Cisco Jabber - Troubleshooting

In diesem **Troubleshooting-Buch** möchten wir Ihnen die wichtigsten Schritte zur Fehlerbehebung bei Cisco Jabber kompakt und übersichtlich vorstellen. Sie erhalten hier praxisnahe Anleitungen zum Erstellen von Diagnoseinformationen sowie hilfreiche Hinweise, um Probleme mit **Cisco Jabber** schnell einzugrenzen und an den Support weiterzuleiten.

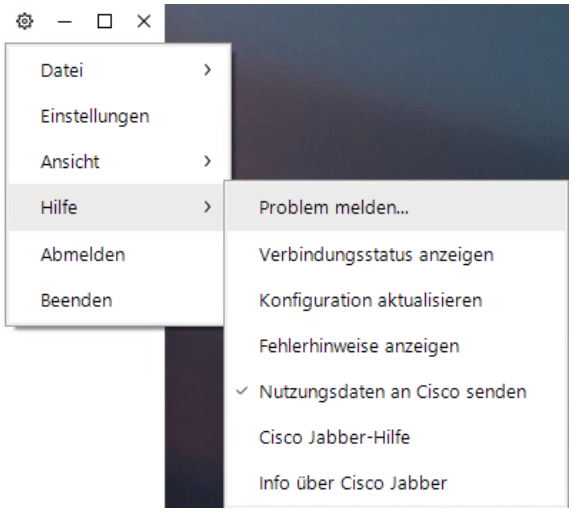
- Wie erstelle ich ein Cisco Jabber Log?
- Diagnostics-Fenster mit STRG+SHIFT+D öffnen
- Verbindungsstatus anzeigen
- Cisco Jabber zurücksetzen

Wie erstelle ich ein Cisco Jabber Log?

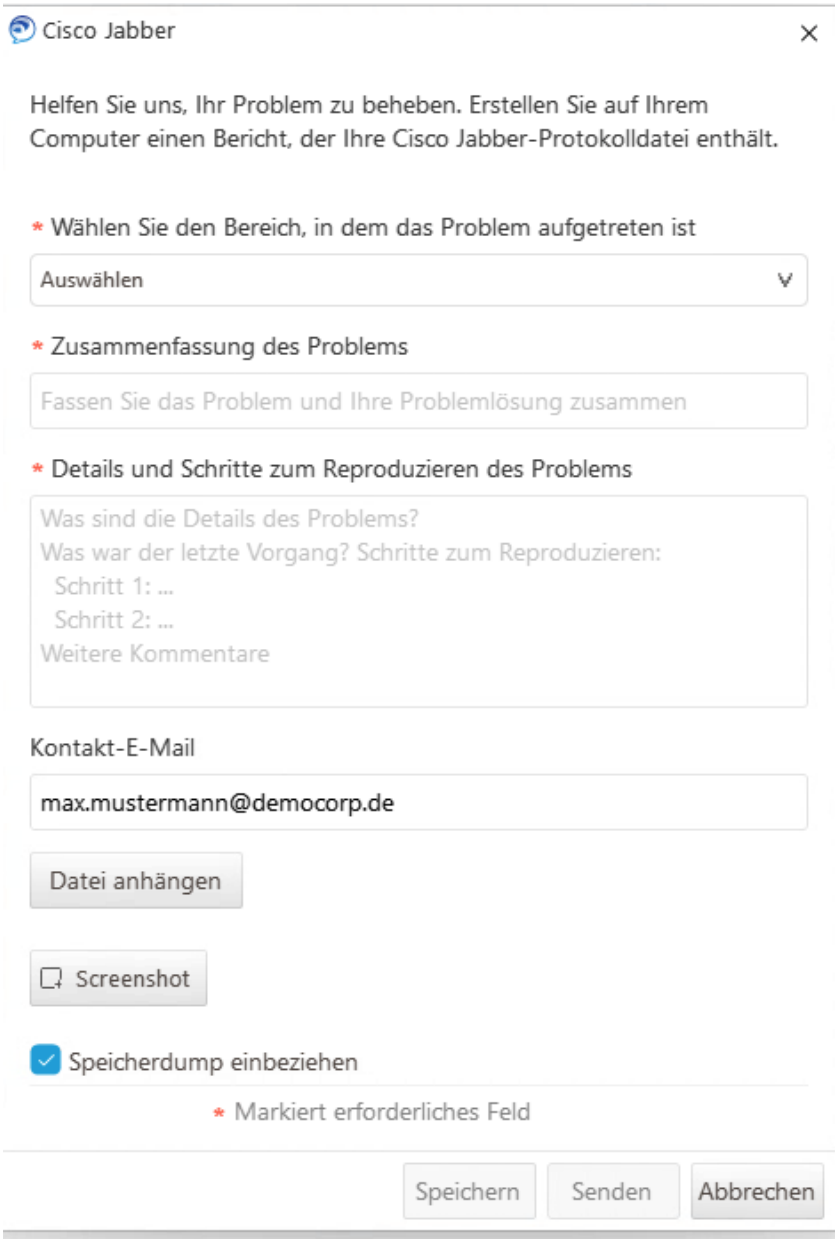
Wenn es bei **Cisco Jabber** zu einem Problem kommt (z. B. Anrufqualität, Verbindungsabbrüche, Anmeldeprobleme), benötigt der Support in der Regel ein **Diagnose-Log**. Dieses lässt sich direkt über den Jabber-Client erstellen und enthält relevante technische Informationen zur Fehleranalyse.

