

Softphone - Cisco Jabber - macOS - Installation, Grundkonfiguration und Problembehebung

09/17/2024 18:00:18

FAQ Article Print

Category:	Kommunikation & Kollaboration::Telefonie	Votes:	0
State:	public (all)	Result:	0.00 %
Language:	de	Last update:	13:39:15 - 07/26/2024

Keywords

Cisco MacOS Softphone Telefon VoIP Jabber

Solution (public)

Installieren

1. Laden Sie bitte das Installationspaket herunter
Website
[1]<https://tu-dresden.de/zih/dienste/service-katalog/arbeitsumgebung/telefon/cti-wahlhilfe-am-pc>
2. Führen Sie bitte das heruntergeladene Installationspaket aus.
3. Schließen Sie die Einführungs-Seite mit "Fortfahren".
4. Lesen und Akzeptieren Sie den Haftungsausschluss durch "Fortfahren".
5. "Akzeptieren" Sie den Softwarelizenzvertrag.
6. Passen Sie, falls gewünscht, den Speicherort an und fahren Sie mit "Installieren" fort.
7. Authentifizieren Sie sich wenn nötig mit Ihrem Administrator-Account, um die Installation zu erlauben.
8. Sobald die Installation abgeschlossen ist, schließen Sie das Installationsprogramm mit "Schließen"

Erstmalige Anmeldung am Cisco Jabber

Nachdem Sie den Cisco Jabber im Launchpad gestartet haben, geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein (vorname.name@tu-dresden.de oder zih-login@tu-dresden.de) und fahren über "Weiter" fort.

Geben Sie nun Ihr ZIH-Login (ohne Domäne!) und Passwort ein fahren mit "Login" fort.

3. Gewähren Sie dem Client entsprechend die benötigte Zugriffe auf Systemkomponenten.

Grundkonfiguration

Mit dem Klicken auf das grüne Telefonsymbol können Sie vom CTI-Modus (Steuern des Tischtelefons vom PC aus) in den Softphone-Modus wechseln, nur dann ist die Nutzung als Softphone möglich.

Öffnen Sie dazu die Geräteübersicht (Gerät für Anrufe)

und wählen Sie "Computer" aus

Auf die gleiche Art und Weise können Sie auch wieder vom Softphone-Modus in den CTI-Modus wechseln und so Ihr Tischtelefon über den Client steuern

Konfigurationen der Privatsphäre

Öffnen Sie die Einstellungen Ihres Cisco Jabber.

Über den Reiter "Privatsphäre" haben Sie die Möglichkeit zu bestimmen, wer Ihren Anwesenheits-Status sehen darf, und wer Ihnen Nachrichten senden kann. Wird beides nicht gewünscht, sperren Sie die Funktion innerhalb und außerhalb des Unternehmens. Innerhalb des Unternehmens (intern, innerhalb der TU-Dresden) kann es hilfreich sein, einen solchen Status zu sehen bzw. über Nachrichten zu kommunizieren. Eine Anbindung an externe Einrichtungen für Chat und Präsenz-Meldungen gibt es derzeit nicht.

Unter "Gesperrte Benutzer verwalten..." können nun gezielt Personen in eine Zulassungs- bzw. Sperrliste hinzugefügt werden, dafür geben sie bitte entsprechende Mailadressen bzw. Domänen an, von denen Sie einen Zugriff gestatten bzw. verbieten wollen.

Über den Reiter "Status" lassen sich zudem weitere Einstellungen zum Abwesenheitsstatus vornehmen. Hier ist es möglich, generell einen "Abwesend" Status zu setzen, wenn für eine benutzerdefinierte Anzahl an Minuten keine Interaktion mit dem Cisco Jabber erfolgt ist. Außerdem kann konfiguriert werden, wie sich der Status innerhalb einer

Konferenz verhält, dazu greift der Client auf die Kalender-App (Outlook) zurück (siehe Folgepunkt).

Kalenderintegration Microsoft Outlook

Öffnen Sie die Einstellungen des Cisco Jabbers.

Im Reiter "Konten" suchen Sie den Eintrag "Exchange". Geben Sie nun Ihre entsprechenden Exchange Daten an. Als Interner und Externer Server ist jeweils "msx.tu-dresden.de" einzutragen. Zur Übernahme der Einstellung muss Cisco Jabber neu gestartet werden.

Aufrufen des Cisco Self-Service-Portals:

Innerhalb des Softclients haben Sie die Möglichkeit auf Ihr Cisco Self-Service-Portal zuzugreifen, um weitere Einstellungen an Ihrem Anschluss vorzunehmen.

Öffnen Sie die Einstellungen des Cisco Jabbers.

Im Reiter "Benutzerportal" wählen Sie "Benutzerportal öffnen".

Am Benutzerportal melden Sie sich mit Ihrem ZIH-Login an.

Folgendes Bild zeigt Ihnen eine Übersicht Ihrer Telefone und VoIP-fähigen Geräten innerhalb Ihres Self-Service-Portals. Hier können Sie Ihr Telefon verwalten, sowie spezielle Einstellungen vornehmen.

Abmelden bzw. Abmelden und Zurücksetzen des Clients

Wählen Sie "Abmelden" im Optionsmenü des Cisco Jabbers.

Wenn Sie abgemeldet sind, wählen Sie hier entweder "Anmelden" für einen erneuten Login, oder drücken Sie "Jabber zurücksetzen", um den Client komplett zurückzusetzen.

Audioprobleme

Haben Sie Probleme mit der Audioausgabe, das Gerät gibt z.B. keinen Klingelton aus bzw. der Anrufteilnehmer kann Sie nicht hören, oder Sie ihn nicht, kann das auch an den Audioeinstellungen im Client liegen. Zur Überprüfung öffnen Sie die Einstellungen des Cisco Jabbers.

Wählen Sie die Audio/Video-Einstellungen aus.

Überprüfen Sie die Einstellungen bezüglich der Audio Ein- und Ausgabe. Wurden die richtigen Geräte (Headset) erkannt / eingestellt? Falls nicht, nehmen Sie entsprechende Änderungen über das Drop-Down-Menü vor.

Verbindungsprobleme

Ihr Cisco-Jabber-Client erhält keine Anrufe oder wirkt unerreichbar? Prüfen Sie die Server-Angaben in den Einstellungen. Gehen Sie dafür wie folgt vor:
Öffnen Sie die Einstellungen des Cisco Jabbers.

Navigieren Sie zum hervorgehobenen Reiter "Konten", und prüfen Sie, ob in allen Einträgen für die entsprechenden Funktionen Server eingetragen sind (Voicemail nur wenn beantragt, Exchange nur wenn Client gekoppelt).

Zudem können folgende Checks durchgeführt werden:

Verbindungsstatus anzeigen

Wählen Sie Hilfe > Verbindungsstatus anzeigen und rufen Sie so aktuelle Verbindungsdaten ab.

Wenn Sie den Client im Softphone-Modus nutzen möchten, ist der Verbindungsstatus von diesem "Verbunden"?
Ist Ihr Tischtelefon im Verbindungsstatus ebenso "Verbunden", wenn Sie sich im CTI-Modus befinden?
Steht Ihre Durchwahl im Feld "Linie"?

[1] <https://tu-dresden.de/zih/dienste/service-katalog/arbeitsumgebung/telefon/cti-wahlhilfe-am-pc>