

Question de contrôle de Deskphone de Cisco Unified Personal Communicator

ID de document : 113300

Mis à jour : FÉV 24, 2012



[PDF de téléchargement](#)



[Copie](#)

[Commentaires](#)

[Produits connexes](#)

- [Cisco Unified Communications Manager Version 8.0](#)
- [Cisco Unified Presence Version 8.0](#)
- [Cisco Unified Personal Communicator](#)

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[La caractéristique de deskphone est greyed](#)

[Solution](#)

[Incapable de contrôler Deskphone](#)

[Problème](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Solution 3](#)

[Solution 4](#)

[Solution 5](#)

[Introduction](#)

Le Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) est l'application cliente qui intègre au serveur de Cisco Unified Presence (TASSES). Ce client s'exécute sur un environnement de bureau de Windows ou de Macintosh et prévoit plusieurs caractéristiques de communications intégrées telles que le contrôle de téléphone de bureau, messagerie instantanée (IM), présence, téléphone IP, transmission des problèmes de transmission, et ainsi de suite.

Ce document fournit des informations au sujet de l'erreur d'initialisation de périphérique CUPC, où

L'utilisateur final ne peut pas contrôler le téléphone de téléphone logiciel ou de bureau utilisant CUPC.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur CUCM 8.x avec les TASSES 8.x et CUPC 8.x.

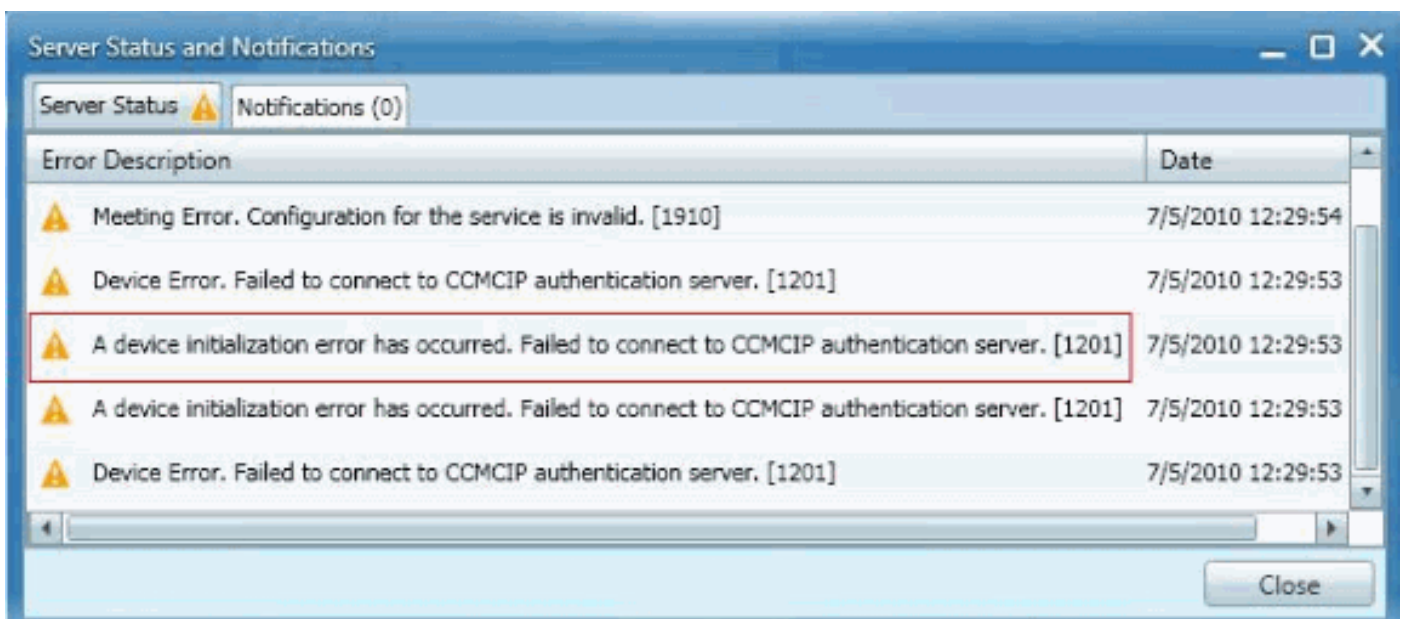
Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez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

