



# 思科腾讯通 8.6 版发行说明

---

3 29, 2013

本发行说明描述了思科腾讯通（思科腾讯通）8.6 版所有版本的功能和存在的问题。

要访问思科腾讯通所有版本的最新软件升级，请转到：

<http://tools.cisco.com/support/downloads/go/Model.x?mdfid=283454590>

## 目录

- 第 1 页上的“简介”
- 第 2 页上的“系统要求”
- 第 10 页上的“查找文档”
- 第 11 页上的“新信息和更改的信息”
- 第 12 页上的“安装注意事项”
- 第 13 页上的“局限和限制”
- 第 14 页上的“重要事项”
- 第 23 页上的“存在的问题”
- 第 26 页上的“故障排除”
- 第 26 页上的“获取文档和提交服务请求”

## 简介

本发行说明描述了思科腾讯通 8.6 版的要求、限制和存在的问题。本发行说明会针对每个维护版本更新，但不会针对补丁或修补程序更新。

安装思科腾讯通之前，请查阅本文档中的信息，了解可能会影响到系统的问题。要查看目前开放的问题的列表，请参见第 24 页上的“开放的问题”。



---

美洲总部：

Cisco Systems, Inc., 170 West Tasman Drive, San Jose, CA 95134-1706 USA

# 系统要求

- 第 2 页上的“网络要求”
- 第 3 页上的“服务器要求”
- 第 4 页上的“客户端计算机要求”
- 第 8 页上的“Cisco Unified IP 电话的要求”

## 网络要求

**表 1** Cisco Unified Client Services Framework 用于处理入站流量的端口

| 端口          | 协议  | 说明   |
|-------------|-----|--|
| 16384-32766 | UDP | 接收用于语音和视频的实时传输协议 (RTP) 媒体流。这些端口在 Cisco Unified Communications Manager 中配置。有关设备配置文件的详细信息，请参阅 <i>Cisco Unified Communications Manager System Guide</i> (Cisco Unified Communications Manager 系统指南)：<br><a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html</a> |

**表 2** Cisco Unified Client Services Framework 用于出站流量的端口

| 端口          | 协议            | 说明  |
|-------------|---------------|---|
| 69          | UDP           | 连接简单文件传输协议 (TFTP) 服务器以下载 TFTP 文件。   |
| 80          | TCP<br>HTTP   | 连接用于在线会议的 Cisco WebEx 或用于语音信箱功能的 Cisco Unity Connection 等服务。                  |
| 143         | TCP<br>IMAP   | 连接 Cisco Unity Connection，以为用户检索和管理语音留言列表以及语音留言本身。                            |
| 443         | TCP<br>HTTPS  | 连接用于在线会议的 Cisco WebEx 及用于语音信箱功能的 Cisco Unity Connection 等服务。                  |
| 993         | IMAP<br>(SSL) | 连接 Cisco Unity Connection，以为用户检索和管理语音留言列表以及语音留言本身。                            |
| 2748        | TCP           | 连接计算机电话集成 (CTI) 网关，该网关是 Cisco Unified Communications Manager 的 CTIManager 组件。 |
| 4224        | TCP<br>(CAST) | 通过 CAST 连接到 IP 电话以在桌面电话模式下启用视频。   |
| 5060        | UDP/TCP       | 提供会话发起协议 (SIP) 呼叫信令。  |
| 5061        | TCP           | 提供安全 SIP 呼叫信令。  |
| 7993        | IMAP<br>(TLS) | 连接 Cisco Unity Connection，以为用户检索和管理安全语音留言列表以及安全语音留言本身。                        |
| 8443        | TCP           | 连接 Cisco Unified Communications Manager IP 电话 (CCMCIP) 服务器，以获取当前已分配的设备清单。     |
| 16384-32766 | UDP           | 发送用于语音和视频的 RTP 媒体流。   |

## 服务器要求

表 3 思科腾讯通服务器要求

| 项目   | 版本   |
|--|--|
| Cisco Unified Communications Manager                       | 9.0 或更高版本<br>8.6(1) 或更高的 8.6(x) 版本<br>8.5(1) 或更高的 8.5(x) 版本<br>8.0(1) 或更高的 8.0(x) 版本<br>7.1(3) 或更高的 7.1(x) 版本<br><b>注</b> 思科腾讯通不支持多台 Cisco Unified Client Services Framework 设备。   |
| Cisco Unified Communications Manager Business Edition 3000 | 8.6(1) 或更高的 8.6(x) 版本  |
| 腾讯通服务器   | Tencent RTXs 2012 Cisco 服务器 (8.1.867.202)<br>Tencent RTXs 2011 Cisco 服务器 (8.1.224.202)   |
| Cisco Unity Connection                                     | 8.6(1) 或更高的 8.6(x) 版本<br>8.5(1) 或更高的 8.5(x) 版本<br>8.0(1) 或更高的 8.0(x) 版本<br>7.1(4) 或更高的 7.1(x) 版本<br>思科腾讯通支持系统中所有这些版本，在系统中： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 已配置或未配置故障转移。</li> <li>• 发布服务器和用户 Cisco Unity Connection 服务器以双机 (active-active) 的配置模式集成。</li> </ul> |
| Cisco WebEx Meetings Server                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco WebEx Meetings Server 1.0 或更高版本</li> </ul>  |
| Cisco WebEx 会议   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cisco WebEx 软件即服务 (Cisco WebEx SaaS)</li> </ul>   |
| Cisco Unified MeetingPlace                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用 Cisco WebEx 日程安排与 Cisco Unified MeetingPlace 8.5 集成的 Cisco WebEx (以前称为“2 类集成”)</li> </ul>  |
| Cisco TelePresence MCU                                     | 4501 系列<br>4500 系列<br>4200 系列  |
| Cisco IOS 视频会议桥  | Cisco IOS 同类视频会议桥 (使用配备数据包语音和视频数字信号处理器 3 (PVDM3) 的 Cisco 第二代集成多业务路由器 (ISR G2))   |

表 3 思科腾讯通服务器要求 (续)

| 项目   | 版本   |
|--|--|
| Cisco Unified Videoconferencing 多点控制单元 (MCU)   | 7.0<br>5.6   |
| Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony | 8.6, IOS 15.1(4)M, Cisco Unified Communications Manager 8.6 版<br>8.5, IOS 15.1(3)T, Cisco Unified Communications Manager 8.5 版<br>8.0, IOS 15.1(1)T, Cisco Unified Communications Manager 8.0 版<br>7.1, IOS 12.4(22)YB, Cisco Unified Communications Manager 7.1 版 |

## 客户端计算机要求

### 硬件要求

表 4 在各种模式下使用语音和视频功能对台式机和笔记本电脑的硬件要求

| 项目                                       | 纯音频                          | QCIF   | CIF    | VGA   | 720HD                              |
|--|------------------------------|--------|--------|-------|------------------------------------|
| 内存                                       | 512 MB                       | 512 MB | 512 MB | 1 GB  | 2 GB                               |
| 最低 Windows 体验指数 (WEI) 处理器分值 <sup>1</sup> | 2.2                          | 2.2    | 3.0    | 4.8   | 5.9 和至少采用四核处理器的系统。                 |
| 显卡                                       | 不适用                          | 64 MB  | 64 MB  | 64 MB | 128 MB                             |
| I/O 界面                                   | 使用 USB 音频和视频时, 需要用到 USB 2.0。 |        |        |       | USB 2.0 高清网络摄像头、HDMI 采集卡, 以及高清摄像头。 |

