

O Jabber não pode controlar o telefone de mesa

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve um problema encontrado ao tentar controlar um telefone de mesa do Cisco Jabber e apresenta uma solução possível para o problema.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Jabber versão 9.2.x
- Cisco CallManager versão 9.1.x
- Cisco Unified Presence Server (CUPS) versão 9.1.x

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Problema

Você não pode controlar seu DeskPhone via Cisco Jabber, e um **X** vermelho aparece na parte

inferior da janela do console Jabber. Quando você navega para **Ajuda > Mostrar status da conexão** do console do Jabber, você pode ver este relatório:

Deskphone

Status: Not connected

Reason: Connection error: Ensure the server information in the Phone Services tab on the Options window is correct. Contact your system administrator for assistance.

Solução

Conclua estas etapas para resolver o problema:

1. Certifique-se de que seu PC habilitado para Jabber possa fazer o download de um arquivo do servidor TFTP (Callmanager).
2. Insira o comando `Tftp -i <cucm ip address> get <SEP>.cnf.xml` no seu PC para baixar o arquivo TFTP. Nesse caso, o nome do dispositivo de telefone é **SEP**, que é o endereço MAC.

Note: Para garantir que seu PC tenha o cliente TFTP habilitado para Microsoft Windows, navegue para **Painel de Controle > Programa e Recursos > Ativar ou desativar os recursos do Windows**, marque a caixa de seleção **Cliente TFTP** e clique em **Ok**.

3. Se o arquivo não for baixado, certifique-se de que o Firewall do Windows ou o Firewall físico não bloqueiem o acesso à porta **69** ou ao aplicativo Jabber. Para garantir isso, navegue para **Painel de Controle > Firewall do Windows > Permitir um programa ou recurso pelo Firewall do Windows** e marque a caixa de seleção **Cisco Jabber**.
4. Se as etapas anteriores não resolverem esse problema, faça login no CUPS e navegue até **Application > Legacy Clients > Primary TFTP** (Aplicativo > Clientes herdados > TFTP principal). Você deve preencher o endereço TFTP para o primário (no mínimo).

Troubleshoot

Para solucionar esse problema ainda mais, faça o seguinte:

1. Colete um relatório de problemas do Jabber. Navegue até **Ajuda > Relatório de um problema** e siga os avisos fornecidos pelo assistente.
2. Reveja o **cfs-unified.log** que contém o período ou uma reprodução do problema.
3. No registro, procure uma linha semelhante a esta:

```
2013-09-06 10:47:12,139 ERROR[0x0000115c][control\CallControlManagerImpl.cpp(1384)]
[csf.ecc][ecc::CallControlManagerImpl::doConnect]- doConnect() failed - No local
IP address set! : eNoLocalIpConfigured
```

Informações Relacionadas

- [Guia de instalação do Cisco Jabber para Windows 9.2.x Server](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)

