

# Solución de problemas de Jabber Softphone para VDI: problemas comunes

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problemas comunes y soluciones](#)

[Errores de CTI](#)

[Tiempo de espera CTI](#)

[Permisos de CTI](#)

[Control de línea CTI desactivado](#)

[Asociación de dispositivos CTI](#)

[Control de dispositivo CTI deshabilitado](#)

[Errores SIP](#)

[Error de socket SIP](#)

## Introducción

Este documento describe los problemas más comunes de Jabber Softphone para VDI y cómo corregirlos.

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que conozca Cisco Unified Communications Manager (CUCM) y Jabber Softphone para VDI (JVDI).

## Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en las versiones de software enumeradas:

- Cisco Unified Communications Manager 14.0.1 SU2
- Cisco Jabber 14.1.3
- Agente JVDI 14.1.3
- Cliente JVDI 14.1.3

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Problemas comunes y soluciones

### Errores de CTI

Si una falla del softphone JVDI se debe a una conexión CTI fallida, el estado de la conexión Jabber del VDI muestra el canal virtual y el SIP como conectado pero CTI como **no conectado**.

*Falla de conexión CTI*

Cuando la conexión SIP del cliente JVDI funciona y se produce un error de CTI, el dispositivo Jabber CSF se muestra como registrado en el sitio web de **Administración > Dispositivo > Teléfono de CUCM**.

Find Phone where  contains

Select item or enter search text

<input type="checkbox"/>	Device Name(Line) ^	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	Last Registered	Last
<input type="checkbox"/>	CSFJKING	Username's CSF	Phone_DP	SIP	Registered	Now	

*CSF registrado durante el fallo de CTI*

**Tiempo de espera CTI**

Para verificar si se ha producido un tiempo de espera CTI, recopile los seguimientos y registros enumerados.

- Seguimientos de CUCM CTIManager
- Informe de problemas de Jabber desde la infraestructura de escritorio virtual (VDI)

CUCM CTIManager SDL Trace muestra que CTIManager intenta un rebind a LDAP y establece el tiempo de espera de la red en 5 segundos.

```
33538217.033 |07:32:28.921 |AppInfo |authenticationDB::login (Autenticación mediante LDAP)
33538217.038 |07:32:28.921 |AppInfo |LDAP no inicializado...Conectado...
33538217.042 |07:32:28.921 |AppInfo |La autenticación con SSL no está habilitada (0)-
(ldap://ldap.domain.local:389)
33538217.046 |07:32:28.924 |AppInfo |LDAP set LDAP_OPT_NETWORK_TIMEOUT option set to 5
seconds
```

CUCM CTIManager SDL Trace indica que CTIManager verificó que el período de tiempo de espera ha pasado y envía un evento de proveedor completo que contiene un error de tiempo de espera a Jabber.

```
33538233.000 |07:32:38.644 |SdlSig |CtiLoginCheckTimeout |autenticación |CTIHandler(1,200,12,212)
|SdlTimerService(1,200,3,1) |1 200 21 215,3^*^* ||[R:H-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mSequenceNumber=2
33538233.003 |07:32:38.647 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI
ProviderOpenCompletedEvent (seq#=2) provider id=16777428 CM Version=14.0.1 error code=2362179701
description=Error de inicio de sesión en el directorio - timeout enableIpv6=0
NoOfDaysPwdToExp=4294967295
```

33538233.004 |07:32:38.651 |AppInfo |CtiProviderOpenFailure - Error de la aplicación CTI al abrir el proveedor; error al iniciar la aplicación CTIconnectionId:212 Código de motivo.: -1932787595 Dirección IP: xxx.xxx.xxx.xxx Dirección IPv6: ID de aplicación:ID de clúster de Cisco CTIManager:ID de nodo de clúster independiente:cucmpub.domain.local

El registro de Jabber muestra que Jabber recibió el PROVIDER\_OPEN\_COMPLETED\_EVENT de CTIManager y cierra la conexión CTI debido al error de tiempo de espera recibido.