1. Windows XP 不提供 WEI 处理器评分。

### 通过测试的视频设备

已通过思科腾讯通测试的摄像头如下:

- 思科 VT Camera III
- 联想 C3010
- 罗技 Portable Webcam C500
- 罗技 Quickcam C200
- 罗技 Quickcam C500
- 罗技 Quickcam C905 for Notebooks
- 罗技 QuickCam Pro 9000
- 微软 LifeCam Cinema HD

- 微软 LifeCam VX-6000
- 腾博 PrecisionHD
- 清华紫光 V18

以下是通过了思科腾讯通测试的带内置摄像头的计算机:

- 宏基 Aspire 4540
- 宏基 Aspire 4732Z
- 宏基 TravelMate 8371
- 戴尔 Latitude E6500
- 戴尔 Inspiron 1464
- 戴尔 Precision P03t
- 戴尔 Vostro 320
- 戴尔 Vostro 1014
- 戴尔 XPS M1330
- 惠普 Compaq 2710p Notebook PC
- 惠普 Compaq Presario CQ41
- 惠普 EliteBook 2530p
- 联想 IdeaPad Y550
- 联想 ThinkPad X200
- 联想 ThinkPad T400
- 联想 ThinkPad T500
- 联想 ThinkPad W500
- 联想 ThinkPad SL410
- 索尼 Vaio VGN-CS290
- 索尼 Vaio VPCS1100C
- 东芝 Portege T131

## 通过测试的音频设备

已通过思科腾讯通测试的音频设备如下:

- ClearOne CHAT 50 USB
- 捷波朗 (Jabra) GN8110 USB
- 捷波朗 (Jabra) GN8120 USB
- 捷波朗 (Jabra) GN2100
- 捷波朗 (Jabra) GN2000
- 捷波朗 (Jabra) GN9350
- 捷波朗 (Jabra) GN5390

- 魅格 (MAQ) PM650
- 诺基亚 BH-104
- 诺基亚 BH-105
- 欧凡 OA-G10
- 缤特力 (Plantronics) CS60
- 缤特力 (Plantronics) DA60 USB
- 缤特力 (Plantronics) DSP-400
- 缤特力 (Plantronics) DA55 USB
- 缤特力 (Plantronics) Voyager 510SL Bluetooth USB
- 宝利通 (Polycom) CX100 Speakerphone USB
- 三星 WEP200
- 赛睿 (Steel Series) SteelSound 4H



注

如果您使用计算机处理呼叫，且使用的是捷波朗 (Jabra) GN9350 头戴式耳机，则当您收到呼叫时，耳机会发出提示。如果按下耳机上的接听按钮，电话呼叫便会结束。

## 软件要求

表 5 思科腾讯通的软件要求

| 项目   | 说明  |
|------|---|
| 操作系统 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 7 Professional、Enterprise 或 Ultimate 版本，32 位或 64 位。<sup>1</sup></li> <li>• Windows Vista SP2，带 DirectX 10，32 位</li> <li>• Windows XP SP2、SP3，带 DirectX 9.0c，32 位</li> </ul> <p><b>注</b> 请确保您的计算机上装有最新的显卡驱动程序，以便您的显示器能正常使用 DirectX。</p> |
| 腾讯通  | <p>Tencent RTXC 2011 Cisco 客户端 (8.1.224.210)</p> <p><b>注</b> 在 64 位版本的 Windows 7 上，您无法将腾讯通安装在 C:\Program Files 文件夹中，因为腾讯通是 32 位应用程序，而 C:\Program Files 文件夹用于 64 位应用程序。您可以将腾讯通安装在 C:\Program Files (x86) 文件夹中。</p>   |

1. 在 64 位版本的 Windows 7 上，当您将思科腾讯通设置为使用桌面电话处理呼叫时，无法使用视频功能。

## 软件互操作性

将思科腾讯通部署到用户计算机之前，请先确保用户计算机上未安装和运行其它使用 Cisco Unified Client Services Framework 的应用程序。下列应用程序使用了 Cisco Unified Client Services Framework:

- Cisco UC Integration for Microsoft Office Communicator
- Cisco UC Integration for Microsoft Lync
- Cisco UC Integration for Cisco WebEx Connect
- Cisco Unified Personal Communicator
- Cisco Unified Video Advantage
- 用于 Windows 的 Cisco Jabber
- 集成有 Cisco Jabber Web Tool Kit 所提供的思科腾讯通功能的 Web 应用程序

## 思科腾讯通使用的编解码器

编解码器是一种算法的实现，用于在数据流上执行编码和解码。编解码器用于编码和解码数据（例如语声和视频流），以免数据在传输时占用过多网络带宽或者在存储时占用大量磁盘空间。

### 视频编解码器

思科腾讯通可使用下列视频编解码器:

- H.264/AVC

### 音频编解码器

思科腾讯通可使用下列音频编解码器:

- G.711a、G.711 $\mu$
- G.722（宽带）
- G.729a、G.729b
- Internet Low Bit Rate Codec (iLBC)
- Internet Speech Audio Codec (iSAC)。iSAC 仅可以在装有 Cisco Unified Communications Manager 8.0 或更高版本的思科统一通信系统上使用。

## 通过测试的 VPN 客户端

通过思科腾讯通测试的 VPN 客户端如下:

- Cisco VPN Client
- Cisco AnyConnect

## Cisco Unified IP 电话的要求

表 6 列出了思科腾讯通可以控制的 Cisco Unified IP 电话型号，以及是否支持 Skinny Call Control Protocol (SCCP) 和 Session Initiation Protocol (SIP):

**表 6 思科腾讯通可以控制的电话**

| 电话                    | SCCP | SIP | 支持视频与 CAST     |
|-----------------------|------|-----|----------------|
| Cisco IP Communicator | 是    | 是   | 不适用            |
| 9971                  | 不适用  | 是   | 否              |
| 9951                  | 不适用  | 是   | 否              |
| 8961                  | 不适用  | 是   | 否              |
| 8945                  | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 8941                  | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7985G                 | 是    | 不适用 | 否              |
| 7975G                 | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7971G <sup>2</sup>    | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7970G <sup>2</sup>    | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7965G                 | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7962G                 | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7961G-GE <sup>2</sup> | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7961G <sup>2</sup>    | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7960G                 | 是    | 不适用 | 是              |
| 7945G                 | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7942G                 | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7941G-GE <sup>2</sup> | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7941G <sup>2</sup>    | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7940G                 | 是    | 不适用 | 是              |
| 7931G                 | 是    | 不适用 | 是              |
| 7925G                 | 是    | 不适用 | 否              |
| 7921G                 | 是    | 不适用 | 否              |
| 7920G <sup>2</sup>    | 是    | 不适用 | 否              |
| 7912G <sup>2</sup>    | 是    | 不适用 | 否              |
| 7911G                 | 是    | 是   | 是 <sup>1</sup> |
| 7910G <sup>2</sup>    | 是    | 不适用 | 否              |
| 7906G                 | 是    | 是   | 否              |
| 7905G <sup>2</sup>    | 是    | 不适用 | 否              |
| 7902G <sup>2</sup>    | 是    | 不适用 | 否              |
| 6961                  | 是    | 不适用 | 是              |
| 6941                  | 是    | 不适用 | 是              |