La caractéristique de deskphone est greyed

La caractéristique de deskphone est greyed. Causez et toutes autres caractéristiques fonctionnent, client se comporte en tant qu'IM client. Cependant, la fonctionnalité d'appel est indisponible et cette erreur est affichée :



Solution

Le service du téléphone IP de Cisco Unified Communications Manager (CCMCIP) fonctionne sur Cisco Unified Communications Manager et récupère une liste de périphériques associés avec chaque utilisateur. Des profils CCMCIP sont exigés avant que les clients CUPC 8.x puissent récupérer la liste de périphériques d'utilisateur de Cisco Unified Communications Manager. Employez les contrôles à la page de configuration de profil CCMCIP pour créer un profil pour contrôler le Cisco Unified Personal Communicator 8.x en mode de deskphone et pour faciliter la découverte des périphériques pour des deskphones et des téléphones IP. Puis, utilisateurs sélectionnés d'associé au profil. Vous pouvez créer des profils CCMCIP pour vos utilisateurs du Cisco Unified Personal Communicator 8.x en se terminant cette procédure :

1. Allez à la **gestion de Cisco Unified Presence > à l'application > au Cisco Unified Personal Communicator > au profil CCMCIP.**
2. Cliquez sur **Add nouveau.**
3. Écrivez le nom de profil et la description.
4. Écrivez les informations dans les champs

Cisco Unified Presence Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System ▾ Presence ▾ Messaging ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Diagnostics ▾ Help ▾

CCMCIP Profile Configuration

Save X Delete + Add New

Status
Add successful

CCMCIP Profile Settings
NOTE: CCMCIP Profiles will only apply to CUPC version 8.0 and higher.

Name*

Description

Primary CCMCIP Host*

Backup CCMCIP Host*

Server Certificate Verification*

Make this the default CCMCIP Profile for the system.

Users in Profile

User ID	Firstname
ammu	kk

Add Users to Profile Select All Clear All Delete Selected Rows per Page 50

Save Delete Add New

*- Indicates required item.

Hôte primaire CCMCIP — Introduisez l'adresse du serveur pour le service CCMCIP pour l'utiliser pour récupérer la liste de périphériques associés quand les utilisateurs se connectent à un périphérique ou à un téléphone. Hôte de la sauvegarde CCMCIP — Introduisez l'adresse du serveur de sauvegarde pour le service CCMCIP pour l'utiliser si le serveur primaire CCMCIP échoue. Vérification de certificat de serveur — Spécifiez comment le serveur CCMCIP associé avec ce profil prend en charge des connexions de TLS. Cette configuration est pour la vérification de TLS des serveurs CCMCIP répertoriés pour ce profil CCMCIP.

5. Cliquez sur **Add les utilisateurs pour profiler.**
6. Utilisez la découverte et répertoriez la fenêtre d'utilisateurs pour trouver et sélectionner des

utilisateurs. Puis, cliquez sur Add **sélectionné** pour ajouter des utilisateurs au profil.

