

Windows軟體電話版CUPC和Jabber疑難排解

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[Windows軟體電話版CUPC和Cisco Jabber故障排除](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹用於解決Cisco Unified Personal Communicator(CUPC)和Cisco Jabber for Windows軟體電話整合和註冊問題的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

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

附註：還必須提供對這些系統的管理訪問。

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

Windows軟體電話版CUPC和Cisco Jabber故障排除

在CUCM Administration頁面上，確保已配置思科統一客戶端服務框架(CSF)。

附註：有關CSF的詳細資訊，請參閱Cisco Unified Communications System 8.x SRND文章的[Cisco Collaboration Clients and Applications](#)部分。

完成以下步驟，對CUPC和Windows軟體電話版Cisco Jabber進行故障排除：

1. 導航到**DEVICE > PHONE > Owner User ID**，並確保選擇了適當的使用者ID。此外，在此裝置的線路配置中，請確保在**與線路關聯的使用者**下關聯此終端使用者。軟電話應該列為**USER MANAGEMENT > END USER**頁面上的**Controlled Device**。
2. 在CUPS管理頁面中，驗證裝置是否列在**PRESENCE VIEWER**右側的**Device**列中。在CUPS上的**CUPS Admin > Application > Cisco Jabber > Settings**下配置TFTP。如果是IM and Presence伺服器版本（如9.x版），請確保已在**Application > Legacy Clients > Settings**下列出TFTP選項。
3. 確保在安裝CUPC的案頭上未阻止TFTP檔案下載。為了測試此功能，請完成以下步驟：

在Windows中開啟命令提示符，然後輸入以下命令：

```
tftp ?i
```

您應該會收到**Transfer Successful**訊息。如果沒有收到消息，則本地防火牆或安全軟體會阻止TFTP。請禁用此軟體並重試。

如果TFTP測試正常工作，請開啟**<devicename>.CNF.XML**檔案，並驗證CUCM名稱以及它是否配置為**HOSTNAME**。通過在XML檔案中搜尋此欄位來跟蹤此情況：

確保CUCM中的**HOSTNAME**可通過該案頭的區域網配置中提到的域名系統(DNS)IP地址解析。如果軟體電話註冊仍失敗，請從CUCM可維護性頁面收集標準TFTP伺服器日誌和詳細的呼叫管理器跟蹤 — 包括此CSF應註冊的節點。從CUPC /Jabber for Windows收集問題報告，並在嘗試註冊軟體電話期間從CUPC日誌收集嗅探器捕獲 — 跨越安裝此應用程式的案頭的網路介面卡(NIC)介面。

相關資訊

- [Windows版Cisco Jabber疑難排解](#)
- [常見問題：Cisco Unified Personal Communicator](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)