

Risoluzione dei problemi di connessione della funzionalità video di Jabber per Windows Desktop

Sommario

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Scenario 1](#)

[Soluzione](#)

[Scenario 2](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

Questo documento descrive la procedura usata per risolvere i problemi di connessione con la funzione Desktop Video su Cisco Jabber per Windows.

Problema

Lo stato della funzionalità Desktop video in Cisco Jabber per Windows è **Sconosciuto**.

Soluzione

Per individuare la causa del problema, è necessario eseguire la risoluzione dei problemi in diverse aree. La causa più comune del problema è che la configurazione di base non è installata.

Verificare che questi elementi di base siano configurati in modo da assicurare che venga eseguito il tentativo di connessione al video del telefono desktop:

- Verificare che MediaNet (Media Services Interface) sia installato e in esecuzione nel computer.
- Verificare che il telefono collegato sia abilitato per il video.
- Assicursi di essere collegati al telefono da tavolo controllato.
- Se si tratta di un telefono SCCP (Skinny Client Control Protocol) controllato, accertarsi di non eseguire il firmware versione 9.2.1 (a causa dell'ID bug Cisco CSCtq48538).

Se questi elementi sono installati e configurati correttamente, è possibile risolvere i problemi relativi al video del desktop. Tuttavia, esistono elementi secondari che è necessario considerare, a seconda dell'ambiente e del telefono controllato.

Di seguito sono riportati alcuni scenari comuni che si verificano con le connessioni video del desktop:

Scenario 1

MediaNet è installato ed è in esecuzione sul computer, il telefono collegato è abilitato per il video e l'utente è collegato al telefono da tavolo controllato. Le connessioni video da desktop funzionano correttamente sui telefoni Cisco serie 7900, ma non sui telefoni serie 9900.

Soluzione

I telefoni IP consentono solo una connessione Cisco Audio Session Tunnel (CAST) per telefono. Accertarsi che la fotocamera USB sopra il telefono sia scollegata. Questa fotocamera USB spegne la singola connessione CAST consentita sul telefono. Una volta scollegata la fotocamera USB e riavviato il servizio Jabber, questo riceve il telefono con Cisco Discovery Protocol (CDP) e si connette al CAST con il telefono.

Scenario 2

MediaNet è installato e in esecuzione sul computer, il telefono collegato è abilitato per il video, si è collegati al telefono da tavolo controllato e non si esegue Firmware versione 9.2.1 sul telefono SCCP. Non è possibile connettersi a Desktop Video su telefoni Cisco serie 7900.

Soluzione

Usare CDP per trovare il telefono IP a cui si è connessi e usare CAST per stabilire la connessione video al telefono. Se uno di questi protocolli non è consentito dal software di sicurezza della rete locale, la connessione non viene mai effettuata. È necessario disabilitare temporaneamente tutte le applicazioni firewall e antivirus sul computer e riavviare i servizi Jabber. Se il video del desktop funziona ora correttamente, le applicazioni di sicurezza locali sono la causa dei problemi di connessione. In genere, il problema viene risolto tramite una semplice eccezione sulla porta di rete. Per consentire il CDP, è necessario consentire gli indirizzi MAC (Media Access Control) multicast 01-00-0c-cc-cc-cc e 01-00-0c-cc-cc-cd. Per consentire il CAST, è necessario autorizzare il traffico sulla porta TCP (Transmission Control Protocol) 4224.

Nota: Le informazioni discusse in questo documento si applicano anche a Cisco Unified Personal Communicator (CUPC). L'unica eccezione è che MediaNet non viene utilizzato e l'applicazione **CDPDrv.exe** installata con il client è diversa.