表 6 思科腾讯通可以控制的电话（续）

| 电话   | SCCP | SIP | 支持视频与 CAST |
|------|------|-----|------------|
| 6921 | 是    | 不适用 | 是          |
| 6911 | 是    | 不适用 | 是          |

1. 需要加载 SCCP 固件方可支持视频。注意：SCCP 9.2(1) 或 9.2(1)ES1 不支持视频（CSCtq48538 电话不会通过 CAST 连接将 CallStateMessage 发送到 PC）。
2. 此电话的软件维护期已结束。

当您将在思科腾讯通设置为使用桌面电话处理呼叫时，仅在 SCCP 电话上支持视频功能。必须在 Cisco Unified Communications Manager 中启用电话的“PC 端口”和“视频功能”字段。电话必须通过以太网电缆连接至控制计算机。有关详细信息，请参阅第 22 页上的“当计算机连接到某些型号的 Cisco Unified IP 电话时用户看到的视频品质较差”。



注

为了让 7931G 电话能正常使用思科腾讯通，您必须在 Cisco Unified Communications Manager 中将“去电跳转”字段的值设置为**不跳转**。

## 关于语音和视频品质

本应用程序力求在各种条件下提供优质的语音。但是，在某些情况下，用户可能会听到语音传输干扰或短暂的失真，这是程序使用当中的正常现象。

如果能遵循以下条件使用本应用程序，则可以尽量避免语音失真的发生：

- 在符合建议配置要求的工作站上使用。
- 在符合思科统一通信系统解决方案参考网络设计文档建议的质量标准的网络上使用。浏览以下网址：[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cucm/srnd/8x/uc8x.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/srnd/8x/uc8x.html)

我们采取了合理的措施与操作系统交互，以减少系统中运行的其它应用程序干扰软件电话语音和视频质量的可能性。但是，这些产品运行的系统环境的共享性质与 Cisco Unified IP 电话这样的封闭环境有很大的差别，我们不能保证两者可以获得同等的性能。

下面列出了一些可能会造成失真的情形：

- 个人计算机的 CPU 使用率过高 — 由于启动应用程序、系统进程，或在其它应用程序运行过程中处理事件，导致 CPU 使用率在 75% 到 100% 之间。
- 系统的可用物理内存低。
- 其它应用程序占用了工作站和网络间的过多带宽。
- 其它有损网络带宽的情形。
- 由于电源管理策略而导致 CPU 时钟频率动态降低（例如，用电池为笔记本电脑供电），或者过热保护造成 CPU 在更高负载的情况下运行。
- 使应用程序不能及时访问网络或语音系统的任何其它情形，例如受第三方软件干扰。

避免上述列出的情形或者加以修复有助于将语音失真减至最低。

例如，在低带宽或较差的网络环境中，以高分辨率启动视频呼叫可能会带来不可接受的视频品质。在此类网络环境中，使用第 20 页上的“用户使用带宽的限制”一节中建议的设置可限制启动视频呼叫之前的带宽用量。

## 查找文档

将以下网址提供给用户:

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/tsd_products_support_series_home.html)

### **Cisco Unified Communications Manager 文档**

请参阅与您的 Cisco Unified Communications Manager 版本对应的 *Cisco Unified Communications Manager Documentation Guide* (*Cisco Unified Communications Manager 文档指南*) 和其它出版物。浏览以下网址:

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/tsd_products_support_series_home.html)

### **Cisco Unified Communications Manager Express 文档**

请参阅 *Cisco Unified Communications Manager Express System Administrator Guide* (*Cisco Unified Communications Manager Express 系统管理员指南*) (适用于配置 Cisco IOS 异类视频会议桥和 Cisco IOS 同类视频会议桥)。浏览以下网址:

[http://www.cisco.com/en/US/docs/voice\\_ip\\_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmevconf.html](http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucme/admin/configuration/guide/cmevconf.html)

### **Cisco Unity Connection 文档**

请参阅与您的 Cisco Unity Connection 版本对应的 Cisco Unity Connection 文档指南和其它出版物。浏览以下网址:

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps6509/tsd_products_support_series_home.html)

### **Cisco Unified IP 电话文档**

请参阅与您的语言、电话型号和 Cisco Unified Communications Manager 版本对应的出版物。浏览以下网址:

<http://www.cisco.com/cisco/web/psa/maintain.html?mode=prod&level0=278875240>

### **Cisco Unified MeetingPlace 文档**

请参阅与您的 Cisco Unified MeetingPlace 版本对应的 Cisco Unified MeetingPlace 文档指南和其它出版物。浏览以下网址:

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/tsd_products_support_series_home.html)

### **Cisco TelePresence MCU 文档**

请参阅与您的 Cisco TelePresence MCU 版本对应的 Cisco TelePresence MCU 出版物。浏览以下网址:

<http://www.tandberg.com/video-conferencing-multipoint-control.jsp>

## 搜索 Cisco 文档的技巧

在搜索字段中使用下列规则:

< 产品名称 > < 版本号 > < 主题关键字 > **site:cisco.com**

搜索条目示例:

- meetingplace 8.0 录音磁盘空间 site:cisco.com
- mobility advantage 7.0 兼容性矩阵 site:cisco.com
- presence 7.0 灾难恢复 site:cisco.com

## 新信息和更改的信息

- [第 11 页上的“版本 8.6\(4\)”](#)
- [第 11 页上的“版本 8.6\(3\)”](#)
- [第 11 页上的“版本 8.6\(2\)”](#)
- [第 12 页上的“版本 8.6”](#)

### 版本 8.6(4)

该版本提供以下新功能:

#### 新功能

- Cisco WebEx Meetings Server 支持  
利用部署的 Cisco WebEx Meetings Server, 最终用户可以从思科腾讯通客户端或通过思科统一通信桌面软件开发包 (SDK) 集成思科腾讯通功能的应用程序和网页发起和加入即时会议。
- 最新的腾讯通服务器支持

### 版本 8.6(3)

该版本提供以下新功能:

#### 新功能

- 思科统一通信 (UC) 桌面软件开发包 (SDK) 可与思科腾讯通同时运行。  
最终用户可将思科腾讯通功能集成到使用思科统一通信桌面软件开发包 (SDK) 的任何系统或客户端。所有包含思科腾讯通的客户端都可以同时使用同一个思科腾讯通帐户。
- 最终用户可以使用模拟电话通过思科统一通信桌面软件开发包 (SDK) 启动音频呼叫。
- 最终用户可以从通过思科统一通信桌面开发包 (SDK) 集成思科腾讯通功能的应用程序和网页启动即时 WebEx 会议。
- 与 Cisco Unified Communications Manager 9.0 兼容

