

# Dépannage du problème de connexion à la fonction vidéo Jabber pour Windows Desktop

## Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Scénario 1](#)

[Solution](#)

[Scénario 2](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit la procédure utilisée pour résoudre les problèmes de connexion avec la fonctionnalité de vidéo sur le téléphone de bureau de Cisco Jabber pour Windows.

## Problème

L'état de la fonction vidéo du téléphone de bureau dans Cisco Jabber pour Windows apparaît comme **Inconnu**.

## Solution

Il y a plusieurs domaines à dépanner pour découvrir la cause de ce problème. La cause la plus courante de ce problème est que la configuration de base n'est pas en place. Vérifiez que ces éléments de base sont configurés afin de vous assurer que la tentative de connexion à la vidéo du téléphone de bureau a lieu :

- Vérifiez que MediaNet (Media Services Interface) est installé et s'exécute sur l'ordinateur.
- Assurez-vous que le téléphone connecté est compatible vidéo.
- Assurez-vous que vous êtes raccordé au téléphone de bureau contrôlé.
- S'il s'agit d'un téléphone SCCP (Skinny Client Control Protocol) contrôlé, assurez-vous de ne pas exécuter Firmware Version 9.2.1 (en raison du bogue Cisco ayant l'ID CSCtq48538).

Si ces éléments sont installés et configurés correctement, vous pouvez dépanner la vidéo du téléphone de bureau. Cependant, il y a des éléments secondaires que vous devez prendre en compte, en fonction de l'environnement et du téléphone contrôlés.

Voici quelques scénarios courants rencontrés avec les connexions vidéo de bureau :

## Scénario 1

MediaNet est installé et s'exécute sur l'ordinateur, le téléphone connecté est Video Enabled et vous êtes connecté au téléphone de bureau qui est contrôlé. Les connexions vidéo de bureau fonctionnent correctement sur les téléphones de la gamme Cisco 7900, mais pas sur les téléphones de la gamme 9900.

## Solution

Les téléphones IP n'autorisent qu'une seule connexion CAST (Cisco Audio Session Tunnel) par téléphone. Vérifiez que la caméra USB située sur le dessus du téléphone est déconnectée. Cette caméra USB éteint la connexion CAST unique autorisée sur le téléphone. Une fois la caméra USB déconnectée et le service Jabber redémarré, elle décroche le téléphone avec le protocole CDP (Cisco Discovery Protocol) et se connecte à CAST avec le téléphone.

## Scénario 2

MediaNet est installé et s'exécute sur l'ordinateur, le téléphone connecté est Video Enabled, vous êtes connecté au téléphone de bureau contrôlé et vous n'exécutez pas Firmware Version 9.2.1 sur le téléphone SCCP. Vous ne pouvez pas vous connecter à Deskphone Video sur les téléphones de la gamme Cisco 7900.

## Solution

Utilisez le protocole CDP pour rechercher le téléphone IP auquel vous êtes connecté et utilisez le protocole CAST pour établir la connexion vidéo au téléphone. Si l'un de ces protocoles n'est pas autorisé par le logiciel de sécurité du réseau local, la connexion ne se produit jamais. Vous devez désactiver temporairement toutes les applications de pare-feu et d'analyse antivirus sur l'ordinateur et relancer les services Jabber. Si Deskphone Video fonctionne maintenant correctement, les applications de sécurité locales sont la cause des problèmes de connexion. Normalement, une simple exception sur le port réseau corrige ce problème. Pour autoriser CDP, vous devez autoriser les adresses MAC (Media Access Control) de multidiffusion 01-00-0c-cc-cc-cc et 01-00-0c-cc-cd. Pour autoriser CAST, vous devez autoriser le trafic sur le port TCP (Transmission Control Protocol) 4224.

**Note:** Les informations de ce document s'appliquent également à Cisco Unified Personal Communicator (CUPC). Les seules exceptions sont que MediaNet n'est pas utilisé et que l'application **CDPDrv.exe** installée avec le client est différente.