

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Problème 2](#)

[Solution 2](#)

[Problème 3](#)

[Solution 3](#)

[Problème 4](#)

[Solution 4](#)

[Problèmes identifiés](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document fournit des informations sur la façon dont dépanner les crash du Cisco Unified Personal Communicator (CUPC).

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la release 7.x/8.x de Cisco Unified Personal Communicator.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Avec CUPC 7.0, les utilisateurs sur l'expérience CUPC de Windows Vista et de Windows XP tombe en panne. Ce crash se produit quand le nom d'utilisateur/mot de passe est configuré dans CUPC > fichier > préférences > comptes.

Solution

Cette question peut se produire parce que le répertoire local de messagerie vocale contient un fichier index corrompu de messagerie vocale.

Exécutez ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Allez au PC client qui rencontre le problème. Quittez CUPC de **fichier > de sortie**. Ouvrez le gestionnaire de tâches de Windows et assurez-vous que le CUPC est complètement quitté. Recherchez le nom du processus **CUPCK9.exe** dans le gestionnaire de tâches.
2. Allez à %userprofile% \ configurations locales \ données des applications \ Cisco \ répertoire d'Unified Personal Communicator \ messagerie vocale. C'est le répertoire qui enregistre des messageries vocales et des fichiers index. Vous devez supprimer tous les fichiers dans ce répertoire.
3. Relancez CUPC et voyez si cela fonctionne.

Problème 2

CUPC 7.0 éprouve un crash tout en exécutant/startup, même avant procédure de connexion.

Ceci se produit si un certificat de Windows installé sur l'ordinateur local contient `émis par le` champ qui indique indisponible. Afin de vérifier ceci, exécutez ces étapes :

1. Allez au **Start > Run**.
2. Écrivez le **MMC**.
3. Ajoutez a SNAP-dans.
4. Allez aux **Certificats** pour **mon utilisateur**.
5. Vérifiez tous les répertoires et les triez par **émis par** et **fourni à**. Si un **non disponible** apparaît au dessus, alors c'est la question.

Solution 2

Supprimez tous les Certificats sur le système aux lesquels faites **émettre** ou **être émis par le** champ réglé à **non disponible**.

Ou

Effectuez les étapes suivantes :

1. Ouvrez une invite de commande et cinglez le "" (ceci affichera un retard d'approximativement 40 secondes).

2. Allez au **Start > Run >** et tapez **ncpa.cpl**. Les connexions réseau devraient être affichées.
3. Allez aux **préférences avancées > commutées**.
4. Décochez chaque élément sous l'**enable autodial par la section d'emplacement**. Cliquez sur **OK**.
5. Effectuez un "" de ping et l'assurez qu'il n'y a aucun retard.

Problème 3

CUPC 8.5.2 éprouve un crash intermittent avec la version 2007 de perspectives de Microsoft®.

Solution 3

Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Désinstallez complètement l'application autonome CUPC ou de Fonction cliquer pour appeler.
2. **Start > Run de clic et regedit de type**. Allez à HKEY_LOCAL_MACHINE \ à LOGICIEL \ à stratégies \ Cisco Systems, Inc. \ UnifiedCommunications \ Fonction cliquer pour appeler et changez la valeur de **DontInstallSmartTagPlugin de** clé de registre à 1.
3. Supprimez les informations en cache en supprimant ces répertoires :C:\Users\ \ AppData \ gens du pays \ Cisco \ a unifié des transmissionsC:\Users\ \ AppData \ itinérance \ Cisco \ a unifié des transmissions
4. Installez l'application autonome CUPC.exe ou de Fonction cliquer pour appeler.

Problème 4

CUPC 8.5.1.18771 avec des expériences de Windows 7 tombe en panne après procédure de connexion.

Solution 4

La dernière étape d'ajouter un certificat à « a fait confiance que les autorités » se produit la première fois que vous ouvrez CUPC. Cette erreur se produit quand l'utilisateur n'a pas l'autorisation d'ajouter un certificat. Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Placez le compte utilisateur en tant qu'**administrateur local**.
2. Déconnectez-vous et ouvrez une session pour appliquer les modifications.
3. Ouvrez le CUPC pour installer correctement le certificat.
4. Retirez l'utilisateur du groupe d'administrateur local.
5. Déconnectez-vous et ouvrez une session pour appliquer les modifications.

Problèmes identifiés

Pour certains des problèmes connus liés aux crash CUPC, référez-vous aux [notes en version pour la version 7.0 et 7.0\(2\) de Cisco Unified Personal Communicator](#).

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)