

Jabber無法控制案頭電話

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文描述嘗試從Cisco Jabber控制DeskPhone時遇到的問題，並提供一個可能的解決方案。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Jabber版本9.2.x
- Cisco CallManager版本9.1.x
- Cisco Unified Presence Server(CUPS)版本9.1.x

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。

問題

您無法通過Cisco Jabber控制您的DeskPhone，並且Jabber控制檯視窗底部會出現一個紅色的X。從Jabber控制檯導航到**幫助>顯示連線狀態**時，可能會看到以下報告：

Deskphone

Status: Not connected

Reason: Connection error: Ensure the server information in the Phone Services tab on the Options window is correct. Contact your system administrator for assistance.

解決方案

完成以下步驟即可解決此問題：

1. 確保啟用了Jabber的PC能夠從TFTP伺服器(Callmanager)下載檔案。
2. 在PC上輸入 `Tftp -i <cucm ip address> get <SEP>.cnf.xml` 命令以下載TFTP檔案。在這種情況下，電話裝置的名稱為SEP，即MAC地址。

附註：要確保您的PC為Microsoft Windows啟用了TFTP客戶端，請導航到**控制面板>程式和功能>開啟或關閉Windows功能**，選中**TFTP客戶端**覈取方塊，然後按一下**確定**。

3. 如果檔案未下載，請確保Windows防火牆或物理防火牆不會阻止您訪問埠69或Jabber應用程式訪問。若要確保這一點，請導覽至**控制面板> Windows防火牆>允許程式或功能通過Windows防火牆**，然後選中**Cisco Jabber**覈取方塊。
4. 如果上述步驟不能解決此問題，請登入到CUPS並導航到**Application > Legacy Clients > Primary TFTP**。您必須填寫Primary (至少)的TFTP地址。

疑難排解

若要進一步解決此問題，請完成以下步驟：

1. 從Jabber收集問題報告。導覽至**Help > Report a problem**，然後按照通過嚮導提供的提示進行操作。
2. 檢視包含問題時間段或重現的**cfs-unified.log**。
3. 在日誌中搜尋類似於以下內容的行：

```
2013-09-06 10:47:12,139 ERROR[0x0000115c][control\CallControlManagerImpl.cpp(1384)]
[csf.ecc][ecc::CallControlManagerImpl::doConnect]- doConnect() failed - No local
IP address set! : eNoLocalIpConfigured
```

相關資訊

- [Windows 9.2.x版Cisco Jabber伺服器安裝指南](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)