2023-01-24 07:32:38,598 DEBUG [0x000026e0] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1274)] [csf.ecc] [CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] CDPPProvider::DispatchTheMessage, nPduNum=126, pduName=PROVIDER\_OPEN\_COMPLETED\_EVENT

2023-01-24 07:32:38,598 WARN [0x000026e0] [rc\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(598)] [csf.ecc] [CDPPProvider::HandleEvent\_ProviderOpenCompleted] - ProviderOpen failed: reason: 0x8ccc0075, Directory login failed - timeout

2023-01-24 07:32:38,598 ERROR [0x000026e0] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)] [csf.ecc] [CtiConnection::SocketWorkItem::run] - CtiConnection: error al desconectar el socket.

## Soluciones CTI Timeout

1. Verifique el puerto de autenticación LDAP de CUCM en uso. Cambiar el puerto de autenticación a un puerto de catálogo global (3268\3269) puede reducir el retraso de las solicitudes de autenticación.
2. Compruebe si los servidores de autenticación LDAP están configurados como nombre de dominio completo (FQDN). Si es así, asegúrese de que todos los FQDN del servidor se pueden resolver mediante DNS desde CUCM.

---

**Nota:** Cisco CTIManager debe reiniciarse siempre que se cambie el puerto de autenticación.

---

## Permisos de CTI

Para verificar si los permisos de CTI son la causa de una falla de CTI, recopile los seguimientos y registros enumerados.

- Seguimientos de CUCM CTIManager
- Informe de problemas de Jabber desde VDI

CUCM CTIManager SDL Traces muestra CTIManager comprobando la configuración del usuario. Durante la verificación de la configuración, CTIManager envía un ProviderOpenCompletedEvent notificando a Jabber que el usuario no tiene los permisos correctos para realizar el control CTI.

33401907.000 |07:49:58.670 |SdlSig |CtiUserSettingsRes |verificación |CTIHandler(1,200,12,150) |CTIDbAccess(1,200,8,1) |1 200 21 153,3^\*^\* |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] SuperProvider = Desactivado CallParkRetrievalAllowed = Desactivado ModifyCallingNumber = Desactivado CTI Enabled = Desactivado CallMonitor=Desactivado CallRecord=Desactivado Userid = activado jking result=0

33401907.005 |07:49:58.670 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI ProviderOpenCompletedEvent (seq#=2) provider id=16777366 CM Version=14.0.1 error code=2362179679 description=Error de inicio de sesión en el directorio: el usuario no está presente en el grupo de usuarios de CTI estándar. enableIpv6=0 NoOfDaysPwdToExp=4294967295

33401907.006 |07:49:58.673 |AppInfo |CtiProviderOpenFailure - Error de la aplicación CTI al abrir el proveedor; error al iniciar la aplicación CTIconnectionId:150 Código de motivo.: -1932787617 Dirección IP:xxx.xxx.xxx.xxx Dirección IPv6: ID de aplicación:ID de clúster de Cisco CTIManager:ID de nodo de clúster independiente:cucmpub.domain.local

Los registros de Jabber indican que Jabber recibe el PROVIDER\_OPEN\_COMPLETED\_EVENT de

CTIManager pero falla debido a permisos incorrectos.

```
2023-01-23 07:49:58,561 DEBUG [0x000026a8] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1274)] [csf.ecc]
[CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] CDPPProvider::DispatchTheMessage, nPduNum=126,
pduName=PROP VIDER_OPEN_COMPLETED_EVENT
2023-01-23 07:49:58,561 WARN [0x000026a8] [rc\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(598)] [csf.ecc]
[CDPPProvider::HandleEvent_ProviderOpenCompleted] - ProviderOpen failed: reason: 0x8ccc005f,
Directory login failed - Usuario no presente en el grupo de usuarios de CTI estándar.
2023-01-23 07:49:35,561 ERROR [0x000026a8] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)] [csf.ecc]
[CtiConnection::SocketWorkItem::run] - CtiConnection: error en la desconexión del socket!
```

## Solución de permisos CTI

1. Este problema se puede resolver agregando el rol **CTI estándar habilitado** a la configuración de usuarios finales de CUCM (**CUCM Administration > User Management > End User**).

