

Pesquisa defeitos Cisco Unified Presence Server (COPOS) e o Cisco Unified Personal Communicator (CUPC)

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Compreendendo o processo de inicialização CUPC](#)

[Não pode entrar ao CUPC quando o Troubleshooter mostra toda o verde](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Não pode entrar no modo de Deskphone](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Não pode entrar no modo do softphone](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[CUPC 8.x - Não pode entrar no modo de Deskphone](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Desconhecido do servidor ldap](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Nenhuma informação da presença após o início de uma sessão](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[A presença não atualiza automaticamente durante o uso](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Não pode procurar o diretório do CUPC](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Servidor de diretório que não responde](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: SystemVersionMismatched](#)

Problema

Solução

Erro: Certificado que falta da corrente

Problema

Solução

Os usuários não aparecem na lista de usuários dos COPOS

Problema

Solução

Erro: Incapaz de conectar à rede

Problema

Solução

Erro: Tentou executar uma operação do bate-papo do grupo ad hoc mas a capacidade AD_HOC_GROUP_CHAT não estava disponível

Problema

Solução 1

Solução 2

Incapaz de ver a informação de diretório

Problema

Solução

CUPC 7.x incapaz de adicionar contatos

Problema

Solução

Erro: Não pode enviar sua mensagem ao usuário neste tempo

Problema

Solução

As imagens não aparecem

Problema

Solução

Server do /Network do host das mostras do armazenador de mensagens não disponível

Problema

Solução

Erro de servidor interno do SORVO 500

Problema

Solução

A foto do perfil não aparece para o cliente CUPC

Problema

Solução

Os clientes CUPC vão dentro e fora do DND sem intervenção de usuário

Problema

Solução

O estado CUPC mostra off line

Problema

Solução 1

Solução 2

Erro: Não podia obter um exemplo da redenção

[Problema](#)

[Solução](#)

[Os COPOS restauram falham](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Os clientes CUPC são incapazes ao registro a CUCM](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[O registro CAPF falha ao comutar de Deskphone ao softphone](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Incapaz de executar o desenvolvimento silencioso de CUPC](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: Um erro da inicialização do telefone ocorreu](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: Não pode enviar sua mensagem ao usuário neste tempo](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Bate-papo do grupo CUPC que não trabalha](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Erro: Instale o script da opção /common/download//ciscocm.removeVIR.7x.cop falhou](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Incapaz de obter o controle do softphone](#)

[Erro de dispositivo](#)

[Erro: Nenhuma conexão do sistema de telefone](#)

[As alterações de status CUPC não perturbam no seus próprias](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