Schritt-für-Schritt-Anleitung

1. Öffnen Sie im Jabber-Client das **Zahnrad-Symbol** (Einstellungen) oben rechts.
2. Wählen Sie den Menüpunkt **Hilfe**.
3. Klicken Sie auf **„Ein Problem melden"**.



4. Es öffnet sich ein Formular. Füllen Sie die abgefragten Felder aus:
   - Kurze **Beschreibung des Problems**
   - Ungefährer **Zeitpunkt**, an dem das Problem aufgetreten ist
5. Klicken Sie auf **Speichern**.



6. Jabber legt daraufhin automatisch eine Log-Datei (ZIP-Archiv) auf dem **Desktop** ab.

Weiterleitung an den Support

Die erzeugte Datei kann anschließend per E-Mail oder über das Ticketsystem an den Support weitergeleitet werden. Bitte immer dazuschreiben, **wann** und **wobei** das Problem aufgetreten ist – das erleichtert die Auswertung des Logs erheblich.

> **Hinweis:**
> Das Log sollte möglichst zeitnah nach Auftreten des Problems erstellt werden, da Jabber ältere Diagnosedaten nach einiger Zeit überschreibt.

Diagnostics-Fenster mit STRG+SHIFT+D öffnen

Für die Fehleranalyse kann es hilfreich sein, dem Support zusätzlich zum Log die Informationen aus dem **Diagnostics-Fenster** zu übermitteln. Über die Tastenkombination **STRG + SHIFT + D** lässt sich dieses Fenster direkt aus Cisco Jabber heraus öffnen. Es zeigt technische Detailinformationen zur aktuellen Verbindung (z. B. Registrierungsstatus, Codec, verwendete Server).

Schritt-für-Schritt-Anleitung

1. Öffnen Sie das Jabber-Fenster, in dem das Problem sichtbar ist (z. B. während eines Anrufs oder einer Fehlermeldung).
2. Drücken Sie die Tastenkombination **STRG + SHIFT + D**.
3. Das **Diagnostics-Fenster** öffnet sich mit den aktuellen technischen Verbindungsdaten.



Inhalt speichern

Am unteren Rand des Diagnostics-Fensters stehen drei Schaltflächen zur Verfügung:

- **Save:** Speichert den kompletten Inhalt des Diagnostics-Fensters direkt als **HTML-Datei** auf dem PC – die einfachste und vollständigste Methode.
- **Reload:** Aktualisiert die angezeigten Diagnosedaten (z. B. wenn sich der Verbindungsstatus während des Öffnens geändert hat).
- **Generate Problem Report:** Erstellt zusätzlich einen Problembericht (vergleichbar mit dem Log aus Abschnitt „Wie erstelle ich ein Cisco Jabber Log").

Alternativ kann der Inhalt auch per **Screenshot** (Windows-Taste + Umschalt + S) oder durch **Markieren und Kopieren** (STRG + C) gesichert werden.

Weiterleitung an den Support

Fügen Sie die über **Save** gespeicherte HTML-Datei anschließend Ihrer E-Mail oder Ihrem Support-Ticket bei – am besten zusammen mit dem in Abschnitt **„Wie erstelle ich ein Cisco Jabber Log"** erzeugten Log.