Roles
Standard CCM End Users
Standard CCMUSER Administration
Standard CTI Enabled

*Función de usuario final CTI Enable CUCM estándar*

## Control de línea CTI desactivado

Para verificar si existen errores de control de línea CTI, recopile los seguimientos y registros enumerados.

- Seguimientos de CUCM CTIManager
- Informe de problemas de Jabber desde VDI

CUCM CTIManager SDL Trace show CTI Manager recibió una LineOpenRequest de Jabber. CTIManager no puede realizar la apertura de línea y envía un evento de error de apertura de línea a Jabber.

```
33407677.002 |08:35:28.159 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIhandler::processIncomingMessage] CTI
LineOpenRequest ( seq#=5 AutoAccept=0 Partition=Internal_PT)
33407688.000 |08:35:28.162 |SdlSig-I |CitlineOpenLineRes |listo |CTIDeviceLineMgr(1,200,9,1)
|CTIRegistrar(3,100,26,1) |1.200.21.167.6^xxx.xxx.xxx^CSFJKING |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0]
AsyncResponse=624 Name=CSFJKING LH=1|145 Result=0x8ccc00d3 Auto Accept Status=0
33407688.001 |08:35:28.162 |AppInfo |[CTI-APP] [Line(145)::openLineResponse]
(Signal=CtiLineOpenLineRes State=lineState_opening LineNumber=1151026, LineHandle:
CtiID=1:LineID=145, LineRequestTimeout=5)
33407688.002 |08:35:28.162 |AppInfo |CtiLineOpenFailure - No se puede abrir la línea CTI Connection Id:1
Device Name:CSFJKING Directory Number:1151026 Partition:Internal_PT
UNKNOWN_PARAMTYPE:Reason:-1932787501 App ID:Cisco CTIManager Cluster
ID:StandaloneCluster Node ID:cucmpub.domain.local
33407688.008 |08:35:28.162 |AppError Error de |LineOpen. Eliminando línea. Device=CSFJKING Local
LH=1|145
33407689.003 |08:35:28.176 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIhandler::OutputCtiMessage ] eventoLíneaCerradaCTI
(LH=1|144 reason=8 )
```

Jabber.log muestra que Jabber recibió LINE\_CLOSED\_EVENT del CTI Manager y establece la línea como fuera de servicio. Una vez que se ha configurado como fuera de servicio, Jabber envía un evento de cierre de proveedor y dispositivo al CTI Manager y la conexión CTI finaliza.

```

2023-01-23 08:35:28,471 DEBUG [0x00001e6c] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1405)] [csf.ecc]
[CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] Received: , pdunames[nPduNum]=LINE_CLOSED_EVENT
2023-01-23 08:35:28,471 DEBUG [0x00001e6c] [c:\src\deskphoneprovider\DPLine.cpp(711)] [csf.ecc]
[CDPLine::HandleEvent_LineClosed] - CDPLine::HandleEvent_LineClosed
2023-01-23 08:35:28,471 DEBUG [0x00001e6c] [c:\src\deskphoneprovider\DPLine.cpp(1078)] [csf.ecc]
[CDPLine::OutOfService] - CDPLine::OutOfService, bClose=1
2023-01-23 08:35:28,486 DEBUG [0x00002818] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1086)] [csf.ecc]
[CDPPProvider::SendRequest] - [id=0] SendRequest Succeed.,
pames[msg.msgID]=DEVICE_CLOSE_REQUEST, msg.sequenceNumber=6
2023-01-23 08:35:28,486 DEBUG [0x00002818] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1086)] [csf.ecc]
[CDPPProvider::SendRequest] - [id=0] SendRequest Succeed.,
pames[msg.msgID]=PROVIDER_CLOSE_REQUEST, msg.sequenceNumber=7
2023-01-23 08:35:28,486 ERROR [0x00001e6c] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)] [csf.ecc]
[CtiConnection::SocketWorkItem::run] - CtiConnection: error al desconectar el socket!