### 版本 8.6(2)

该版本提供以下新功能及增强功能:

#### 新功能

- Cisco Jabber 桌面集成软件开发包  
Cisco Jabber 桌面集成软件开发包 (SDK) 提供了一个统一的界面, 便于轻松地将思科统一通信 (UC) 功能添加到您的应用程序和网页, 例如内部即时消息工具和办公自动化 (OA) 平台。  
借助应用程序或网页, 最终用户可以发出语音和视频呼叫、发起视频会议、查看对话历史记录、访问语音信箱等。

## 版本 8.6

该版本提供以下新功能及增强功能:

### 新功能

- 支持混合部署思科腾讯通，和腾讯通通用版本
- 思科腾讯通配置通过思科腾讯通管理器发送到客户端计算机
- 通过思科腾讯通管理器进行腾讯通服务器的 LDAP 同步和验证
- 使用或不使用 Cisco TelePresence Video Communication Server (Cisco VCS) 与 Tandberg 视频端点的视频互操作性
- 与微软 Office 应用程序在呼叫、即时消息及在线状态方面集成
- 可视语音信箱

### 增强功能

- 改善的应用程序性能
- 减少内存占用量
- 减少安装时间
- 具有新应用程序外观的增强型用户界面
- 与以前的版本相比，更容易部署和配置到客户端计算机
- 与以前的版本相比，对客户端计算机的软件或硬件要求更低，例如，此版本经过测试可以在 Windows XP SP2 上使用

## 安装注意事项

- 第 12 页上的“安装 Cisco Systems Network Protocol”
- 第 13 页上的“在部署新版本时重新启动升级服务”
- 第 13 页上的“安装思科统一通信桌面软件开发包 (SDK)”

有关逐步安装和升级的说明，请参阅 *Installation and Configuration Guide for Cisco Unified Communications for RTX Release 8.6*（思科腾讯通 8.6 版安装和配置指南）：

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/prod_installation_guides_list.html)

## 安装 Cisco Systems Network Protocol

当您在 Windows Vista 或 Windows 7 系统中安装思科腾讯通时，系统可能会提示您安装 Cisco Systems Network Protocol 设备软件。请安装该软件。

如果您不安装，则当您将思科腾讯通设置为使用桌面电话处理呼叫时，您将无法发起视频会话。

## 在部署新版本时重新启动升级服务

如果您使用腾讯通服务器管理器部署新版本的思科腾讯通，请在**腾讯通服务器管理器 > 配置向导 > 服务器状态**中重新启动 Upgradesvr 服务。

## 安装思科统一通信桌面软件开发包 (SDK)

请参阅位于思科开发商网络上的思科统一通信桌面软件开发包 (SDK) 文档。

<http://developer.cisco.com/>

## 局限和限制

使用思科腾讯通前，请回顾表 7。表 7 列出了已知的、将不会被修复的软件使用限制，它们不一定有解决办法。该表格按严重级别排序，然后按编号的字母数字排序。

有些功能可能不会完全以所述的方式运行，有些功能则可能会受到近期对产品所作更改影响。请务必阅读第 14 页上的“重要事项”。

有关目前处于开放状态和已经解决的问题，请参阅第 24 页上的“开放的问题”，以及第 25 页上的“已解决的问题”。

表 7 思科腾讯通已关闭的问题

| 标识符                        | 严重程度 | 组件                 | 标题  |
|----------------------------|------|--------------------|---|
| <a href="#">CSCts07628</a> | 3    | install-standalone | user can't install CUCRTX, when user change the rpi file names            |
| <a href="#">CSCts07791</a> | 3    | session-windows    | Unhandle exception when user end a conference conversation                |
| <a href="#">CSCts07801</a> | 3    | atw                | os and RTX will hang when user pull out usb or bluetooth audio device     |
| <a href="#">CSCts07808</a> | 3    | session-windows    | Remote side answer, audio call displays "calling" status, can't end call  |
| <a href="#">CSCts07813</a> | 3    | video-windows      | Unhandle Exception When Adjust Screen Resolution During Video Call        |
| <a href="#">CSCts10194</a> | 3    | win-api            | crash happened in microsoft audioSes.dll (ASIO driver)                    |
| <a href="#">CSCts07576</a> | 4    | dtmf-dialpad       | User cannot adjust DTMF volume on conversation window in SP mode          |
| <a href="#">CSCts07579</a> | 4    | options            | Phone list is not updated realtime when devices associated/disassociated  |
| <a href="#">CSCts07594</a> | 4    | atw                | Unplugin line-in headset, and can't switch to usb headset automatically   |
| <a href="#">CSCts07600</a> | 4    | accounts-login     | Wrong prompt when CUCRTX user is locked                                   |
| <a href="#">CSCts07601</a> | 4    | accounts-login     | CUCRTX sign in delay 15 seconds when user set a wrong TFTP address        |
| <a href="#">CSCts07607</a> | 4    | accounts-login     | Cucrtx can't sign out automatically when Admin config to issue certifica  |
| <a href="#">CSCts07609</a> | 4    | install-standalone | If RTX and CUCRTX8.5 are installed to same folder, can't upgrade to 8.6   |
| <a href="#">CSCts07632</a> | 4    | install-standalone | Sometimes RTX.exe still exists when after unhandled exception             |
| <a href="#">CSCts07643</a> | 4    | accounts-login     | CUCM admin reset csf device, cucrtx can't restart automatically           |
| <a href="#">CSCts07659</a> | 4    | atw                | Plug in/out audio device, conversation window stucks for several seconds  |
| <a href="#">CSCts07784</a> | 4    | video-windows      | Can't cancel when adjusting brightness contrast on a video call(xp&vista) |
| <a href="#">CSCts07794</a> | 4    | install-standalone | cucrtx plugin info still exist if uninstall RTX then uninstall CUCRTX     |

表 7 思科腾讯通已关闭的问题（续）

| 标识符                        | 严重程度 | 组件              | 标题  |
|----------------------------|------|-----------------|---|
| <a href="#">CSCts07804</a> | 4    | atw             | DP-user can't see correct conversation title when joining cross-cluster   |
| <a href="#">CSCts07610</a> | 5    | session-windows | can't see shield icon on call conversation window for authenticated call  |
| <a href="#">CSCts07621</a> | 5    | session-windows | Make a secure conference, user can't see lock icon on conversation window |

## 重要事项



### 警告

**重要注意事项 — 请阅读：**遇到紧急事件时，使用软件电话技术拨打 110 紧急呼叫可能无法提供最及时或最精确的定位数据。呼叫可能会被误定向到错误的紧急响应中心，或者紧急响应中心无法正确确定您的位置。在遇到紧急事件时使用软件电话，您应自行承担风险。Cisco 对此导致的错误或耽搁概不负责。

