



トラブルシューティング

- [Sign-In Issue Resolutions, on page 1](#)
- [Jabber 設定の更新 \(3 ページ\)](#)
- [Jabber のリセット \(4 ページ\)](#)

Sign-In Issue Resolutions

Here are ways to resolve sign-in issues.

iPhone and iPad

If you cannot sign in, try the following troubleshooting tips:

- Check if you are using a supported device and operating system. [Click here| Supported Device and Operating System](#)
- Check if you can access your corporate network from non-corporate Wi-Fi networks.
- If you can access your corporate network from non-corporate Wi-Fi networks, contact your system administrator to check if your collaboration edge environment has been set up correctly.
- If you have access rights to your corporate network from non-corporate Wi-Fi networks, check that your VPN is connected (if VPN is required). If your VPN is not connected, contact your system administrator.
- If you are using **Phone Services**, check the network connection between your device and the corporate network as follows:
 1. Open your Internet browser.
 2. Try to access the administration pages for your corporate calling system by entering the following URL in your Internet browser: `https://your company's Cisco Unified Communications Manager (CUCM) server address.`

Example:`https://209.165.200.224`

Contact your system administrator if you need the address for your company's Cisco Unified Communications Manager server.

- If you cannot access the administration pages for your corporate calling system, try again from a different network access point. If you still cannot access the administration pages for your corporate calling system, contact your system administrator to find out if there is a network issue.
- If you are using Cisco Unified Communications Manager (CUCM) IM and Presence Service Release 9.1 or earlier, check that you can sign in with your user account as follows:
 1. Enter the URL using the following format: *https://presence server name/ccmuser*.
If you cannot access the server, contact your system administrator to find out if there is a network issue.
 2. Sign in with your username and password.
If the sign-in fails, please confirm your username and password with your system administrator.
- If you are using Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service, check the network connection between your device and the server as follows:
 1. Open a ping utility to ping the Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service server.
 2. Enter the Fully Qualified Domain Name of the server in the following format: *presence server name.domain.com*.
If you cannot ping the server, contact your system administrator.

Android

If you cannot sign in, try the following troubleshooting tips:


- Check that you are using a supported device and operating system. For information about supported devices and operating systems, see the Cisco Jabber for Android Release Notes for your release.
- Check that you are using the correct release of Cisco Jabber for Android.
You can download the latest release of Cisco Jabber for Android from the Google Play Store.
- Check that your VPN is connected (if VPN is required). If your VPN is not connected, and you are not using Expressway Remote and Mobile Access, contact your system administrator for configuration details.
- If you are using HTTP basic SAML SSO authentication and the sign-in fails when switching users with the Reset Jabber functionality:
 1. Reset Cisco Jabber.
 2. Force Quit the application fully in Android OS.
 3. Log in.
- If you are using Phone Services, check the network connection between your device and the corporate network as follows:
 1. Open your web browser.

2. Try to access the administration pages for your corporate calling system by entering the following URL in your web browser: `http://cisco_unified_communications_manager_node_name_or_ip_address/ucmuser`.
 3. Contact your system administrator if you do not have the address for your company's Cisco Unified Communications Manager node.
- If you cannot access the administration pages for your corporate calling system, try again from a different network access point. If you still cannot access the administration pages for your corporate calling system, contact your system administrator to find out if there is a network issue.
 - If you are using Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service, check the network connection between your device and the node as follows:
 1. Open a ping utility to ping the Cisco Unified Communications Manager IM and Presence Service node.
 2. Enter the Fully Qualified Domain Name or IP address of the node in one of the following formats:
 - `presence_node_name.domain.com`
 - `ip_address.domain.com`
- If you cannot ping the node, contact your system administrator.
- If you are using a tablet, contact your system administrator to ensure that it is set up for use. Some tablet services require extra configuration that may not have been performed.
 - If you still cannot set up Cisco Jabber for Android, send a problem report to your system administrator.

Jabber 設定の更新

Cisco Jabber にサインインしたらいつでも Cisco Jabber の設定をリフレッシュすることで、Cisco Jabber のクライアントを最新の状態に保ちます。管理者がパラメータ設定を変更した場合は、Cisco Jabber をリフレッシュします。更新またはリフレッシュしない場合でも、Cisco Jabber は 8 時間ごとにサーバーを自動的にチェックして、最新の構成になっていることを確認します。

Windows 構成を更新する

-
- ステップ 1** Cisco Jabber から、**歯車アイコン**  をクリックし、**ヘルプ** を選択して次を選択します: **構成を更新してください**。
- ステップ 2** **OK** をクリックします。
-

Mac 構成を更新する

ステップ1 メインメニューから [ヘルプ (Help)] に移動し、[構成の更新 (Refresh Configuration)] を選択します。

ステップ2 OKをクリックします。

モバイル設定を更新する


ステップ1 連絡先の画像をタップし、[設定 (Settings)] に移動して、[ヘルプ (Help)] までスクロールダウンします。

ステップ2 [構成 (Configuration)] をタップして、[構成をリフレッシュ (Refresh Configuration)] をタップします。

Jabber のリセット

アカウントを変更する、ログファイルをクリアする、チャットや通話の履歴をクリアする、または Jabber の問題をトラブルシューティングする場合、Cisco Jabber をリセットできます。

Windows アプリをリセットする

ステップ1 次をクリックします: 歯車アイコン  を選択し、サインアウト。

ステップ2 [サインイン (Sign In)] ページから [Jabber のリセット (Reset Jabber)] をクリックします。

ステップ3 [保持 (Keep)] をクリックして盗聴防止機能付き電話の証明書を保持します。

(注) 証明書を削除しないでください。削除すると、管理者が再構成するまで通話機能を使用できなくなります。

Mac アプリをリセットする

ステップ1 メインメニューからスクロールダウンして [Jabber の停止 (Quit Jabber)] を選択します。

ステップ2 [サインイン (Sign In)] ページから [Jabber のリセット (Reset Jabber)] をクリックします。

ステップ3 [保持 (Keep)] をクリックして盗聴防止機能付き電話の証明書を保持します。

(注) 証明書を削除しないでください。削除すると、管理者が再構成するまで通話機能を使用できなくなります。

モバイルアプリをリセットする

ステップ1 プロファイルの写真をタップし、[サインアウト (Sign out)] をタップします。

ステップ2 [サインイン (Sign In)] ページから [Jabber のリセット (Reset Jabber)] をタップします。

ステップ3 Android では [保持 (Keep)]、iPhone および iPad では [証明書を保持 (Keep Certificate)] をタップし、盗聴防止機能付き電話の証明書を保持します。

(注) 証明書を削除しないでください。削除すると、管理者が再構成するまで通話機能を使用できなくなります。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。