```

## Solución de cierre de línea

Verifique que la opción **Allow Control of Device from CTI** esté habilitada en la configuración de la línea CSF (**CUCM Administration > Device > Phone**).

Directory Number Information	
Directory Number*	1151003
Route Partition	Internal_PT
Description	user name
Alerting Name	user name
ASCII Alerting Name	user name
External Call Control Profile	< None >
<input checked="" type="checkbox"/> Allow Control of Device from CTI	
Associated Devices	CSFJKING BOTJKING TCTJKING

Número de directorio CTI Permissions

---

**Nota:** Si la opción "**Permitir el control del dispositivo desde CTI**" está habilitada en la línea pero aún se ven los errores de CTI, desactive la opción y active la opción de guardar entre los cambios.

---

## Asociación de dispositivos CTI

Para verificar si existen errores de asociación de dispositivos CTI, recopile los seguimientos y registros enumerados.

- Seguimientos de CUCM CTIManager
- Informe de problemas de Jabber desde VDI

CUCM CTIManager SDL Trace revela que CTI Manager recibe PROVIDER\_OPEN\_REQUEST y envía una respuesta del proveedor con autenticación de usuario satisfactoria.

```

33301558.002 |13:27:34.924 |AppInfo |CTIManager::CtiManager::providerOpenRequest():
PROVIDER_OPEN_REQUEST recibido " Connection Id=2 TcpHandle=[1:200:21:139]
PeerIPAddr=xxx.xxx.xxx.xxx PeerPort=50155 User name= CtiHandler=[1:200:12:136]
33301560.004 |13:27:34.925 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI
ProviderOpenResponse (seq#=2) id de proveedor=16777352 FIPSMODE = 0

```

33301565.090 |13:27:35.271 |AppInfo |AuthenticationImpl:: Autenticación correcta para ID de usuario: jking

A continuación, CTI Manager realiza una búsqueda de los dispositivos controlados por los usuarios finales de CUCM y no se encuentra ningún dispositivo. A continuación, se envía un ProviderOpenCompleteEvent a Jabber con TotalControllableDevices establecido en 0.

33301572.000 |13:27:35.271 |SdlSig |CtiDeviceListWithDPFetchRes |listo  
|CTIDeviceRegManager(1,200,10,1) |CTIDbAccess(1,200,8,1) |1 200 21 139,3^\*^\* |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] EnumHandle=89 NumDevices=0 Total=0 mbMore=0  
33301572.001 |13:27:35.271 |AppError |ready\_CtiDeviceListWithDPFetchRes EnumHandle=89 numDevices=0 TotalDevices=0 More=0 Result=0  
33301577.004 |13:27:35.272 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::GenerateQBEPviderOpenSuccess] totalControllableDevices = 0  
33301577.007 |13:27:35.272 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI ProviderOpenCompletedEvent (seq#=2) provider id=16777352 dscpForCTI2Apps =96 EnableIpv6 =0 autoCallPickupEnabled =0 LoginUserID = NoOfDaysPwdToExp =4294967295 TotalControllableDevices =0 ClusterId =StandAloneCluster

Jabber.log muestra que Jabber recibió el evento ProviderOpenCompleteEvent del CTI Manager. Se agotó el tiempo de espera de la solicitud de obtención de dispositivos y el identificador OpenFailed se produjo un error 8.