- 第 15 页上的“另一方在呼叫中听到音频出现断续或不连贯”
- 第 15 页上的“用户在呼叫中听到回声”
- 第 16 页上的“将语音呼叫添加到视频呼叫中结果形成语音会议”
- 第 16 页上的“使用 Cisco Unified IP 电话 9900 系列型号的用户无法控制桌面电话”
- 第 16 页上的“部署 Cisco Unified SRST 时共享线路的限制”
- 第 16 页上的“思科腾讯通如何确定在呼叫中使用的音频编解码器”
- 第 17 页上的“为设备分配视频和音频端口”
- 第 17 页上的“关于视频的注意事项”
- 第 21 页上的“视频故障排除提示”
- 第 22 页上的“摄像头故障排除提示”

## 另一方在呼叫中听到音频出现断续或不连贯

当您处于语音或语音和视频呼叫中时，另一方可能会听到您的语音出现断续或不连贯。下表对该问题给出了可能的解决方案。此解决方案仅涉及特定的音频设备，因此您可能看不到解决方案中提到的麦克风加强设置。

| 操作系统                    | 建议的解决方案  |
|-------------------------|--|
| Windows Vista、Windows 7 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 打开控制面板。</li> <li>2. 选择<b>硬件和声音</b>。</li> <li>3. 选择<b>管理音频设备</b>。</li> <li>4. 选择<b>录制选项卡</b>。</li> <li>5. 选择当前使用的麦克风。</li> <li>6. 选择<b>属性</b>。</li> <li>7. 在“麦克风属性”对话框上选择<b>级别</b>。</li> <li>8. 调节音量和麦克风加强设置，使之满足您的要求。</li> </ol> |
| Windows XP              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 打开控制面板。</li> <li>2. 选择<b>声音和音频设备</b>。</li> <li>3. 选择<b>音频选项卡</b>。</li> <li>4. 在“录音”部分选择<b>音量</b>。</li> <li>5. 在“录音控制”对话框中选择“麦克风”部分下方的高级按钮。</li> <li>6. 确保<b>麦克风加强</b>复选框未被选中。</li> </ol>   |

## 用户在呼叫中听到回声

当您处于使用语音或使用语音和视频的呼叫中时，可能会听到回声。摄像头附带的麦克风通常有回声问题。如果您已选择将摄像头麦克风作为您的麦克风设备，请考虑使用非摄像头附带的麦克风作为麦克风设备。

要另外选择一个麦克风设备，请按以下步骤操作：

### 操作步骤

- 步骤 1** 选择标题栏中的“菜单”按钮。
- 步骤 2** 选择**操作 > 语音 / 视频 > 语音 / 视频设置**。
- 步骤 3** 按照向导中的说明配置您的设备。

## 将语音呼叫添加到视频呼叫中结果形成语音会议

当您将在语音呼叫添加到视频呼叫中时，语音呼叫中的一方收不到将视频添加到呼叫中的请求。呼叫合并在一起，即会形成语音会议。

## 使用 Cisco Unified IP 电话 9900 系列型号的用户无法控制桌面电话

如果拥有 Cisco Unified IP 电话 9900 系列型号的用户无法从思科腾讯通使用桌面电话，则您必须将用户添加到“标准 CTI 允许控制支持已连接转接和会议的电话”用户组。有关如何操作的详细信息，请参阅 *Installation and Configuration Guide for Cisco Unified Communications for RTX Release 8.6*（思科腾讯通 8.6 版安装和配置指南）：

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/prod_installation_guides_list.html)

## 部署 Cisco Unified SRST 时共享线路的限制

如果您在思科统一通信系统中设置了 Cisco Unified Survivable Remote Site Telephony (SRST)，则在系统故障期间，您可以继续发出和接收呼叫。在这种情况下，思科腾讯通会使用共享线路，让您能够继续发出和接收呼叫。

Cisco Unified SRST 不支持 SIP 电话使用共享线路。如果同时符合以下两项条件，则思科腾讯通仅接收被切换的呼叫：

- 思科腾讯通设置为使用您的计算机处理呼叫。
- 思科腾讯通拥有与 SIP 桌面电话相同的目录号码。

但是，桌面电话会接收所有呼叫。

## 思科腾讯通如何确定在呼叫中使用的音频编解码器

思科腾讯通使用 Cisco Unified Communications Manager 设备来管理您的思科腾讯通软件以及桌面电话。这些设备的音频比特率性能是用户能使用的思科腾讯通音频功能的若干决定性因素之一。您可以在 Cisco Unified Communications Manager 中指定该比特率性能。

要配置设备的比特率，请使用这些设备所属设备池的区域设置。下列设置会影响到设备的音频比特率：

| Cisco Unified Communications Manager 的版本 | 设置      |
|--|---------|
| 8.0 或更高版本                                | 最大音频比特率 |
| 低于 8.0                                   | 音频编解码器  |

有关 Cisco Unified Communications Manager 中区域和设备池配置的详细信息，请参阅“Cisco Unified Communications Manager 管理”在线帮助，或 *Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*（*Cisco Unified Communications Manager 管理指南*）：

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html)

当您在思科腾讯通中发出呼叫时，两个端点都会将其音频编解码器功能通告给 Cisco Unified Communications Manager。Cisco Unified Communications Manager 会在它们之间选择最适用的编解码器。默认的音频编解码器为 G.711。



## 为设备分配视频和音频端口

思科腾讯通 8.6 版改变了使用计算机处理呼叫时，为使用的设备分配视频和音频端口的方式。

对于这些设备，您可以在 Cisco Unified Communications Manager 中指定可用于设备 SIP 配置文件中媒体端口的一组号码。可使用“开始媒体端口”和“结束媒体端口”字段指定该范围。

SIP 设备的音频端口会随机分配到该范围前半部分的号码，SIP 设备的视频端口则会随机分配到该范围后半部分的号码。较早的思科腾讯通版本允许为音频端口分配从“开始媒体端口”到“结束媒体端口”范围内的任意一个号码。

当使用桌面电话时，为使用的设备分配视频和音频端口的方式没有改变。音频会路由到桌面电话，视频则始终使用下列端口：

| 端口   | 协议   |
|------|------|
| 5445 | RTP  |
| 5446 | RTCP |

## 关于视频的注意事项

- [第 17 页上的“影响用户视频功能的因素”](#)
- [第 18 页上的“确定特定视频功能要求的比特率”](#)
- [第 18 页上的“为思科腾讯通配置比特率性能”](#)
- [第 19 页上的“Cisco Unified Client Services Framework 如何确定计算机的视频功能”](#)
- [第 20 页上的“用户使用带宽的限制”](#)
- [第 21 页上的“关于调整计算机以实现最高视频性能”](#)

## 影响用户视频功能的因素

影响可以在视频呼叫中实现的帧格式和帧速率的因素有：

- Cisco Unified Communications Manager 中配置的设备比特率限制。
- 用户设置，例如用户可以通过思科腾讯通中的“思科腾讯通选项”对话框设置的选项。
- 选择的摄像头。
- CPU 速度和使用率。
- Cisco Unified MeetingPlace 中配置的视频会议参数。
- 呼叫中的其它端点的视频功能。
- 两个端点之间的网络的参数，例如该呼叫网络路径中的物理网络带宽和路由器配置。

