

CUPC und Jabber für Windows Softphone - Fehlerbehebung

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Fehlerbehebung für CUPC und Cisco Jabber für Windows-Softphone](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte, die zur Behebung von Problemen bei der Integration von Softphones und bei der Registrierung von Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) und Cisco Jabber für Windows verwendet werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

Hinweis: Der administrative Zugriff auf diese Systeme muss ebenfalls möglich sein.

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardwareversionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Fehlerbehebung für CUPC und Cisco Jabber für Windows-Softphone

Stellen Sie auf der Seite CUCM Administration (CUCM-Verwaltung) sicher, dass Sie ein Cisco Unified Client Service Framework (CSF) konfiguriert haben.

Hinweis: Weitere Informationen zum CSF finden Sie im Abschnitt [Cisco Collaboration Clients and Applications](#) (Cisco Unified Communications System 8.x SRND).

Gehen Sie wie folgt vor, um die Fehlerbehebung für CUPC und Cisco Jabber für Windows-Softphone durchzuführen:

1. Navigieren Sie zu **GERÄT > TELEFON > Owner User ID**, und stellen Sie sicher, dass die entsprechende Benutzer-ID ausgewählt ist. Stellen Sie außerdem in der Leitungskonfiguration für dieses Gerät sicher, dass Sie diesen Endbenutzer unter "**Benutzer, die Leitung zugeordnet sind**" zuordnen. Das Softphone sollte auf der Seite **USER MANAGEMENT > ENDBENUTZER** als **Kontrolliertes Gerät** aufgeführt sein.
2. Überprüfen Sie auf der CUPS-Administrationsseite, ob das Gerät in der Spalte **Device (Gerät)** auf der rechten Seite des **PRESENCE VIEWER** aufgeführt ist. TFTP wird auf CUPS unter **CUPS Admin > Application > Cisco Jabber > Settings** konfiguriert. Wenn es sich um eine IM- und Presence-Serverversion handelt, z. B. Version 9.x, stellen Sie sicher, dass Sie die TFTP-Option unter **Anwendung > Legacy Clients > Einstellungen** aufgeführt haben.
3. Stellen Sie sicher, dass der Download der TFTP-Datei nicht auf dem Desktop blockiert wird, auf dem CUPC installiert ist. Gehen Sie wie folgt vor, um dies zu testen:

Öffnen Sie die Eingabeaufforderung in Windows, und geben Sie den folgenden Befehl ein:
`tftp ?i`

Sie sollten eine Nachricht **Transfer Successful** erhalten. Wenn keine Nachricht empfangen wird, blockiert die lokale Firewall oder Sicherheitssoftware TFTP. Deaktivieren Sie diese Software, und versuchen Sie es erneut.

Wenn der TFTP-Test funktioniert, öffnen Sie die Datei **<gerätename>.CNF.XML**, überprüfen Sie den CUCM-Namen und ob sie als **HOSTNAME** konfiguriert ist. Dies wird durch eine Suche in diesem Feld in der XML-Datei nachverfolgt:

Stellen Sie sicher, dass der **HOSTNAME** vom CUCM über die IP-Adresse des Domain Name System (DNS) aufgelöst werden kann, die in der lokalen Netzwerkkonfiguration für diesen Desktop erwähnt wird. Wenn die Softphone-Registrierung immer noch fehlschlägt, sammeln Sie die Standard-TFTP-Serverprotokolle und detaillierte Call Manager-Ablaufverfolgungen

(einschließlich des Knotens, für den dieser CSF registriert werden soll) auf der Seite für die CUCM-Betriebsfähigkeit. Sammeln Sie den Problembereicht vom CUPC/Jabber für Windows und eine Sniffer-Erfassung während der versuchten Softphone-Registrierung - Spanning the Network Interface Card (NIC) Interface of the Desktop, auf dem diese Anwendung installiert ist - aus den CUPC-Protokollen.

Zugehörige Informationen

- [Fehlerbehebung in Cisco Jabber für Windows](#)
- [Häufig gestellte Fragen: Cisco Unified Personal Communicator](#)
- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)