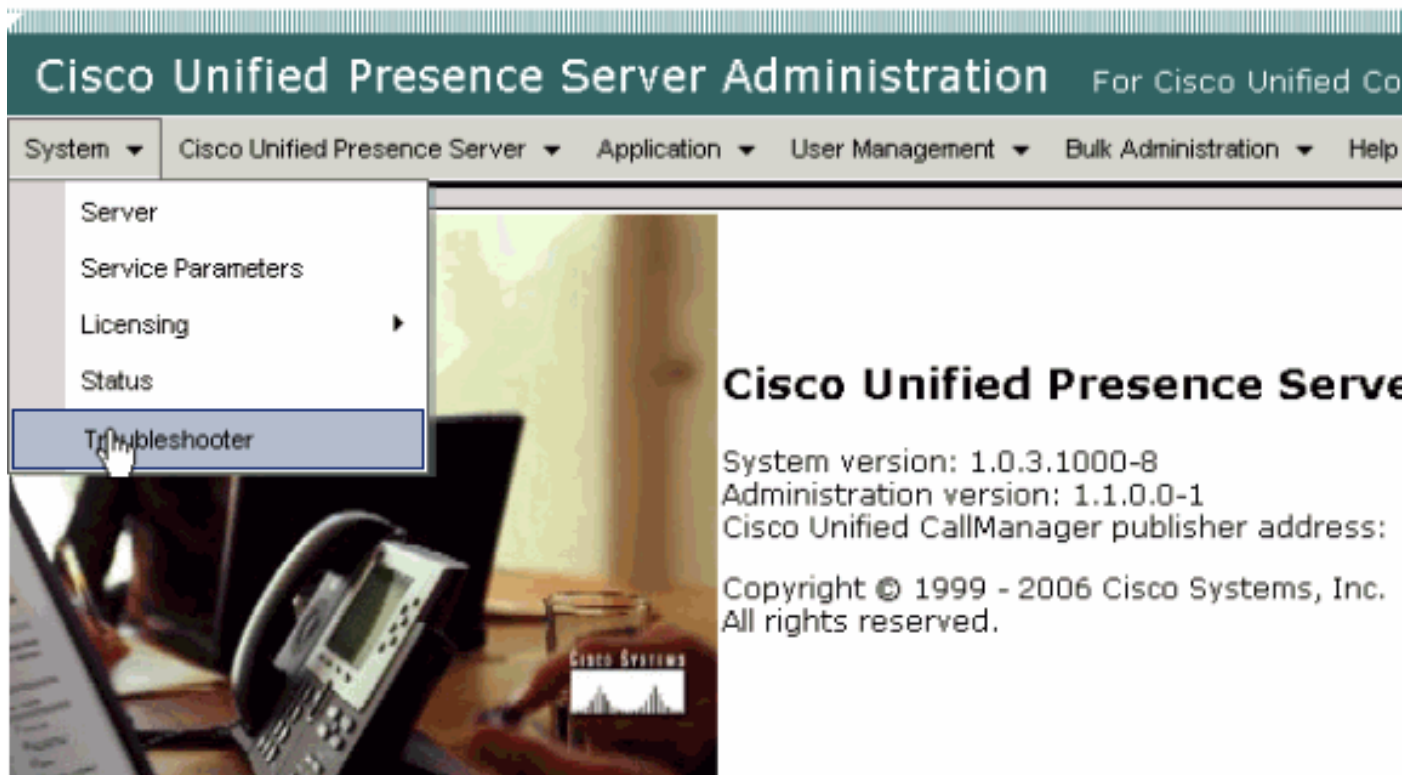
[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento fornece passos de Troubleshooting básicos de Cisco Unified Presence Server (COPOS) e do Cisco Unified Personal Communicator (CUPC).

Nota: Pesquisar defeitos edições com Cisco Unified Presence (COPO) e CUPC deve começar com o troubleshooter do Cisco Unified Presence.

A fim alcançar o troubleshooter, escolha o **sistema > Troubleshooter**.



This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing the export, import, distribution, and use of encryption. Importers, exporters, distributors, and users of this product agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with applicable laws and regulations, you may not use this product.

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com>
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

Resolva todos os problemas identificados pelo troubleshooter antes que você continue com este documento. O troubleshooter alerta-o a algumas questões básicas que podem afetar todos os aspectos do COPO e do CUPC.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

Não existem requisitos específicos para este documento.

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada nos COPOS e no CUPC.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

[Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre

convenções de documentos.

Compreendendo o processo de inicialização CUPC

O CUPC conecta através do SSL aos COPOS, a seguir recupera a configuração do servidor e as preferências de usuário.

O CUPC registra-se através do Session Initiation Protocol (SIP) aos COPOS e subscreve-se à lista do amigo do usuário (username-contatos). Enquanto o CUPC obtém notificações da presença do COPO, conecta ao Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) o [as configured via CUP, not Cisco Unified CallManager (CUCM)] a fim resolver os nomes de contato às entradas LDAP. Se o CUPC não pode conectar ao LDAP, os nomes de contatos estarão alistados como o usuário - ids em vez dos nomes do indicador, e não terão números de telefone em seus cartões de contato.

Baseado no que preferências de usuário ditam, o CUPC conecta a CUCM através de CTI (o modo do telefone de mesa) ou de SORVO (modo do softphone). O padrão é conectar através do modo do telefone de mesa se o CUPC tem sido lançado nunca por essa conta de usuário antes. Paralelamente, o CUPC conecta ao Internet Message Access Protocol (IMAP) para o correio de voz se configurado através do COPO.

Uma vez que o CUPC conectou ao COPO e ao CUCM, os indicadores do aplicativo CUPC *conectados* como seu estado. O usuário pode agora fazer atendimentos.

Nota: Se o CUPC não pode conectar ao CUCM, mostra *deficiente* como a seleção de modo do telefone. Você pode tentar comutar modos do telefone e ver se o telefone vai ao conectado ou não.