## 确定特定视频功能要求的比特率

表 8 用于确定思科腾讯通要获得特定帧格式和帧速率所需的最低比特率。

**表 8 特定帧格式和帧速率所需的最低比特率**

| 音频和视频的组合<br>比特率 (kb/s) | 音频编解码器<br>限制 (kb/s) | 最低视频呼叫<br>比特率 (kb/s) | 帧格式  | 每秒帧数 |
|------------------------|---------------------|----------------------|------|------|
| 78                     | 14                  | 64                   | QCIF | 15   |
| 142                    | 14                  | 128                  | QCIF | 30   |
| 206                    | 14                  | 192                  | CIF  | 15   |
| 320                    | 64                  | 256                  | CIF  | 30   |
| 448                    | 64                  | 384                  | VGA  | 15   |
| 576                    | 64                  | 512                  | VGA  | 30   |
| 832                    | 64                  | 768                  | VGA  | 30   |
| 1064                   | 64                  | 1000                 | 720p | 15   |
| 2064                   | 64                  | 2000                 | 720p | 30   |

### 示例

要为用户配置思科腾讯通，使之能够使用速率为 30 帧 / 秒的 VGA 帧大小的视频，思科腾讯通要求音频和视频的组合比特率至少为 768 kb/s。与 VGA 帧格式配合使用音频编解码器则要求 64 kb/s。

## 为思科腾讯通配置比特率性能

思科腾讯通使用 Cisco Unified Communications Manager 设备来管理您的思科腾讯通软件。

这些设备的比特率（即带宽）性能是用户可使用的思科腾讯通视频功能的若干决定性因素之一。您可以在 Cisco Unified Communications Manager 中指定该比特率性能。

要配置设备的比特率，请使用这些设备所属设备池的区域设置。下列设置会影响到设备的比特率性能：

| Cisco Unified Communications Manager 的版本 | 设置   |
|--|--|
| 8.0 或更高版本                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 最大音频比特率</li> <li>• 最大视频呼叫比特率</li> </ul> |
| 低于 8.0                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 音频编解码器</li> <li>• 视频呼叫带宽</li> </ul>     |

有关 Cisco Unified Communications Manager 中区域和设备池配置的详细信息，请参阅“Cisco Unified Communications Manager 管理”在线帮助，或 *Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*（*Cisco Unified Communications Manager 管理指南*）：

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod\\_maintenance\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html)

**示例**

要让设备能够使用速率为 30 帧 / 秒 (fps) 的 720p HD 视频呼叫，可在“区域设置”中配置速率为 30 fps 的 720p HD 视频以及呼叫所用音频的比特率。

如果思科腾讯通要求使用最低 2000 kb/s 的比特率才能发起高清视频呼叫，而该区域的音频比特率设置为 64 kb/s (G.722、G.711)，则您必须将设备放入配置为下表所示视频呼叫比特率的设备池中：

| Cisco Unified Communications Manager 的版本 | 视频呼叫比特率   |
|--|---|
| 8.0 或更高版本                                | 大于等于 2064 kb/s。   |
| 低于 8.0                                   | 大于等于 2000 kb/s。<br>版本低于 8.0 的 Cisco Unified Communications Manager 为呼叫分配带宽时，会自动将音频带宽添加到配置的视频带宽。 |

## Cisco Unified Client Services Framework 如何确定计算机的视频功能

Cisco Unified Client Services Framework 用 WEI 分值来评估机器的硬件配置。Cisco Unified Client Services Framework 使用 WEI 处理器评分来确定发送和接收适用于您的计算机的视频配置文件。

表 9 列出了支持的 H.264/AVC 层级、每个层级的比特率和帧格式，以及每个层级所要求的最低 WEI 处理器分值

**表 9 WEI 处理器分值支持的视频功能**

| H.264/AVC 层级 | 最大比特率 (kb/s) | 最大帧格式 | 在该层级发送和接收视频要求的最低 WEI 处理器分值 |
|--------------|--------------|-------|----------------------------|
| 1.0          | 64           | QCIF  | 2.0                        |
| 1b           | 128          | QCIF  | 2.0                        |
| 1.1          | 192          | QCIF  | 2.0                        |
| 1.2          | 384          | CIF   | 2.0                        |
| 1.3          | 768          | CIF   | 3.0                        |
| 2            | 768          | CIF   | 3.0                        |
| 2.1          | 768          | CIF   | 3.0                        |
| 2.2          | 1350         | VGA   | 4.8                        |
| 3            | 1350         | VGA   | 4.8                        |
| 3.1          | 4000         | HD    | 5.9 和至少带四个 CPU 核心的系统。      |

## 用户使用带宽的限制

思科腾讯通设置对话框中的“视频”类别含有一个滑块，用户可以用它来限制思科腾讯通用来处理视频呼叫的带宽。表 10 按从高到低的顺序列出了滑块上可用的带宽设置，以及每个级别对视频的影响。

表 10 用户可用的带宽设置

| 可用的带宽设置        | H.264/AVC 层级 | 最大解码器 比特率 | 最大编码器 比特率 | 说明   |
|----------------|--------------|-----------|-----------|--|
| 最高视频品质 (第 6 级) | 3.1          | 4 Mb/s    | 4 Mb/s    | Cisco Unified Client Services Framework 所支持的最高视频性能，当前为 720p HD                                   |
| 第 5 级          | 2.2          | 4 Mb/s    | 768 kb/s  | 支持双向 VGA   |
| 第 4 级          | 2.2          | 4 Mb/s    | 384 kb/s  | 支持下行带宽低于上行带宽。支持来话 VGA  |
| 第 3 级          | 1.3          | 768 kb/s  | 384 kb/s  | 传入视频限制为 30 帧 / 秒 (fps) 的 CIF   |
| 第 2 级          | 1.2          | 384 kb/s  | 128 kb/s  | 传入视频限制为 15 fps 的 CIF   |
| 最低带宽使用 (第 1 级) | 1.1          | 192 kb/s  | 64 kb/s   | 传入视频限制为 30 fps 的 QCIF，或有可能为 7.5 fps 的 CIF<br><b>注</b> 此设置可以呈现 6 fps 的 QCIF 视频，某些摄像头可能会呈现较差的图像品质。 |

表 11 列出了建议的带宽设置，以及针对不同公司网络带宽而得到的视频品质。

表 11 建议的带宽设置

| 网络带宽     | 建议的带宽设置                              | 视频品质                                      |
|----------|--------------------------------------|---|
| 1.5 Mbps | 第 5 级 (上传速度 768 kb/s, 下载速度 4 Mb/s)   | 将视频双向限制为 VGA                              |
|          | 第 4 级 (上传速度 384 kb/s, 下载速度 4 Mb/s)   | 传入视频限制为 VGA                               |
| 384 kbps | 第 2 级 (上传速度 128 kb/s, 下载速度 384 kb/s) | 传入视频限制为 15fps 的 CIF                       |
|          | 第 1 级 (上传速度 64 kb/s, 下载速度 192 kb/s)  | 传入视频限制为 30 fps 的 QCIF，或有可能为 7.5 fps 的 CIF |

