

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.

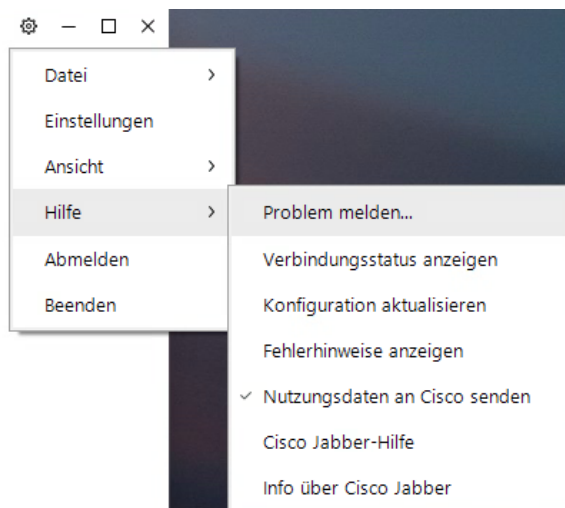
- [Wie erstelle ich ein Cisco Jabber Log?](#)
- [Diagnostics-Fenster mit STRG+SHIFT+D öffnen](#)
- [Verbindungsstatus anzeigen](#)
- [Cisco Jabber zurücksetzen](#)

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**.

Cisco Jabber

×

Helfen Sie uns, Ihr Problem zu beheben. Erstellen Sie auf Ihrem Computer einen Bericht, der Ihre Cisco Jabber-Protokolldatei enthält.

* Wählen Sie den Bereich, in dem das Problem aufgetreten ist

Auswählen

▼

* Zusammenfassung des Problems

Fassen Sie das Problem und Ihre Problemlösung zusammen

* Details und Schritte zum Reproduzieren des Problems

Was sind die Details des Problems?
Was war der letzte Vorgang? Schritte zum Reproduzieren:
Schritt 1: ...
Schritt 2: ...
Weitere Kommentare

Kontakt-E-Mail

max.mustermann@democorp.de

Datei anhängen

 Screenshot

☒ Speicherdump einbeziehen

* Markiert erforderliches Feld

Speichern

Senden

Abbrechen

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:

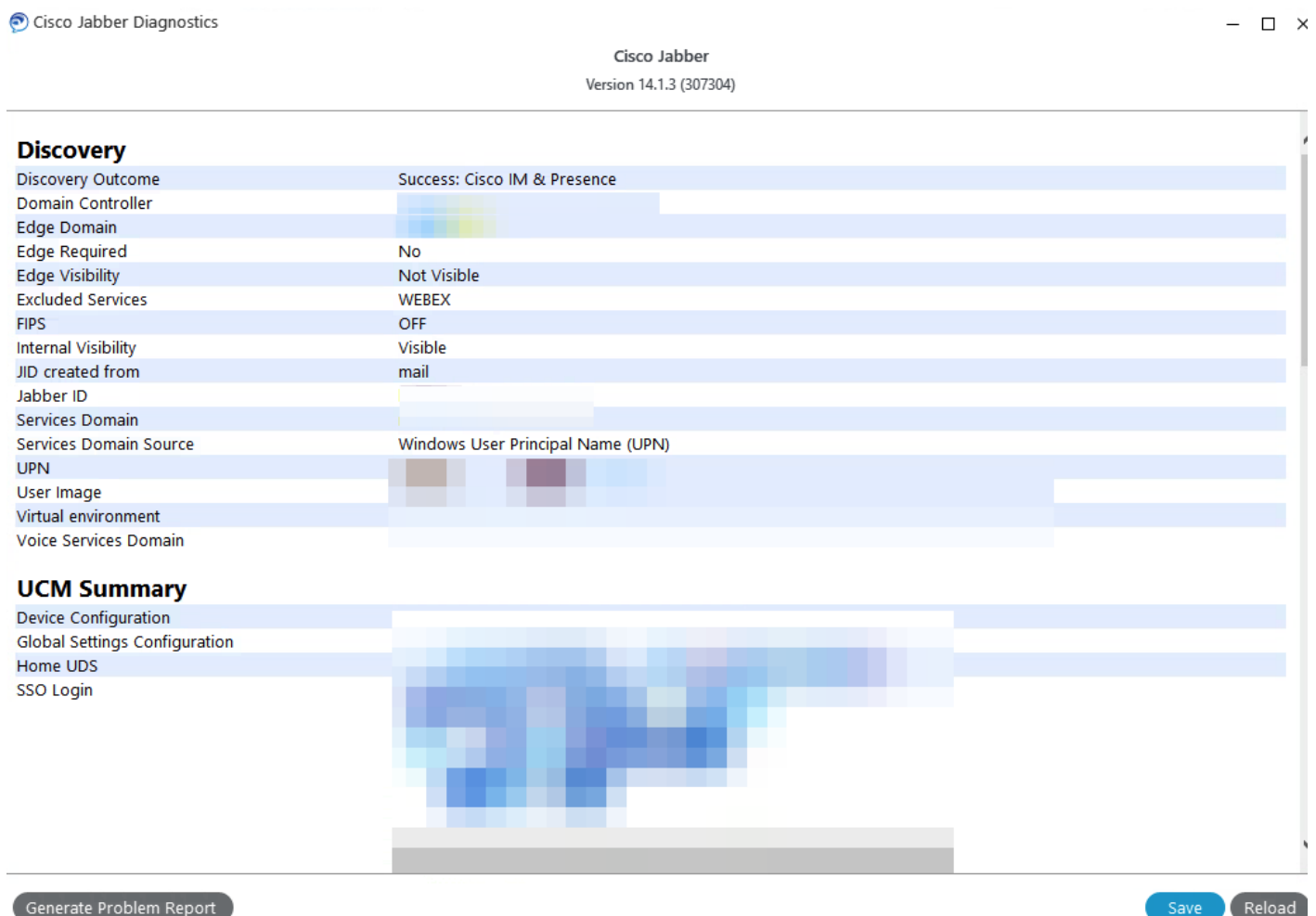
Das Log sollte möglichst zeitnah nach Auftreten des Problems erstellt werden, da Jabber ältere Diagnosedaten nach einiger Zeit überschreibt.

