

用于Windows台式电话的Jabber视频功能连接问题故障排除

目录

[简介](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[场景 1](#)

[解决方案](#)

[场景 2](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍在Cisco Jabber for Windows上对桌面电话视频功能的连接问题进行故障排除所使用的步骤。

问题

Cisco Jabber for Windows中的台式电话视频功能状态显示为**Unknown**。

解决方案

要发现此问题的原因，有几个区域需要进行故障排除。此问题最常见的原因是基本配置不到位。请验证是否配置了这些基本项，以确保与台式电话视频的连接尝试发生：

- 验证MediaNet（媒体服务接口）是否已安装并在计算机上运行。
- 确保已连接的电话已启用视频。
- 确保您与受控台式电话相连。
- 如果是受控的瘦客户端控制协议(SCCP)电话，请确保不运行固件版本9.2.1(由于Cisco Bug ID CSCtq48538)。

如果这些项目安装和配置正确，则您可以对台式电话视频进行故障排除。但是，有些辅助项目必须考虑，具体取决于环境和受控电话。

以下是桌面电话视频连接遇到的一些常见场景：

场景 1

MediaNet安装并运行在计算机上，连接的电话启用了视频，并且您与受控的台式电话绑定。Cisco 7900系列电话上的台式电话视频连接工作正常，但9900系列电话上的台式电话视频连接不正常。

解决方案

IP电话每部电话只允许一个Cisco音频会话隧道(CAST)连接。请确保电话顶部的USB摄像头已断开连接。此USB摄像头将取消电话上允许的单个CAST连接。一旦USB摄像头断开，并重新启动Jabber服务，它就使用思科发现协议(CDP)接听电话并连接到CAST用电话卡。

场景 2

MediaNet已安装并在计算机上运行，已连接的电话为Video Enabled，您与受控台式电话绑定，并且您不在SCCP电话上运行Firmware 9.2.1版。您无法在Cisco 7900系列电话上连接到台式电话视频。

解决方案

使用CDP查找您所连接的IP电话，使用CAST建立与电话的视频连接。如果本地网络安全软件不允许这些协议之一，则不会进行连接。您必须暂时禁用计算机上的所有防火墙和病毒扫描应用程序，然后重新启动Jabber服务。如果台式电话视频现在正常运行，则本地安全应用程序是原因连接问题。通常，网络端口上的简单例外会更正此问题。为了允许CDP，您必须允许组播媒体访问控制(MAC)地址01-00-0c-cc-cc-cc和01-00-0c-cc-cc-cd。要允许CAST，必须允许传输控制协议(TCP)端口4224上的流量。

注意：本文档中的信息也适用于Cisco Unified Personal Communicator(CUPC)。唯一的例外是未使用MediaNet，且随客户端安装的CDPDrv.exe应用程序不同。