## 关于调整计算机以实现最高视频性能

有关如何调整计算机以实现最高视频性能的信息，请参阅 *Installation and Configuration Guide for Cisco Unified Communications for RTX Release 8.6*（思科腾讯通 8.6 版安装和配置指南）：

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/prod_installation_guides_list.html)

## 视频故障排除提示

- 第 21 页上的“用户视频品质受影响”
- 第 22 页上的“有多个显示器的视频对话”
- 第 22 页上的“当计算机连接到某些型号的 Cisco Unified IP 电话时用户看到的视频品质较差”
- 第 22 页上的“连接到桌面电话并启用了无线网卡时没有视频”

## 用户视频品质受影响

**问题** 在极少数情况下，下列情形可能会导致用户视频品质受影响：

- 在视频呼叫开始时，或在视频呼叫期间使用“保留”或“继续”功能时。
- 在呼叫过程中，用户使用“思科腾讯通选项”对话框中“视频”部分的滑块调节视频质量时。

出现此问题的原因有：

- 客户端计算机能够处理高分辨率视频，但网络或交换机的带宽不足以支持该视频分辨率。
- 网络发生丢包。
- 如果两个端点中其中一个的网卡最大传输单元 (MTU) 的设置低于思科腾讯通 1270 的 MTU，则由于视频数据包分片，网络易发生丢包。
- 有些数据包在呼叫路径中的路由器上被丢弃。
- 与安装思科腾讯通相关联的 Cisco Unified Client Services Framework 设备在 Cisco Unified Communications Manager 中设置了设备的物理网络环境不支持的带宽。例如，如果您位于带宽为 128 kb/s 的物理网络中，而您将 Cisco Unified Client Services Framework 设备带宽设为 4 Mb/s，则呼叫会以较高的视频编解码器级别发起，而底层物理网络实际上无法支持。

可尝试以下一项或多项建议的解决方案。

**解决方案** 确保 Cisco Unified Client Services Framework 设备所属设备池指定的最大视频比特率低于物理网络的带宽。有关详细信息，请参阅第 18 页上的“确定特定视频功能要求的比特率”。

**解决方案** 请执行下列步骤：

1. 选择标题栏中的“菜单”按钮。
2. 选择思科腾讯通设置 > 视频。
3. 使用滑块进行设置，在带宽使用和视频质量之间取得平衡。
4. 确保选中优化您计算机的视频质量选项。

## 有多个显示器的视频对话

如果您的计算机使用两个或以上的显示器，请使用主显示器进行视频对话。从显示器通常不支持视频硬件加速，因此从显示器上的 CPU 使用率会非常高。

## 当计算机连接到某些型号的 Cisco Unified IP 电话时用户看到的视频品质较差

**问题** 当用户的计算机连接到 Cisco Unified IP 电话的某些型号（例如 7945G、7965G 和 7975G）时，用户在思科腾讯通中看到视频品质可能较差。

如果连接两端的链路速度和双工配置不相同，便会出现此问题。例如，如果 PC 端口的链路速度为 1000 Mb/s，而交换机端口为 100 Mb/s；或者，如果连接一端的链路为半双工，而另一端的链路为全双工。

请与思科支持代表联系，获取有关此问题的最新更新。

**解决方案** 要解决此问题，请执行以下步骤：

1. 打开电话的“网络配置”设置。
2. 将 SW 端口配置设置为 100 Full。
3. 将 PC 端口配置设置为 100 Full。

有关如何在 Cisco Unified IP 电话上设定网络配置的信息，请参阅电话的相关文档。请参阅与您的语言、电话型号和 Cisco Unified Communications Manager 版本对应的出版物。您可以从以下网址导航至与您的电话对应的文档：

<http://www.cisco.com/cisco/web/psa/maintain.html?mode=prod&level0=278875240>

## 连接到桌面电话并启用了无线网卡时没有视频

**问题** 使用桌面电话接收来电时，“以语音和视频应答”按钮有时会被禁用。

**解决方案** 仅当 PC 通过以太网电缆直接连接至桌面电话时，才支持桌面电话视频。在 64 位版本的 Windows 中不支持桌面电话视频。要解决此问题，请检查以下各项：

1. 确保 PC 直连至受控的桌面电话。
2. 禁用 PC 上的任何无线网卡。
3. 确保在 Cisco Unified Communications Manager 中启用了桌面电话的视频功能。
4. 在“服务器状态和错误提示”窗口中检查桌面电话 (CAST) 连接状态。
5. 确保桌面电话基于 SCCP 协议。

### 相关主题

[第 16 页上的“使用 Cisco Unified IP 电话 9900 系列型号的用户无法控制桌面电话”](#)

## 摄像头故障排除提示

- [第 23 页上的“网络摄像头在用户登录时启动”](#)
- [第 23 页上的“在 Windows 7 系统上使用腾博 PrecisionHD USB 摄像头时音质较差”](#)
- [第 23 页上的“使用联想 ThinkPad W500 的内置摄像头时图像大小被裁剪”](#)

## 网络摄像头在用户登录时启动

网络摄像头的正确运作方式是：当用户启动视频呼叫或视频会议呼叫时，网络摄像头才会启动。在特殊情况下，某些网络摄像头会在用户登录思科腾讯通时启动。当使用特定的硬件配置以及特定的网络摄像头驱动程序时，会出现这种情况。

在这种情况下，思科腾讯通控制着网络摄像头。这表示，您无法在音频和视频调节向导中看到视频预览。但是，您仍然可以使用网络摄像头进行视频呼叫或视频会议呼叫。

要解决此问题，请安装网络摄像头制造商提供的最新驱动程序。如果您的计算机是联想 ThinkPad W500，请安装以下网址提供的驱动程序：

<http://www-307.ibm.com/pc/support/site.wss/MIGR-70600.html>

## 在 Windows 7 系统上使用腾博 PrecisionHD USB 摄像头时音质较差

**问题** 在 Windows 7 系统上使用 1.0 或 1.1 版本的腾博 PrecisionHD USB 摄像头时，麦克风设置了极高的输入增益，从而使声音失真或使音量极高。

**解决方案** 这个问题的临时解决办法为在 Windows 设置中降低麦克风的录音音量。

要彻底解决这个问题，请安装 PrecisionHD USB 摄像头的软件升级版 1.2，操作如下所示：

1. 从以下位置下载升级软件：  
<http://www.tandberg.com/support/video-conferencing-software-download.jsp?t=2&p=94>
2. 将您的 PrecisionHD USB 摄像头连接至计算机。
3. 启动升级软件之前，确保 LED 为绿色。
4. 安装升级软件。

## 使用联想 ThinkPad W500 的内置摄像头时图像大小被裁剪

对于 CIF 格式的视频呼叫，联想 ThinkPad W500 的内置摄像头呈现的视频图像会在四周发生裁剪。这是应用程序容许发生的现象。视频图像被裁剪是因为摄像头不能直接支持 CIF 格式。

# 存在的问题

- [第 23 页上的“使用缺陷工具包”](#)
- [第 24 页上的“开放的问题”](#)
- [第 25 页上的“已解决的问题”](#)