2023-01-22 13:26:13,888 DEBUG [0x000025a4] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1274)] [csf.ecc] [CDPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] CDPProvider::DispatchTheMessage, nPduNum=126, pduName=PROP VIDER\_OPEN\_COMPLETED\_EVENT  
2023-01-22 13:26:13,888 DEBUG [0x000025a4] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1423)] [csf.ecc] [CDPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] PDUTYPE\_ProviderEvent o PDUTYPE\_Heartbeat, nPduNum=126, pdunames[n PduNum]=PROVIDER\_OPEN\_COMPLETED\_EVENT  
2023-01-22 13:26:13,888 DEBUG [0x000025a4] [rc\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(577)] [csf.ecc] [CDPProvider::HandleEvent\_ProviderOpenCompleted] - [id=0] CDPProvider::HandleEvent\_ProviderOpenCompleted

2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002404] [per\DeskPhoneConnectionContext.cpp(1068)] [csf.ecc] [csf::ecc::DeskPhoneConnectionContext::GetDevicesTimeoutWorkItem::run] - [id=1] DeskPhoneConnectionContext::GetDevicesTimeoutWorkItem::run()  
2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002404] [per\DeskPhoneConnectionContext.cpp(1071)] [csf.ecc] [csf::ecc::DeskPhoneConnectionContext::GetDevicesTimeoutWorkItem::run] - [id=1] Dispositivos tiempo de espera  
2023-01-22 13:26:32,868 ERROR [0x00002404] [per\DeskPhoneConnectionContext.cpp(509)] [csf.ecc] [csf::ecc::DeskPhoneConnectionContext::handleOpenFailed] - [id=1] state:2login state:3error:8

A continuación, Jabber cierra la conexión CTI con CUCM y establece el servicio de telefonía en desconectado debido a que no se ha encontrado ningún dispositivo.

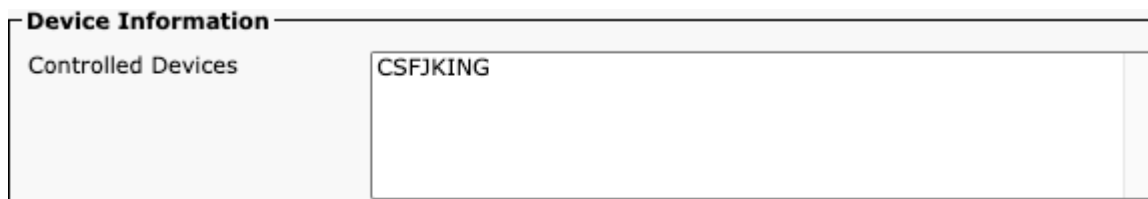
2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002040] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1070)] [csf.ecc] [CDPProvider::SendRequest] - [id=1] CDPProvider::SendRequest, msg.sequenceNumber=4, pObject=1758DB6msC, pames[g.msgID]=PROVIDER\_CLOSE\_REQUEST  
2023-01-22 13:26:32,868 INFO [0x00002040] [\deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(60)] [csf.ecc] [CtiConnection::stop] - CtiConnection::stop  
2023-01-22 13:26:32,868 ERROR [0x00001e10] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)] [csf.ecc] [CtiConnection::SocketWorkItem::run] - CtiConnection: error en la desconexión del socket!

2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x000024fc] [ntrol\TelephonyCallControlImpl.cpp(1022)] [jcf.tel.callcontrol] [CSFUnified::TelephonyCallControlImpl::onServiceStartResult] - Resultado de inicio

del servicio: [eDeskPhone], código de error de conexión: [eDeviceRegSelectedDeviceNotFound]  
2023-01-22 13:26:32,868 INFO [0x00002434] [ices\impl\TelephonyServiceImpl.cpp(3998)] [jcf.tel.service]  
[CSFUnified::TelephonyServiceImpl::OnTelephonyServiceConnectionStatusChanged] - El estado de la  
conexión del dispositivo del servicio de telefonía cambió de [Conexión] a [Desconectado]  
2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002434] [\impl\TelephonyServerHealthImpl.cpp(477)]  
[jcf.tel.health] [CSFUnified::TelephonyServerHealthImpl::commitIfNotAlreadyCommitted] - el estado del  
servidor de vídeo del teléfono de escritorio no se ha confirmado porque no se ha encontrado ningún teléfono  
de escritorio en la lista de dispositivos todavía

## Solución CTI Device Association

1. Estos errores se observan cuando los dispositivos CSF de JVDI no están presentes en los **dispositivos controlados por el** usuario final de CUCM. Agregar el dispositivo CSF a los dispositivos controlados para corregir este problema (**Administración de CUCM > Administración de usuarios > Usuario final**).



