

# Problema del control de Deskphone del Cisco Unified Personal Communicator

ID del Documento: 113300

Actualizado: De febrero el 24 de 2012



[Descarga PDF](#)



[Imprimir](#)

[Comentarios](#)

## Productos Relacionados

- [Versión del administrador 8.0 de las Comunicaciones unificadas de Cisco](#)
- [Versión 8.0 del Cisco Unified Presence](#)
- [Cisco Unified Personal Communicator](#)

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[La característica del deskphone es greyed hacia fuera](#)

[Solución](#)

[Incapaz de controlar Deskphone](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Solución 3](#)

[Solución 4](#)

[Solución 5](#)

[Información Relacionada](#)

[Discusiones relacionadas de la comunidad del soporte de Cisco](#)

## Introducción

El Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) es la aplicación de cliente que integra al Cisco Unified Presence Server (TAZAS). Este cliente se ejecuta en un entorno de escritorio de Windows o de Macintosh y proporciona varias características de comunicaciones integradas tales como control del teléfono de escritorio, mensajería instantánea (IM), presencia, softphone, escalada de comunicación, etc.

Este documento proporciona la información sobre el error de inicialización del dispositivo CUPC, donde el usuario final no puede controlar el Soft Phone o el teléfono de escritorio usando CUPC.

## prerrequisitos

### Requisitos

No hay requisitos específicos para este documento.

### Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en CUCM 8.x con las TAZAS 8.x y CUPC 8.x.

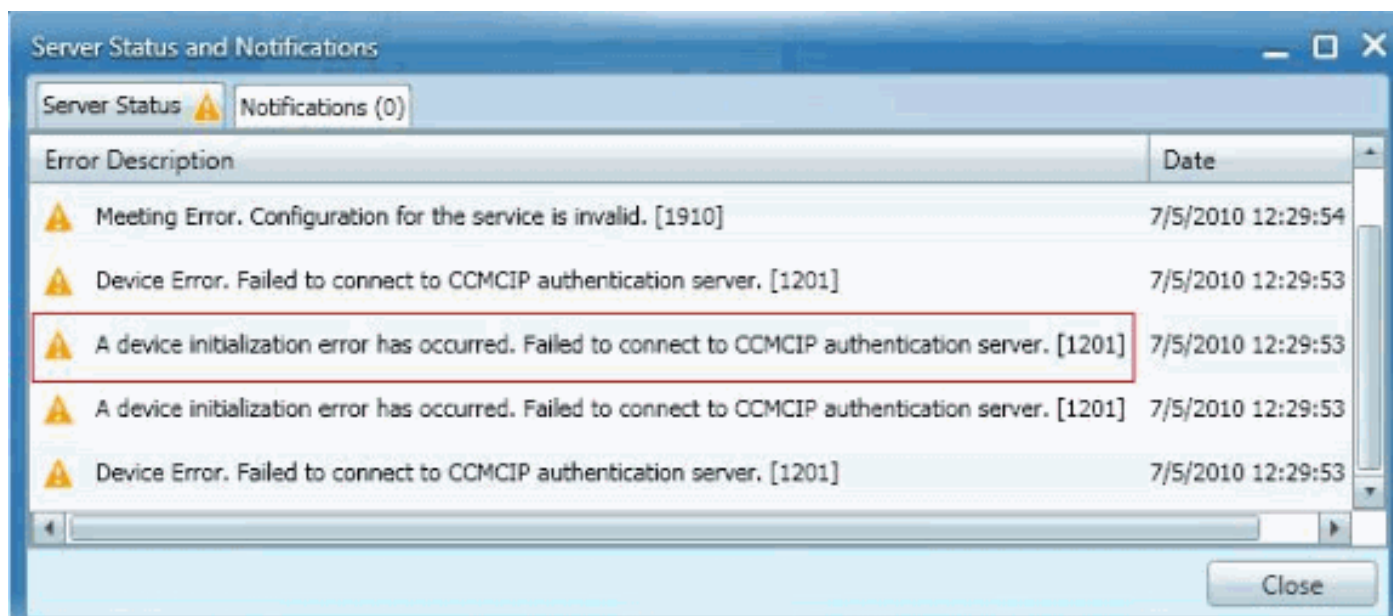
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

### Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## La característica del deskphone es greyed hacia fuera

La característica del deskphone es greyed hacia fuera. La charla y todas las otras funciones están trabajando, cliente se comporta como IM cliente. Sin embargo, las funciones de la llamada son inasequibles y se visualiza este error:



### Solución

El servicio del teléfono del IP del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco

(CCMCIP) se ejecuta en el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco y extrae una lista de dispositivos asociados a cada usuario. Se requieren los perfiles CCMCIP antes de que los clientes CUPC 8.x puedan extraer la lista de dispositivos del usuario del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco. Utilice los controles en la página de la configuración del perfil CCMCIP para crear un perfil para controlar el Cisco Unified Personal Communicator 8.x en el modo del deskphone y para facilitar la detección del dispositivo para los deskphones y los softphones. Entonces, usuarios seleccionados del socio al perfil. Usted puede crear los perfiles CCMCIP para sus usuarios del Cisco Unified Personal Communicator 8.x completando este procedimiento:

1. Vaya a la **administración del Cisco Unified Presence > a la aplicación > al Cisco Unified Personal Communicator > al perfil CCMCIP.**
2. El tecleo **agrega nuevo.**
3. Ingrese el nombre del perfil y la descripción.
4. Ingrese la información en los campos:

The screenshot shows the Cisco Unified Presence Administration interface. At the top, there is a navigation menu with options like System, Presence, Messaging, Application, User Management, Bulk Administration, Diagnostics, and Help. Below this is the 'CCMCIP Profile Configuration' section. It features a toolbar with 'Save', 'Delete', and 'Add New' buttons. A status message indicates 'Add successful'. The main area is titled 'CCMCIP Profile Settings' and contains a note: 'NOTE: CCMCIP Profiles will only apply to CUPC version 8.0 and higher.' The form includes the following fields:

- Name\* (required)
- Description
- Primary CCMCIP Host\*
- Backup CCMCIP Host\*
- Server Certificate Verification\* (dropdown menu set to 'Self Signed or Keystore')
- Make this the default CCMCIP Profile for the system. (checked checkbox)

Below the form is a table titled 'Users in Profile' with columns for 'User ID' and 'Firstname'. It lists one user: 'ammu' with first name 'ammu'. Action buttons include 'Add Users to Profile', 'Select All', 'Clear All', and 'Delete Selected'. A 'Rows per Page' dropdown is set to 50. At the bottom, there are 'Save', 'Delete', and 'Add New' buttons, and a legend: '\* - Indicates required item.'

Host primario CCMCIP — Ingrese el direccionamiento del servidor para que el servicio CCMCIP utilice para extraer la lista de dispositivos asociados cuando los usuarios ingresan a un dispositivo o a un teléfono. Host del respaldo CCMCIP — Ingrese el direccionamiento del servidor de backup para que el servicio CCMCIP utilice si el servidor primario CCMCIP falla. Verificación del certificado de servidor — Especifique cómo el servidor CCMCIP asociado a este perfil soporta las conexiones TLS. Esta configuración está para la verificación de TLS de los servidores CCMCIP enumerados para este perfil CCMCIP.

5. El tecleo **agrega a los usuarios para perfilar.**
6. Utilice el hallazgo y enumere la ventana de los usuarios para encontrar y para seleccionar a los usuarios. Entonces, el tecleo **agrega seleccionado** para agregar a los usuarios al perfil.

7. Haga clic en Save (Guardar).

**Nota:** Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCto93699](#) ([clientes registrados solamente](#)).

## Incapaz de controlar Deskphone

### Problema

Con CUPC 8.0, el control de Deskphone no trabaja después de que usted actualice al cliente CUPC y cambie la contraseña de Domain User. Se recibe este mensaje de error:

```
Getting an error on CUPC "A device initialization error has occurred. Invalid Credentials. [801]"
```

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtj86676](#) ([clientes registrados solamente](#)).