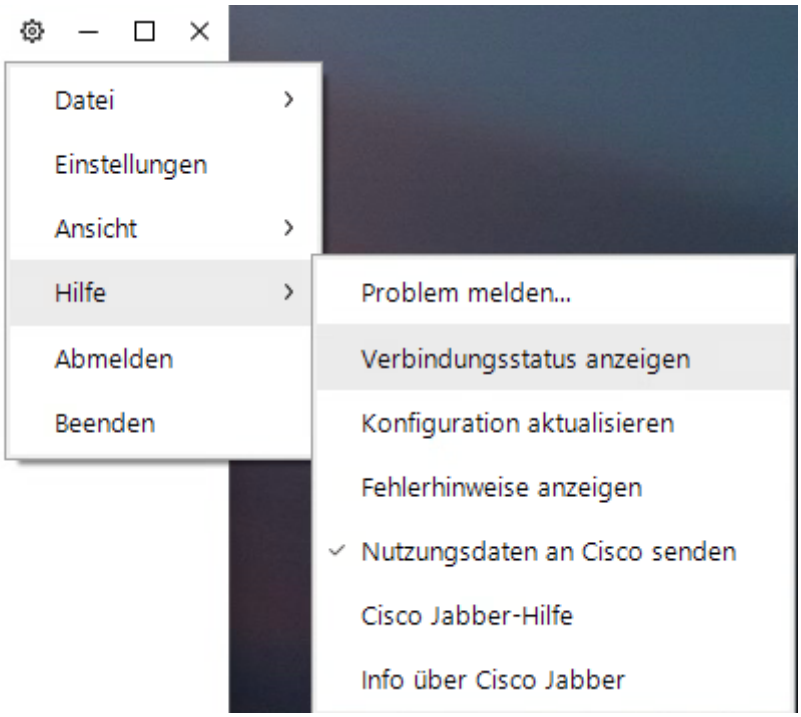
> **Tipp:**
> Diagnostics-Datei und Log gemeinsam einreichen, damit der Support die technischen Verbindungsdaten zum Zeitpunkt des Problems direkt einsehen kann.

Verbindungsstatus anzeigen

Um schnell zu prüfen, ob **Cisco Jabber** korrekt mit dem Unified CM verbunden ist, lässt sich die **Zustandsseite** direkt im Client aufrufen. Diese zeigt den aktuellen Verbindungsstatus zu den Jabber-Diensten.

Schritt-für-Schritt-Anleitung

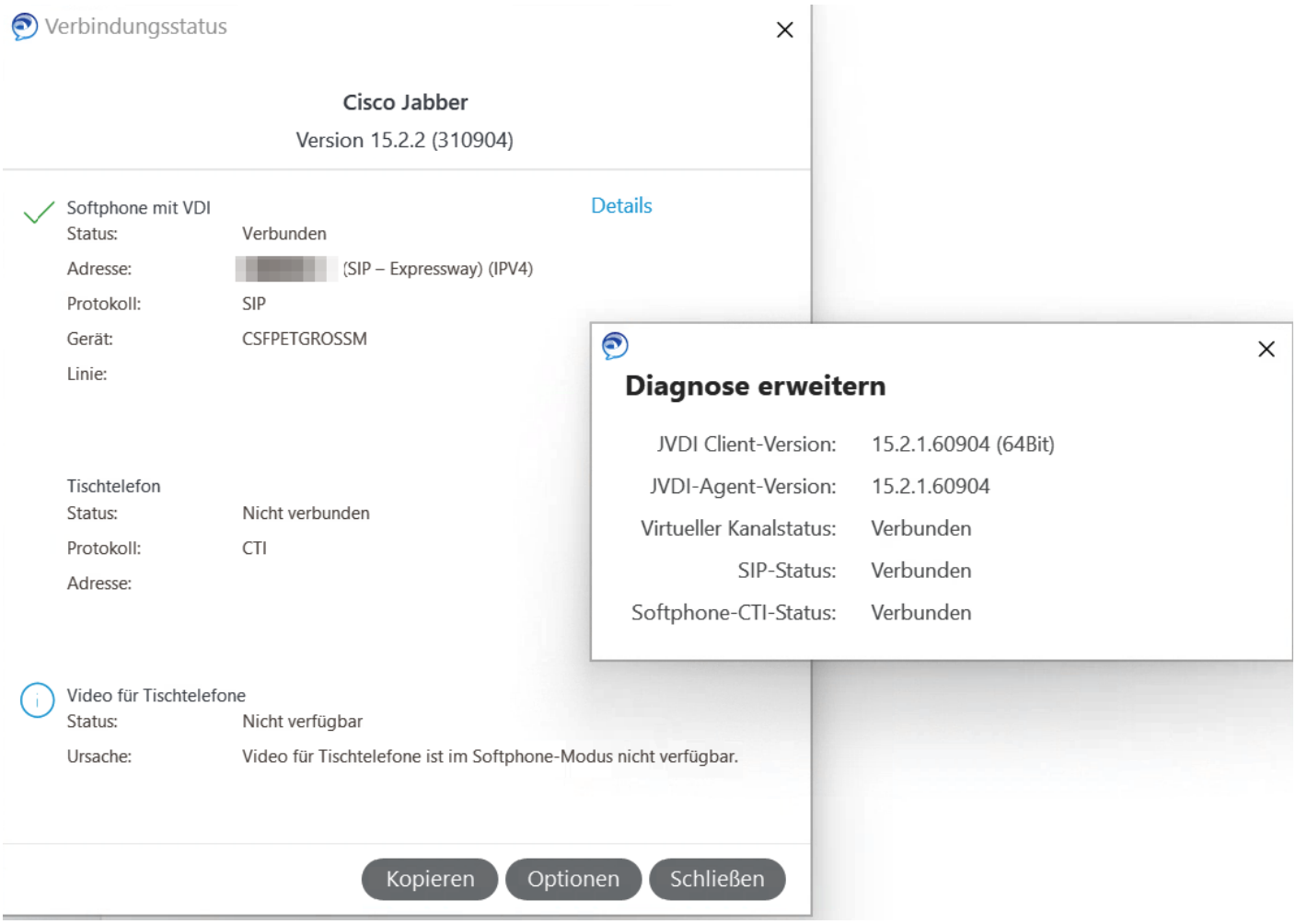
1. Öffnen Sie im Jabber-Client das **Zahnrad-Symbol** (Einstellungen) oben rechts.
2. Wählen Sie den Menüpunkt **Hilfe**.
3. Klicken Sie auf **„Verbindungsstatus anzeigen"**.