*Dispositivos controlados por CUCM*

## Control de dispositivo CTI deshabilitado

Para comprobar si el control de dispositivos CTI está deshabilitado, recopile los seguimientos y registros enumerados.

- Seguimientos de CUCM CTIManager
- Informe de problemas de Jabber desde VDI

El registro de Jabber muestra que Jabber envió un DEVICE\_OPEN\_REQUEST al CUCM CTI Manager.

```
2023-01-23 08:14:26,674 DEBUG [0x00002578] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1086)] [csf.ecc]  
[CDPProvider::SendRequest] - [id=0] SendRequest Succeed.,  
pames[msg.msgID]=DEVICE_OPEN_REQUEST, msg.sequenceNumber=4
```

SDL Trace de CUCM CTIManager revela que CTI Manager recibió la solicitud de apertura del dispositivo y responde a Jabber con un error de CTIDeviceOpenFailure.

```
33404809.002 |08:14:27.899 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI  
DeviceOpenRequest ( seq#=4 device name=CSFJKING softkeys AppID=1234)  
33404811.009 |08:14:27.899 |AppError |DeviceThirdParty::isDeviceOpenValid deviceName=CSFJKING  
Enviando CtiDeviceOpenDeviceRes (Seq#=4 error=0x8ccc00d2)  
33404812.003 |08:14:27.899 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI FailureResponse  
( seq#=4 result=2362179794 description=)  
33404812.004 |08:14:27.900 |AppInfo |CtiDeviceOpenFailure - Error al abrir el dispositivo Id. de conexión  
CTI:154 Nombre de dispositivo:CSFJKING UNKNOWN_PARAMTYPE:ReasonCode:-1932787502 ID de  
aplicación:Cisco CTIManager Cluster ID:StandaloneCluster Node ID:cucmpub.domain.local Process  
ID:jking-xxx.xxx.xxx.xxx-51126 Process ID:29347 Nombre de proceso:CtiHandler
```

Jabber.log muestra que Jabber recibió la respuesta de falla del CTI Manager y la sesión CTI se desconectó.

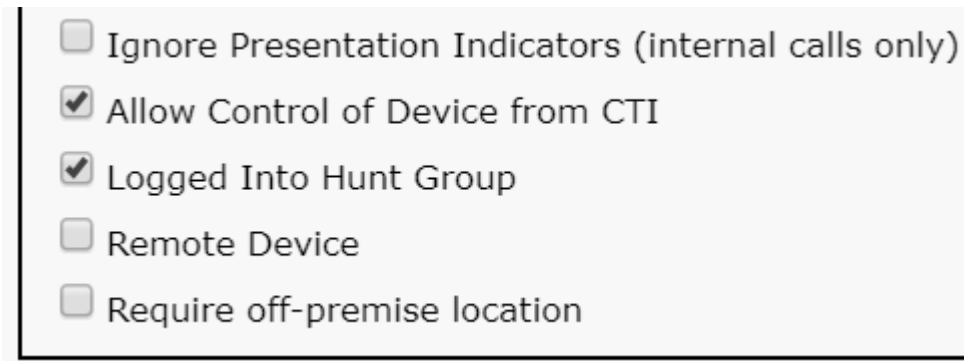
```
2023-01-23 08:14:27,674 ERROR [0x00002578] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1287)] [csf.ecc]
```