También, el log de aplicaciones muestra este mensaje de error:

```
CTI application failed to open provider; application startup failed
```

### Solución 1

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Salga CUPC.
2. Vaya al administrador de tareas de Windows, haga clic la lengüeta de los **procesos**, y pare el *proceso CUCSF.exe*.
3. Navegue a la siguiente ubicación (basada en su sistema operativo), y borre el archivo del *.dat.Windows XP*<user> de C:\Documents and Settings\ \ Configuraciones locales \ datos de aplicación \ Cisco \ Config \ perfil del marco de las Comunicaciones unificadas \ de los Servicios al cliente - xp*Windows 7*<user> \ AppData \ Local \ Cisco \ Comunicaciones unificadas \ marco \ Config \ perfil de C:\Users\ de los Servicios al cliente - ventanas 7
4. Asegúrese de que el tráfico TFTP no sea bloqueado por el Firewall.
5. Recomience CUPC, Cisco ENCIMA del agente de sincronización, Cisco ENCIMA de los servicios del agente de sincronización del intercluster, y ingrese las nuevas credenciales.

### Solución 2

Complete estos pasos si usted utiliza la serie unificada Cisco 6900, 8900, o 9900 del teléfono del IP:

1. Elija **User Management (Administración de usuario) > usuario final** en el control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, y elija al usuario que usted quiere agregar.
2. En la ventana de configuración del usuario final, el tecleo **agrega al grupo de usuarios** en el grupo de la información de los permisos.
3. Busque para el **CTI estándar** en el hallazgo y enumere la ventana de grupos de usuarios.
4. Elija al grupo de usuarios **habilitado CTI estándar**. Si el teléfono del usuario es Cisco el teléfono del IP unificado 6900, 8900, o las 9900 Series modelan, eligen el **CTI estándar permiten el control de los teléfonos que soportan Xfer conectado y el conf** grupos de usuarios también.

5. Elija **agregar seleccionado**, y hacen clic la **salvaguardia**.

### **Solución 3**

Este problema puede también ocurrir en estas situaciones:

- Cuando Cisco unificó el administrador de la comunicación utiliza el IPv6 para enviar la interrogación DNS para el servidor LDAP.
- Si el IPv6 no se configura en el DNS, las horas del servidor hacia fuera.
- El descanso de 10 segundo hace CUP/CUPC no poder controlar el deskphone.
- Si la contraseña contiene los caracteres especiales, puede dar lugar a un error controlar el deskphone. Usted debe quitar los caracteres especiales de la contraseña para resolver el problema.

Para resolver el problema, verifique que la información DNS correcta está configurada en el servidor. En este caso, usted necesita configurar el DNS para responder al IPv6.

**Nota:** Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtb01996](#) ([clientes registrados solamente](#)).

### **Solución 4**

Si usted no puede controlar el deskphone y usted recibe al `usuario conectado` en un mensaje de error del `puerto no válido`, asegúrese que no asocian al usuario al grupo *estándar de la conexión segura CTI*. Si asocian al usuario al grupo *estándar de la conexión segura CTI*, quite este permiso para resolver el problema.

### **Solución 5**

Agregue una línea adicional: `TLS_REQCERT nunca` bajo `/etc/openldap/ldap.conf` en el servidor CUCM, que actúa como el servidor primario CTI GW.

## **Información Relacionada**

- [Proyección de imagen conectada — Guía del despliegue de la aplicación de la Colaboración del diagnóstico por imágenes del horizonte](#)
- [Cisco y Colaboración de Microsoft en las Comunicaciones unificadas](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

¿Era este documento útil? [Sí](#) [ningún](#)

Gracias por su feedback.

[Abra un caso de soporte](#) (requiere un [contrato de servicios con Cisco](#).)

## **Discusiones relacionadas de la comunidad del soporte de Cisco**

[La comunidad del soporte de Cisco](#) es un foro para que usted haga y conteste a las preguntas,

las sugerencias de la parte, y colabora con sus pares.

Refiera a los [convenios de los consejos técnicos de Cisco](#) para la información sobre los convenios usados en este documento.

Actualizado: De febrero el 24 de 2012

ID del Documento: 113300