## 使用缺陷工具包

已知问题（缺陷）根据严重程度分级。本发行说明包含对以下几项的说明：

- 严重级别为 1 或 2 的所有缺陷。
- 严重级别为 3、4 或 5 的重大缺陷。
- 客户发现的所有缺陷，严重级别为 6 的增强请求除外。

您可以使用思科软件缺陷工具包 (Cisco Software Bug Toolkit) 搜索问题。

**准备工作**

若要访问 Bug Toolkit（缺陷工具包），需要具备下列条件：

- Internet 连接
- 网络浏览器
- Cisco.com 用户 ID 和口令

**操作步骤**

- 
- 步骤 1** 要访问缺陷工具包，请转到 <http://tools.cisco.com/Support/BugToolKit/action.do?hdnAction=searchBugs>
- 步骤 2** 使用 Cisco.com 用户 ID 和口令登录。
- 步骤 3** 要查找有关特定问题的信息，请在“Search for Bug ID”字段中输入缺陷编号，然后单击 **Go**。
- 

有关如何搜索缺陷的信息，请创建保存的搜索，然后创建缺陷组，并单击缺陷工具包页面中的 **Help**。

## 开放的问题

表 12 描述了可能会在思科腾讯通中发生的意外现象。本文档中仅提供了严重级别为 1、2 和部分严重级别为 3、4 和 5 的开放问题，以及所有客户发现的缺陷。该表格按严重级别排序，然后按编号的字母数字排序。

除非另有说明，否则这些问题适用于所有思科腾讯通版本。有关个别缺陷的详细信息，请单击编号以访问缺陷工具包中针对该缺陷的在线记录。

由于缺陷状态不断变化，请注意表格反映的是截至编写本报告时开放的缺陷。要查看开放缺陷的更新，请访问缺陷工具包。详情请参阅第 23 页上的“使用缺陷工具包”。

**表 12 思科腾讯通开放问题**

| 标识符                        | 严重程度 | 组件           | 标题  |
|----------------------------|------|--------------|---|
| <a href="#">CSCuc78070</a> | 4    | call stats   | Meeting List is wrong when the RTX user have both DN and Directory URIs     |
| <a href="#">CSCts07454</a> | 4    | csf-api      | video screen will hide all the RTX window, when full screen icon display    |
| <a href="#">CSCts07539</a> | 4    | csf-api      | Call preservation feature doesn't work when make call cross cluster         |
| <a href="#">CSCts07549</a> | 4    | csf-api      | "can not connect to CUCM" for VGA/HD video under VPN or low bandwidth       |
| <a href="#">CSCts07554</a> | 4    | csf-api      | When opening sign-in window of cucrtx, RTX can't closed.                    |
| <a href="#">CSCts07542</a> | 5    | csf-api      | (DP)call park window won't update when the remote user pick up the call.    |
| <a href="#">CSCts07562</a> | 5    | rtx-api      | Help menu display incompletely when standard user start RTX for 1st time    |
| <a href="#">CSCts07572</a> | 5    | dtmf-dialpad | intermittently Can't input DTMF through keyboard under chinese input mode.6 |



## 已解决的问题

本节列出在之前版本中为开放状态、但现在已解决的问题。本节中仅列出了严重级别为 1、2 和部分严重级别为 3、4、5 和 6 的已解决缺陷，以及所有客户发现的缺陷。该表格按严重级别排序，然后按编号的字母数字排序。

由于缺陷状态不断变化，请注意此文档反映的是截至编写本报告时已解决的缺陷。要查看已解决缺陷的更新，请访问缺陷工具包（请参阅第 23 页上的“使用缺陷工具包”一节）。

下一节列出在思科腾讯通 8.6(2) 版中已解决但在以前的版本中可能开放的问题：

- [版本 8.6\(4\)](#)
- [版本 8.6\(3\)](#)
- [版本 8.6\(2\)](#)

### 版本 8.6(4)

表 13 列出在版本 8.6(3) 中已解决的问题。

表 13 思科腾讯通 8.6(3) 版中已解决的问题

| 标识符                        | 严重程度 | 组件               | 标题   |
|----------------------------|------|------------------|--|
| <a href="#">CSCuf34818</a> | 2    | web-conferencing | Can't start meeting when meeting account is set correctly                |
| <a href="#">CSCuf34820</a> | 3    | web-conferencing | When meeting account is set incorrectly, no error message appeared.      |
| <a href="#">CSCuf34837</a> | 3    | web-conferencing | After deleting meeting account, "start meeting " button isn't disabled   |
| <a href="#">CSCuf34938</a> | 3    | web-conferencing | When in a meeting, can escalate another meeting from a call conversation |
| <a href="#">CSCtj37599</a> | 4    | server-health    | Triangle on RTX status bar disappear after sign out and sign in CUCRTX   |

### 版本 8.6(3)

表 14 列出在版本 8.6(3) 中已解决的问题。

表 14 思科腾讯通 8.6(3) 版中已解决的问题

| 标识符                        | 严重程度 | 组件            | 标题  |
|----------------------------|------|---------------|---|
| <a href="#">CSCtz16059</a> | 4    | localization  | CUCRTX displays wrong codec when call phone's directory number with Chinese characters. |
| <a href="#">CSCub79128</a> | 4    | accessibility | CUCRTX application icon resolution too low in Win7 system task bar.                     |

## 版本 8.6(2)

表 15 列出在版本 8.6(2) 中已解决的问题。

表 15 思科腾讯通 8.6(2) 版中已解决的问题

| 标识符        | 严重程度 | 组件           | 标题   |
|------------|------|--------------|--|
| CSCtu20096 | 3    | lifecycle    | Several DLL failed to be loaded with CUC-RTX on some ghost image.        |
| CSCtx16961 | 3    | comm-history | DP-Mode:Crash when start conference from call history when remote fwded. |

## 故障排除

以下思科腾讯通文档提供了故障排除信息：

- *Installation Guide for Cisco Unified Communications for RTX Release 8.6* (思科腾讯通 8.6 版安装指南)
- *Frequently Asked Questions: Cisco Unified Communications for RTX Release 8.6* (思科腾讯通 8.6 版常见问题解答)

使用此链接访问该文档：

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps11241/tsd_products_support_series_home.html)

## 获取文档和提交服务请求

关于如何获取文档、提交服务请求和收集更多信息，请参阅每月的思科产品文档更新，其中也包括了所有新的和修改过的思科技术文档，相关地址：

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

通过 Really Simple Syndication (RSS) 源的方式订阅思科产品文档更新，相关内容将通过阅读器应用程序直接发送至您的桌面。RSS 源是一项免费服务，思科目前支持 RSS 2.0 版本。

思科和思科徽标是思科和 / 或其附属公司在美国及其他国家 / 地区的商标。要查看思科商标的列表，请访问此 URL: [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)。文中提及的第三方商标均归属各所有者。文中使用“合作伙伴”一词并不暗示思科与任一公司存在合作关系。(1110R)

本文档无意使用任何实际互联网协议 (IP) 地址。本文档中包括的任何示例、命令显示输出和图形仅用于说明目的。在图示内容中使用的 IP 地址纯属虚构，如有雷同，实属巧合。

© 2011-2013 Cisco Systems, Inc. 保留所有权利。