Não pode entrar ao CUPC quando o Troubleshooter mostra toda o verde

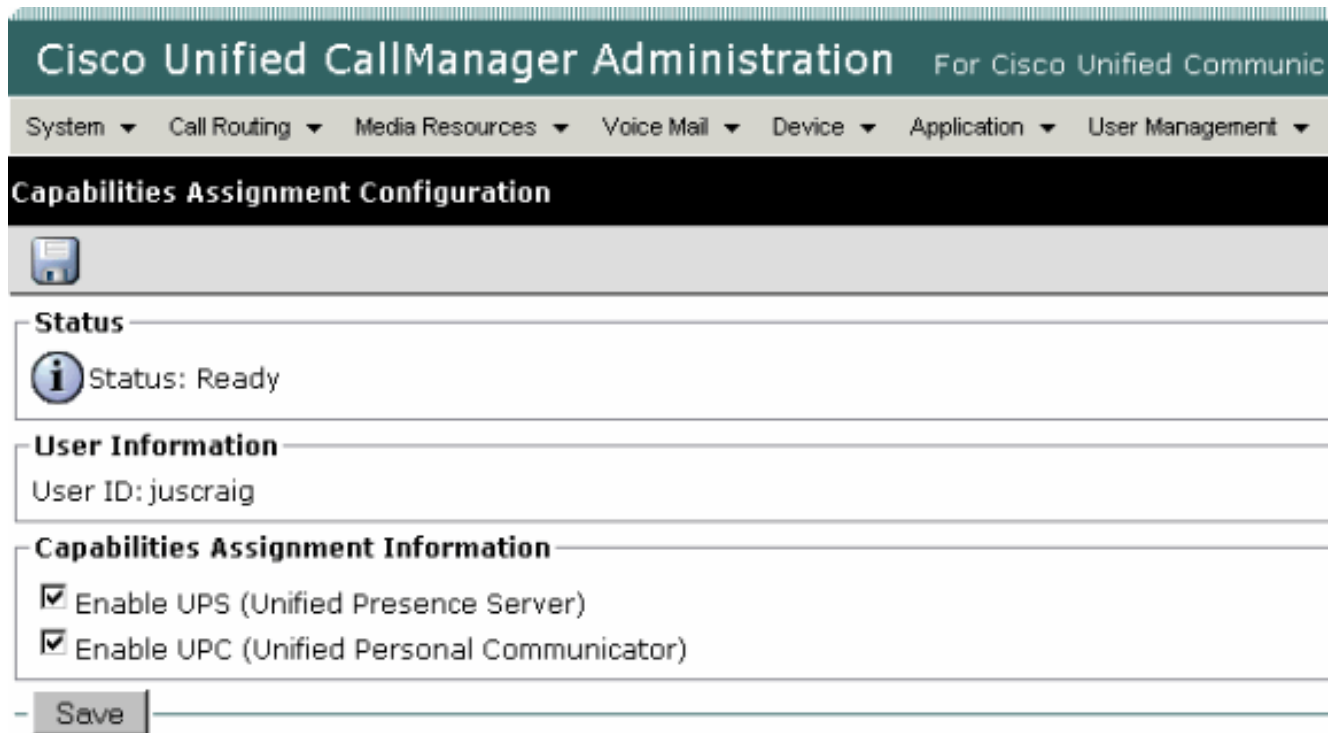
Problema

Você não pode entrar ao CUPC quando o Troubleshooter mostra toda o verde.