7. Cliquez sur **Save**.

Remarque: Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCto93699](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Incapable de contrôler Deskphone

Problème

Avec CUPC 8.0, le contrôle de Deskphone ne fonctionne pas après que vous promouviez le client CUPC et changez le mot de passe utilisateur de domaine. Ce message d'erreur est reçu :

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

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCtj86676](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

En outre, le journal d'application affiche ce message d'erreur :

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

Solution 1

Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Quittez CUPC.
2. Allez à Windows le gestionnaire de tâches, cliquez sur l'onglet de **processus**, et arrêtez le *processus CUCSF.exe*.
3. Naviguez vers l'emplacement suivant (basé sur votre système d'exploitation), et supprimez le fichier *.dat*.**Windows XP**>de <user de C:\Documents and Settings\ \ configurations locales \ données des applications \ Cisco \ a unifié config \ profil de cadre de transmissions \ services clientèle - xp**Windows 7**>de <user de C:\Users\ \ AppData \ gens du pays \ Cisco \ a unifié les transmissions \ le cadre \ config \ profil de services clientèle - les fenêtres 7
4. Assurez-vous que le trafic TFTP n'est pas bloqué par le Pare-feu.
5. Redémarrez CUPC, Cisco VERS LE HAUT d'agent de sync, Cisco VERS LE HAUT des services d'agent de sync d'Intercluster, et entrez dans les nouvelles qualifications.

Solution 2

Terminez-vous ces étapes si vous utilisez la gamme de téléphone IP unifié Cisco 6900, 8900, ou 9900 :

1. Choisissez la **gestion des utilisateurs > l'utilisateur final** dans la gestion de Cisco Unified Communications Manager, et choisissez l'utilisateur que vous voulez ajouter.
2. Dans la fenêtre de configuration d'utilisateur final, cliquez sur Add au **groupe d'utilisateurs** dans le groupe de l'information d'autorisations.
3. Recherchez **CTI standard** dans la découverte et répertoriez la fenêtre de groupes d'utilisateurs.

4. Choisissez le groupe d'utilisateurs **activé par CTI standard**. Si le téléphone de l'utilisateur est un téléphone IP unifié Cisco 6900, 8900, ou la gamme 9900 modèle, choisit le **CTI standard permet le contrôle des téléphones prenant en charge Xfer connecté et conf** Groupes d'utilisateurs également.
5. Choisissez **ajoutent sélectionné**, et cliquent sur la **sauvegarde**.

[Solution 3](#)

Cette question peut également se produire dans ces situations :

- Quand le gestionnaire de Cisco Unified Communications emploie l'IPv6 pour envoyer la requête DNS pour le serveur LDAP.
- Si l'IPv6 n'est pas configuré sur les DN, les temps de serveur.
- Le délai d'attente de 10 seconde fait CUP/CUPC pour contrôler le deskphone.
- Si le mot de passe contient des caractères particuliers, il peut avoir comme conséquence un manque de contrôler le deskphone. Vous devez enlever les caractères particuliers du mot de passe afin de résoudre le problème.

Afin de résoudre le problème, vérifiez que la bonne information DNS est configurée sur le serveur. Dans ce cas, vous devez configurer des DN pour répondre à l'IPv6.

Remarque: Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCtb01996](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

[Solution 4](#)

Si vous ne pouvez pas contrôler le deskphone et vous recevez l'utilisateur connecté sur un message d'erreur de `port non valide`, assurez-vous que l'utilisateur n'est pas associé au groupe *standard de connexion sécurisée CTI*. Si l'utilisateur est associé au groupe *standard de connexion sécurisée CTI*, enlevez cette autorisation afin de résoudre le problème.

[Solution 5](#)

Ajoutez une ligne supplémentaire : **TLS_REQCERT** jamais sous `/etc/openldap/ldap.conf` sur le serveur CUCM, qui agit en tant que serveur primaire CTI gw.

Ce document était-il utile ? [Oui aucun](#)

Merci de votre feedback.

[Ouvrez une valise de support](#) (exige un [contrat de service Cisco](#).)

Cisco relatif prennent en charge des discussions de la Communauté

[Cisco prennent en charge la Communauté](#) est un forum pour que vous posiez et pour répondez à des questions, des suggestions de partage, et collabore avec vos pairs.

Référez-vous au [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#) pour les informations sur des conventions utilisées dans ce document.

Mis à jour : FÉV 24, 2012

ID de document : 113300