

# CUPC和Jabber Windows的Softphone排除故障

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[排除故障CUPC和Cisco Jabber Windows的Softphone](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述用于的步骤为了排除故障softphone集成和注册问题用Cisco Unified Personal Communicator (CUPC)和Windows的Cisco Jabber。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CUPC
- Windows的Cisco Jabber
- 思科统一呼叫管理器 (CUCM)
- Cisco Unified Presence (CUP)

**Note:**对这些系统的管理访问一定取得到。

### 使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 排除故障CUPC和Cisco Jabber Windows的Softphone

在CUCM管理页面，请保证您配置Cisco Unified客户端服务框架(CSFS)。

**Note:**欲了解更详细的信息在CSFS，请参阅思科统一通信系统8.x SRND条款的[Cisco协作客户端和应用程序](#)部分。

完成这些步骤为了排除故障CUPC和Cisco Jabber Windows的softphone：

1. 导航对**DEVICE > PHONE >所有者用户ID**，并且保证适当的用户ID选择。并且，在此设备的line configuration里，请保证您关联此最终用户在**用线路关联的用户**下。应该列出softphone作为在**用户管理>最终用户**页的一个**受控的设备**。
2. 从CUP管理页面，请验证设备在**设备列**列出在**在线状态查看器**的右边。TFTP在**CUP Admin >应用程序 > Cisco Jabber >设置**下的CUP配置。如果这是一个IM和Presence Server版本，例如版本9.x，请保证您列出了TFTP选项在**应用程序>传统客户端>设置**下。
3. 保证TFTP文件下载在CUPC安装的桌面没有阻塞。为了测试此，请完成这些步骤：

打开在Windows内的prompt命令，并且输入此命令：

```
tftp ?i <tftpipaddress> GET <devicename>.cnf.xml
```

您应该收到**转移成功**的消息。如果消息没有接收，则本地防火墙或security software阻塞TFTP。禁用此软件并且再试一次。

如果TFTP试验工作，然后打开<devicename>.CNF.XML文件，并且验证CUCM名称，并且，如果配置作为**主机名**。这由此字段的一搜索跟踪XML文件的：

```
<processNodeName>cucmpub</processNodeName>
```

保证从CUCM的**主机名**通过在此桌面的局域网网络配置里被提及的域名系统(DNS) IP地址是可解决。如果softphone注册仍然发生故障，从CUCM维护性页请收集标准的TFTP server日志和详细呼叫管理器跟踪-包括此CSFS应该注册-的节点。在已尝试softphone注册时收集从CUPC/Jabber的问题报告Windows的和嗅探器捕获-跨过此应用程序安装-桌面的网络接口卡(NIC)接口从CUPC日志。

## 相关信息

- [排除故障Windows的Cisco Jabber](#)
- [FAQ : Cisco Unified Personal Communicator](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)