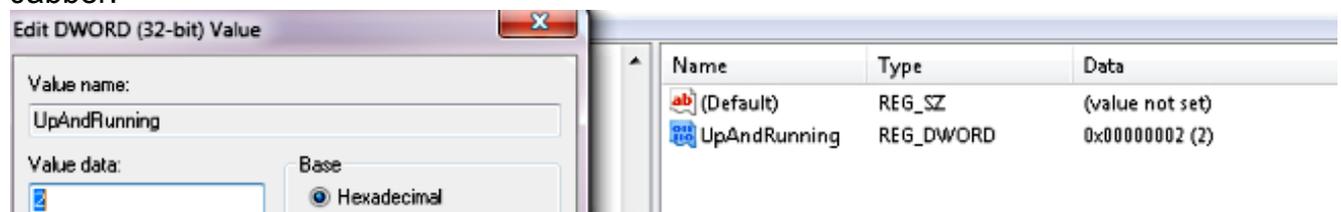
4. Verifique a configuração do registro neste local (o valor deve ser um):

HKEY\_CURRENT\_User\Software\Microsoft\Office\14.0\Common\PersonaMenu

5. Verifique a chave do Registro para UpAndRunning neste local:

HKEY\_CURRENT\_USER\Software\IM Providers\Cisco Jabber\UpAndRunning

Se o Jabber for executado e a chave UpAndRunning não estiver definida como dois, altere os dados UpAndRunning para dois e reinicie o Microsoft Outlook e o cliente Jabber.



6. Verifique se o **endereço Jabber IM** e **proxyaddress** são os mesmos. Se forem diferentes, especifique **SIP:user@cupdomain** como o valor do atributo proxyAddresses no **Microsoft Active Directory**. O requisito para compartilhar a disponibilidade no Microsoft Outlook é manter o proxy do Session Initiation Protocol (SIP) e o endereço de IM iguais.

**Caution:** Se ele não tiver o **proxyaddress** igual ao **endereço IM** não será totalmente suportado pela Microsoft e pela Cisco.

7. A presença **somente** é atualizada quando **Usar modo de troca em cache** está **desabilitado**.

8. Corrija/Repare as chaves do Registro do Outlook.

**aviso:** As próximas etapas precisam ser seguidas por um engenheiro do Administrador do Windows que entende como o Regedit funciona. Siga cuidadosamente as etapas desta seção. Problemas graves podem ocorrer se você modificar o registro incorretamente. Antes de modificá-lo, faça backup do registro para restauração em caso de problemas.

Remova a chave do Registro do Outlook e repare o Outlook para verificar o resultado. .

Etapa 1. **Clique em Iniciar** e, em seguida, **clique em Executar**.  
Etapa 2. Digite **regedit** na caixa em branco e **pressione ENTER**.  
Etapa 3. No **Editor do Registro**, localize a próxima subchave no Registro:  
**HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Clients\Mail\Microsoft Outlook**.

Etapa 4. **Selecione a subchave** e **pressione DELETE**. Clique em **Sim**.  
Etapa 5. **Saia do Editor do Registro**.

Etapa 6. **Inicie o Outlook**.

Etapa 6. Navegue até **Iniciar > Painel de Controle > Programas e Recursos**.

Passo 7. **Selecione** seu pacote do Microsoft Office e **clique no botão Alterar**. Em seguida, **clique em Reparar** e **clique em Continuar**.

Etapa 8. Siga as instruções na tela para concluir o reparo.

**Tip:** Se essas etapas não ajudarem/resolverem o problema, reúna um relatório de problemas do cliente Jabber e entre em contato com o Cisco Technical Assistance Center (TAC).

## Informações Relacionadas

- [Guia de implantação e instalação do Cisco Jabber Versão 10.5](#)
- [Configuração do recurso para o Cisco Jabber 11.7](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)