[CDPPProvider::DispatchTheMessage] - **FailureResponse**, result=**0x8ccc00d2**,  
(**CTIERR\_DEVICE\_RESTRICTED**)  
2023-01-23 08:14:27,674 DEBUG [0x00002578] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1333)] [csf.ecc]  
[CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] **Received** , pduNames[nPduNum]=**FAILURE\_RESPONSE**,  
seqNum= **4**  
2023-01-23 08:14:27,686 ERROR [0x00002578] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)] [csf.ecc]  
[CtiConnection::SocketWorkItem::run] - **CtiConnection: error al desconectar el socket!**

## Solución CTI Device Control Disabled

1. Verifique que la opción **Allow Control of Device from CTI** esté habilitada en la configuración de dispositivo CSF (**CUCM Administration > Device > Phone**).



A screenshot of a configuration window for a CSF Device. It contains five checkboxes with the following labels: 'Ignore Presentation Indicators (internal calls only)', 'Allow Control of Device from CTI', 'Logged Into Hunt Group', 'Remote Device', and 'Require off-premise location'. The 'Allow Control of Device from CTI' and 'Logged Into Hunt Group' checkboxes are checked, while the others are unchecked.

*CSF Device CTI Allow Control*

## Errores SIP

Cuando se produce un fallo en un teléfono basado en software JVDI debido a un fallo en la conexión SIP, el estado de conexión de Jabber del VDI muestra el canal virtual como conectado, pero el estado de SIP y CTI se muestra como No conectado.

Cisco Jabber  
Version 14.1.3 (307304)



Softphone with VDI

Status: Not connected  
 Address: cucmpub. (SIP) (IPv4)  
 Protocol: SIP  
 Reason: Connection error. Ensure the server information in the Phone Services tab on the Options window is correct. Contact your system administrator for assistance.

Details



Extend diagnostic

JVDI client version: 14.1  
 JVDI agent version: 14.1  
 Virtual Channel status: Co  
 SIP status: Not  
 Softphone CTI status: Not

Error de SIP de JVDI

Cuando falla la conexión SIP del cliente JVDI, el dispositivo Jabber CSF se muestra como no registrado en el sitio web **Administración de CUCM > Dispositivo > Teléfono**.

Find Phone where	Device Name	contains	csfjking	Find	Clear Filter	+/-
<input type="checkbox"/>	<b>Device Name(Line) ^</b>	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	Last Registered
<input type="checkbox"/>	<b>CSFJ KING</b>	Username's CSF	Phone_DP	SIP	Unregistered	Jul 19, 2023 1:32:02 PM

CSF de CUCM no registrado

**Error de socket SIP**

Con JVDI, todo el tráfico SIP se origina desde el cliente JVDI en la máquina de cliente ligero. Para solucionar problemas, recopile los seguimientos y registros enumerados.

- Seguimientos de CUCM CallManager
- Informe de problemas de Jabber desde VDI

El registro vxc del cliente JVDI muestra que los servidores CUCM primario y secundario que se utilizan para la señalización SIP 5060. El servidor principal se establece en el servidor activo.

```
2020-01-23 08:58:44,623 DEBUG [0x00000000000036a0] [ore\sipstack\sip_common_transport.c(866)]
[csf.sip-call-control] [sipTransportCfgTableInit] - [SIP][TRANS][1] PRIMARY_CCM: Dirección IPv4:
cucmsub.domain.local:5060 Addr IPv6: :5060 transporte: 4
2020-01-23 08:58:44,623 DEBUG [0x00000000000036a0] [ore\sipstack\sip_common_transport.c(866)]
[csf.sip-call-control] [sipTransportCfgTableInit] - [SIP][TRANS][2] SECONDARY_CCM: Dirección IPv4:
cucmpub.domain.local:5060 IPv6 dr: :5060 transporte: 4
2020-01-23 08:58:44,633 ERROR [0x00000000000036a0] [re\sipstack\sip_common_transport.c(1075)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_get_ti_addr] - [SIP][TRANS] No activo 1: PRIMARY_CCM
encontrado utilizando CUCM principal
```