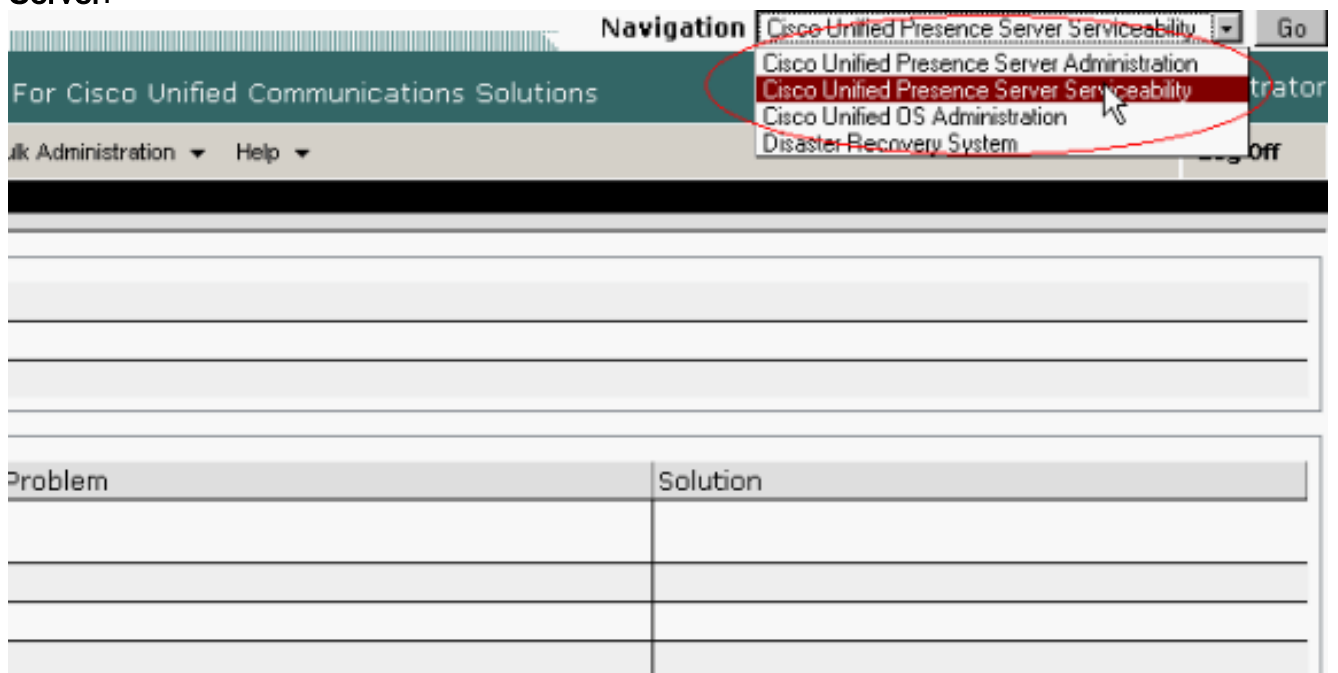
Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

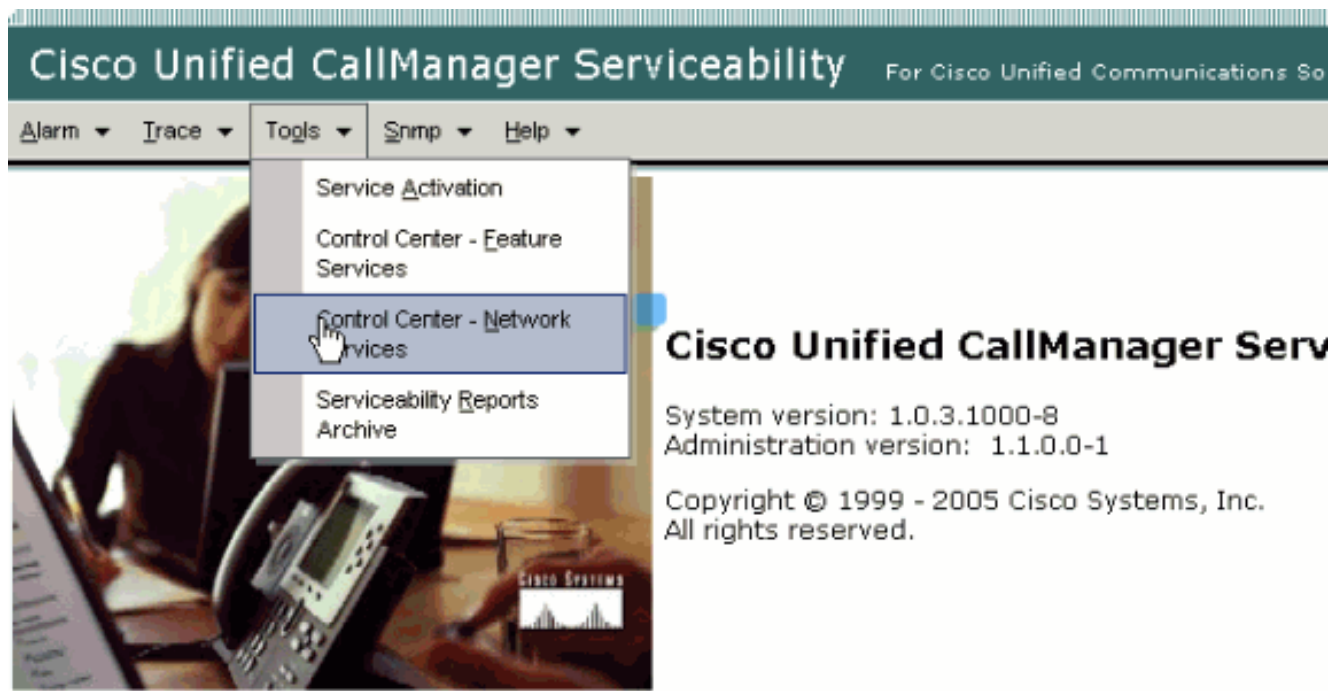
1. Assegure-se de que o nome de usuário e a senha estejam corretos.
2. Vá ao **aplicativo > ao Cisco Unified Personal Communicator > às configurações de usuário** a fim verificar que o usuário replicated sobre ao server do COPO visitando as páginas de administração do COPO e procurando pelo usuário.
3. Vai ao **sistema > licenciando > a atribuição das capacidades** a fim assegurar-se de que o usuário esteja dado a atribuição apropriada das capacidades da página de administração CUCM.



