

CUPC en Jabber voor Windows Software Troubleshooter

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleemoplossing bij CUPC en Cisco Jabber voor Windows Softphone](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de stappen die worden gebruikt om problemen met de integratie en registratie van softphone aan te pakken met Cisco Unified Mobile Communicator (CUPC) en Cisco Jabber voor Windows.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Opmerking: Ook de administratieve toegang tot deze systemen moet beschikbaar zijn.

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Probleemoplossing bij CUPC en Cisco Jabber voor Windows Softphone

Zorg ervoor dat u op de pagina CUCM-beheer een Cisco Unified Client Service Framework (CSF) hebt ingesteld.

Opmerking: Voor meer informatie over CSF, zie het gedeelte [Cisco Collaboration Clients en toepassingen](#) van het Cisco Unified Communications System 8.x SRND-artikel.

Voltooi deze stappen om een oplossing te vinden voor CUPC en Cisco Jabber voor Windows-softphone:

1. Navigeer naar **APPARAAT > TELEFOON > Gebruiker ID** en controleer of de juiste gebruiker-ID is geselecteerd. Zorg er ook voor dat u deze eindgebruiker in de lijnconfiguratie voor dit apparaat associeert onder **Gebruikers die geassocieerd zijn met een lijn**. De softphone moet als een **gecontroleerd apparaat** op de pagina **GEBRUIKERSBEHEER > EINDGEBRUIKER** worden vermeld.
2. Controleer op de beheerpagina van CUPS of het apparaat in de kolom **Apparaat** aan de rechterkant van de **PRESENCE VIEWER** staat. TFTP wordt op CUPS ingesteld onder **CUPS Admin > Application > Cisco Jabber > Instellingen**. Als dit een IM and Presence Server versie is, zoals Versie 9.x, zorg er dan voor dat u de TFTP optie onder **Application > Legacy Clients > Settings** hebt vermeld.
3. Zorg ervoor dat het TFTP-bestand niet geblokkeerd is op het bureaublad waar CUPC is geïnstalleerd. Voltooi de volgende stappen om dit te testen:

Open de opdrachtmelding in Windows en voer deze opdracht in:

```
tftp ?i
```

U dient een **Succesvol** bericht over **overdracht** te ontvangen. Als geen bericht wordt ontvangen, blokkeert de lokale firewall of de veiligheidssoftware TFTP. Schakel deze software uit en probeer het opnieuw.

Als de TFTP-test werkt, opent u het **<devicename>.CNF.XML**-bestand en controleert u de CUCM-naam en of het als **HOSTNAME** is ingesteld. Dit wordt gevolgd door een zoekopdracht naar dit veld in het XML-bestand:

Zorg ervoor dat de **HOSTNAME** van CUCM kan worden opgelost via het DNS-adres (Domain Name System) dat in de lokale netwerkconfiguratie voor dit bureaublad wordt vermeld. Als de registratie van de softphone nog steeds mislukt, verzamelt u de standaard TFTP-serverlogbestanden en gedetailleerde Call Manager-sporen - om het knooppunt te

omvatten waar deze CSF dient te registreren - vanaf de CUCM Service pagina. Verzamel het Probleemrapport van CUPC/Jabber voor Windows, en een kortere opname tijdens de poging tot registratie van softphone - overspannend van de interface Network Interface Card (NIC) van het desktop waar deze toepassing is geïnstalleerd - van de CUPC-logbestanden.

Gerelateerde informatie

- [Probleemoplossing voor Cisco Jabber voor Windows](#)
- [FAQ: Cisco Unified Mobile Communicator](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)