El cliente JVDI informa de una conexión de socket fallida cuando intenta conectarse al servidor primario en el puerto 5060. A continuación, se purga la sesión.

```
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\ccsip_platform_tcp.c(910)]
[csf.sip-call-control] [sip_tcp_set_reason_for_active_connfailed] - SIPCC-SIP_TCP_MSG:
sip_tcp_set_reason_for_active_connfailed: Disconnected from Active Server (). unRegReason:12 Error:0,
Causa:1, Motivo:[SOCKET_REMOTE_CLOSURE / CC_UNREG_REASON_CM_RESET_TCP]
```

```

2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x00000000000036a0] [tiveapp\sipcc\core\ccapp\cc_alarm.c(816)]
[csf.sip-call-control] [setUnregReason] - SIPCC-PLAT_API: setUnregReason: setting unreg reason to=12
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [sipstack\sip_transport_connection.c(282)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_connection_on_socket_error] - [SIP][CONN][] socket(3912) error:-1
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\ccsip_platform_tcp.c(634)]
[csf.sip-call-control] [sip_tcp_destroy_connection] - SIPCC-SIP_SOCKET: sip_tcp_destroy_connection: purge
entry, socket is 3912, connid is 0
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\ccsip_platform_tcp.c(384)] [csf.sip-
call-control] [sip_tcp_purge_entry] - SIPCC-SIP_TCP_MSG: sip_tcp_purge_entry: Socket fd: 3912 cerrado
para connid 0 con dirección: xxx.xxx.xxx.xxx, puerto remoto: 5060
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [e\sipstack\sip_transport_session.c(1055)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_session_disconnect] - [SIP][SESS][0] destruir la conexión.
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x00000000000036a0] [re\sipstack\sip_common_transport.c(1666)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_on_session_create_failed] - [SIP][TRANS][1] error en la caja de
transporte.

```

A continuación, el cliente JVDI establece la conexión SIP como fallida y la ruta SIP se marca como destruida.

```

2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\sip_common_regmgr.c(3713)]
[csf.sip-call-control] [sip_regmgr_on_transport_cucm_connection_failed] - SIPCC-SIP_REG:
sip_regmgr_on_transport_cucm_connection_failed: [1] error en la conexión de cucm.
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\sip_common_regmgr.c(2242)]
[csf.sip-call-control] [sip_regmgr_cc_create_failed] - SIPCC-SIP_CC_CONN:
sip_regmgr_cc_create_failed: cucm 1 lost
2020-01-23 08:58:44,657 DEBUG [0x00000000000036a0] [ore\sipstack\sip_common_transport.c(306)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_destroy_cc_conn] - [SIP][TRANS][1] destruir sesión de transporte:
jabber <-...-> cucm-1 (PRIMARY_CCM)

```

### **Soluciones comunes para fallas de socket SIP:**

1. Compruebe si está intentando utilizar JVDI a través de VPN o si se conecta a VDI mediante Citrix Access Gateway o VMware Access Gateway.
  - Si hay una VPN en uso, verifique que los puertos requeridos por JVDI estén permitidos en todos los dispositivos de seguridad apropiados. Consulte la sección Requisitos de puerto de la Guía de instalación e implementación de Jabber Softphone para VDI.
  - Si utiliza Citrix Access Gateway o VMware Access Gateway, Cisco JVDI requiere que se utilice MRA. El soporte para JVDI sobre MRA comienza en JVDI y Jabber versión 12.6.
2. Si el cliente JVDI experimenta este problema en una red interna, verifique:
  - Routing entre la VLAN de cliente ligero y la VLAN de CUCM.
  - Verifique que todos los puertos requeridos para JVDI sean accesibles. Consulte la sección Requisitos de puerto de la Guía de instalación e implementación de Jabber Softphone para VDI.
  - Recopile una captura de paquetes del cliente ligero y de CUCM
    - Verifique si el símbolo TCP está llegando a CUCM
    - Verifique si el cliente ligero o el servidor está restableciendo la sesión TCP.

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).