4. Se o usuário tem a atribuição apropriada da capacidade e não a aparece na lista de usuários, você pode esperar ou reiniciar o agente do UP sincronismo de Cisco da utilidade de Cisco Unified Presence Server. Use a navegação da gota-para baixo e escolha a **utilidade de Cisco Unified Presence Server**.



5. Vá às ferramentas > ao Control Center - Serviços de rede.



This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters and local country laws.

By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply

A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/wy>
If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

6. Se o início de uma sessão falha com o Mensagem de Erro “início de uma sessão falhado,” certifique-se de que os serviços XCP estão sendo executado. Se não, reinicie o *serviço do roteador XCP* executando as etapas mencionadas em [reiniciar Cisco ACIMA do procedimento do serviço do roteador XCP do guia](#) instantâneo da *conformidade da Mensagem para a liberação 8.5 do Cisco Unified Presence*.

[Não pode entrar no modo de Deskphone](#)

[Problema](#)

Você não pode entrar no modo do deskphone, e este Mensagem de Erro é recebido:

```
WARN [SetPhoneMode] [DeskphoneProvider]
[PCProvider.connect(319)] - Failed to connection with reason =
CTIERR_PROTOCOL_TIMEOUT description = Internal error returned from call
control
```

[Solução](#)

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Vá ao **gerenciamento de usuário > ao utilizador final** a fim verificar que o usuário entrado é um membro do grupo permitido CTI do padrão em CUCM.
2. Vá ao **gerenciamento de usuário > ao utilizador final** e verifique a **associação de**

dispositivos. Isto verifica que o dispositivo de usuário está associado com seu perfil de usuário CUCM.

3. Vá ao **aplicativo** > ao **Cisco Unified Personal Communicator** > às **configurações de usuário** a fim verificar que o dispositivo é o dispositivo preferido CTI em uns COPOS.
4. Vá ao **gerenciamento de usuário** > ao **utilizador final** a fim verificar que o usuário CUCM tem uma extensão primária especificada.
5. O DN do dispositivo que você está tentando controlar deve ser especificado no perfil do diretório ativo desse usuário (AD) sob o **número de telefone**.
6. Com COPO 6.0 e CUPC 1.2, especifique o endereço de servidor de TFTP do CUCM sob o **Cisco Unified Presence - ajustes**.
7. Assegure-se de que o servidor DNS os usos PC possa resolver o nome totalmente qualificado do server dos COPOS. A entrada de host não basta, você deve resolver através do DNS. **Nota:** Se sua autenticação de usuário CUCM é adiada para o AD um pouco do que feita no CUCM, a seguir você pôde querer mudar a porta onde você pergunta o AD de 389 a 3268. Isto permite que você pergunte o catálogo global em vez do servidor ldap no AD. Isto igualmente elimina as referências AD que podem causar intervalos, ou falha se você não pode alcançar o endereço que você esteve referido.

[Não pode entrar no modo do softphone](#)

[Problema](#)

Você não pode entrar no modo do softphone.

