

# Jabber が DeskPhone を制御できない

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Cisco JabberからDeskPhoneを制御しようとする際に発生する問題について説明し、この問題に対する1つの考えられる解決策を示します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Jabberバージョン9.2.x
- Cisco CallManagerバージョン9.1.x
- Cisco Unified Presence Server(CUPS)バージョン9.1.x

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## 問題

Cisco Jabberを使用してDeskPhoneを制御できず、Jabberコンソールウィンドウの下に赤いXが表示されます。Jabberコンソールから[ヘルプ(Help)] > [接続ステータスの表示(Show Connection Status)]に移動すると、次のレポートが表示されることがあります。

#### 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.

## 解決方法

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Jabber対応PCがTFTPサーバ(Callmanager)からファイルをダウンロードできることを確認します。
2. PCから `Tftp -i <cucm ip address> get <SEP>.cnf.xml` コマンドを入力して、TFTPファイルをダウンロードします。この例では、電話デバイスの名前はSEPです。これはMACアドレスです。

注：PCでMicrosoft Windows用のTFTPクライアントが有効になっていることを確認するには、[Control Panel] > [Program and Features] > [Turn Windows features on or off]に移動し、[TFTP Client]チェックボックスをオンにして[OK]をクリックします。

3. ファイルがダウンロードされない場合は、Windowsファイアウォールまたは物理ファイアウォールがポート69またはJabberアプリケーションへのアクセスをブロックしないことを確認してください。これを確認するには、[Control Panel] > [Windows Firewall] > [Allow a program or feature through Windows Firewall]に移動し、[Cisco Jabber]チェックボックスをオンにします。
4. 上記の手順でこの問題が解決しない場合は、CUPSにログインし、[Application] > [Legacy Clients] > [Primary TFTP]に移動します。プライマリのTFTPアドレスを少なくとも入力する必要があります。

## トラブルシューティング

この問題をさらにトラブルシューティングするには、次の手順を実行します。

1. Jabberから問題レポートを収集します。[Help] > [Report a problem]に移動し、ウィザードで表示される指示に従います。
2. タイムフレームを含むcfs-unified.logまたは問題の再現を確認します。
3. ログで、次のような行を検索します。

```
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
```

## 関連情報

- [『Cisco Jabber for Windows 9.2.x Server Setup Guide』](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)