4. Es öffnet sich die Verbindungsstatusseite.

Besonderheit bei VDI-Nutzung

> **Hinweis:**
> Bei Nutzung von **Jabber Softphone for VDI (JVDI)** wird auf der Zustandsseite zusätzlich ein Bereich **„Details"** angezeigt. Dieser liefert weiterführende Informationen zur VDI-Verbindung.

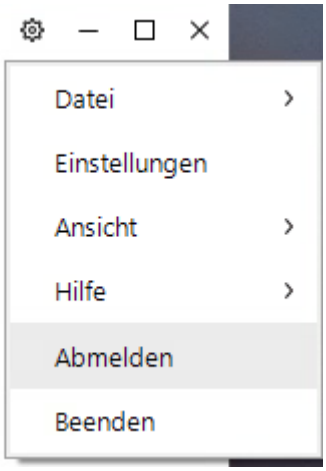

Verbindungsstatus
Cisco Jabber
Version 15.2.2 (310904)
Softphone mit VDI
Details
Status: Verbunden
Adresse: (SIP – Expressway) (IPV4)
Protokoll: SIP
Gerät: CSFPETGROSSM
Linie:
Tischtelefon
Status: Nicht verbunden
Protokoll: CTI
Adresse:
Video für Tischtelefone
Status: Nicht verfügbar
Ursache: Video für Tischtelefone ist im Softphone-Modus nicht verfügbar.
Kopieren
Optionen
Schließen
Diagnose erweitern
JVDI Client-Version: 15.2.1.60904 (64Bit)
JVDI-Agent-Version: 15.2.1.60904
Virtueller Kanalstatus: Verbunden
SIP-Status: Verbunden
Softphone-CTI-Status: Verbunden

Cisco Jabber zurücksetzen

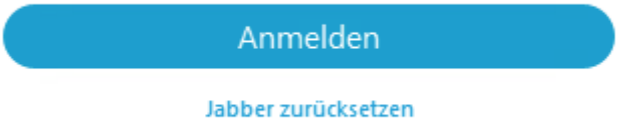
Führen bereits erstellte Logs und Screenshots nicht zur Lösung, hilft oft ein **Zurücksetzen von Cisco Jabber**.

Schritt-für-Schritt-Anleitung

1. In Jabber **abmelden** (über das Zahnrad-Symbol → Abmelden).



2. Auf dem Anmeldebildschirm **nicht** auf **Anmelden** klicken, sondern stattdessen auf den Link **„Jabber zurücksetzen"** darunter.



3. Jabber ist damit zurückgesetzt.
4. Anschließend ganz normal wieder **anmelden**.

> **Hinweis:**
> Nach dem Zurücksetzen lädt Jabber sämtliche Einstellungen und Kontakte neu vom Server.