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.



The screenshot shows the 'Cisco Jabber Diagnostics' window. At the top, it says 'Cisco Jabber Version 14.1.3 (307304)'. The window is divided into two main sections: 'Discovery' and 'UCM Summary'.

Discovery

Discovery Outcome	Success: Cisco IM & Presence
Domain Controller	
Edge Domain	
Edge Required	No
Edge Visibility	Not Visible
Excluded Services	WEBEX
FIPS	OFF
Internal Visibility	Visible
JID created from	mail
Jabber ID	
Services Domain	
Services Domain Source	Windows User Principal Name (UPN)
UPN	
User Image	
Virtual environment	
Voice Services Domain	

UCM Summary

Device Configuration	
Global Settings Configuration	
Home UDS	
SSO Login	

At the bottom of the window, there are two buttons: 'Generate Problem Report' and 'Save'. A 'Reload' button is also visible in the bottom right corner.

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:

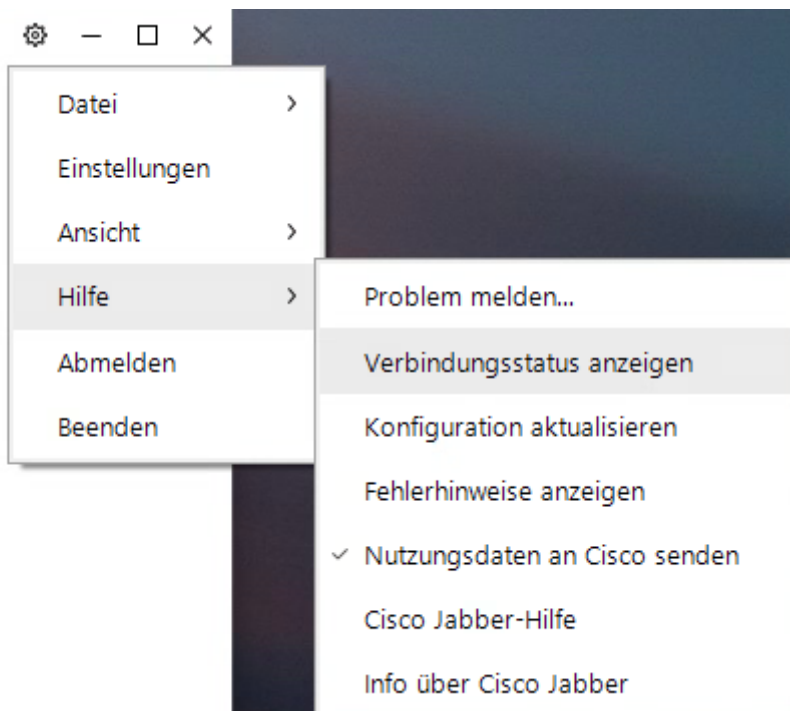
Diagnostics-Datei und Log gemeinsam einreichen, damit der Support die technischen Verbindungsdaten zum Zeitpunkt des Problems direkt einsehen kann.

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.

Cisco Jabber
Version 15.2.2 (310904)

✓ Softphone mit VDI
Status: Verbunden
Adresse: [REDACTED] (SIP – Expressway) (IPv4)
Protokoll: SIP
Gerät: CSFPETGROSSM
Linie:

[Details](#)

Tischtelefon
Status: Nicht verbunden
Protokoll: CTI
Adresse:

i 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.

Anmelden

[Jabber zurücksetzen](#)

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

“ Hinweis:

Nach dem Zurücksetzen lädt Jabber sämtliche Einstellungen und Kontakte neu vom Server.