[Solução](#)

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Confirme que o dispositivo CUPC configurado em CUCM combina o teste padrão do `<username> UPC`, onde o `<username>` é o nome de usuário CUCM/CUPC do utilizador final. Esta tabela mostra exemplos de conversões de nome de usuário para o CUPC: **Nota:** O johnnie_jackson e o johnniejackson dos nomes de usuário traduzem ao mesmo nome de dispositivo do telefone de software e são ditos colidir. Você deve criar os nomes de usuário que não conduzirão a uma colisão quando o nome de dispositivo do telefone de software é configurado. Se o CUPC é incapaz de derivar seu nome de dispositivo do telefone de software, não poderá registrar-se corretamente e não funcionará como esperado. Você pôde ter que reconfigurar um usuário para usar um nome a não ser seu nome de usuário normal a fim evitar este problema.
2. Vá ao **gerenciamento de usuário** > ao **utilizador final** a fim verificar que o dispositivo do `<username> CUPC UPC` está associado com o usuário CUCM.
3. Vá ao **gerenciamento de usuário** > ao **utilizador final** a fim verificar que o usuário CUCM tem uma extensão primária especificada.
4. O DN do dispositivo que você está tentando controlar deve ser especificado no perfil AD desse usuário sob o **número de telefone**.
5. Com COPO 6.0 e CUPC 1.2, você precisa de especificar o endereço de servidor de TFTP do CUCM sob o **Cisco Unified Presence - ajustes**.
6. Assegure-se de que o servidor DNS o PC esteja apontado à resolução da lata o nome

totalmente qualificado do server dos COPOS. A entrada de host não bastará, você deve resolver através do DNS.

CUPC 8.x - Não pode entrar no modo de Deskphone

Problema

Incapaz de usar o dispositivo do deskphone em CUPC devido ao erro de autenticação SSL. Quando você tentar entrar no modo do deskphone, o erro de dispositivo. O erro das credenciais inválidas [801] é recebido.

Solução

Esta edição ocorre quando o DNS não é configurado, e uma tentativa de usar o SSL a fim autenticar ao LDAP causa uma falha autenticar os utilizadores finais.

A fim resolver esta edição, adicionar uma linha extra ("TLS_REQCERT nunca ") sob `/etc/openldap/ldap.conf` no bar CUCM. Isto permite um usuário que não usa o DNS para usar a autenticação LDAP. Isto é possível porque os Certificados são gerados usando o FQDN. Em consequência, quando o LDAP tenta verificar o certificado, tenta combinar a onde o LDAP está autenticando com o que está no certificado. É incapaz de fazer assim quando o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT é configurado nos página da web da autenticação LDAP.

Nota: Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCtd82438](#) ([clientes registrados somente](#)).

Desconhecido do servidor ldap

Problema

Incapaz de obter o servidor ldap corporativo em CUPC.

Solução

Esta edição é causada por uma instalação incorreta do filtro LDAP na base da busca. A fim resolver esta edição, a base da pesquisa de usuário do fósforo LDAP em **Cisco unificou a administração CM > o sistema > o LDAP > a página da autenticação LDAP.**

Um exemplo para corrigir a base da pesquisa de usuário LDAP é apontar ao diretório ativo. Isto dir-lhe-á o trajeto exato LDAP. Por exemplo, `OU=Employees, contas de usuário de OU=All, DC=corp, DC=COMPANY, DC=org.`

Nenhuma informação da presença após o início de uma sessão

Problema

Você não recebe nenhuma informação da presença após o início de uma sessão.

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Certifique-se de que o servidor DNS o PC está apontado à resolução da lata o nome totalmente qualificado do server dos COPOS.A entrada de host não bastará, você deve resolver através do DNS.
2. Verifique a SUBSCRIÇÃO CSS no tronco do SORVO PARA COLOCAR.Este CSS deve incluir as separações dos dispositivos que você está tentando receber sobre o estado.
3. O Access Control List entrante do proxy do SORVO do COPO (ACL) não está permitindo que as mensagens entrantes da presença do SORVO alcançassem o motor da presença. Como um teste, ajuste o ACL entrante a **TUDO** e restaure o proxy do SORVO e o motor da presença. Entre outra vez ao CUPC e tente reconfigurar corretamente o ACL entrante.

A presença não atualiza automaticamente durante o uso

Problema

A presença de Cisco não atualiza automaticamente durante o uso.

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Verifique a SUBSCRIÇÃO CSS no tronco do SORVO PARA COLOCAR.Este CSS deve incluir as separações dos dispositivos que você está tentando receber sobre o estado.
2. O proxy ACL entrante do SORVO do COPO não está permitindo que as mensagens entrantes da presença do SORVO alcançassem o motor da presença. Como um teste, ajuste o ACL entrante a **TUDO** e restaure o proxy do SORVO e o motor da presença. Então, re-início de uma sessão ao CUPC. Após isto, você pode tentar reconfigurar corretamente o ACL entrante.
3. Com COPO 6.0 e CUPC 1.2, você é exigido ligar o DN a um usuário através da página da configuração DN no dispositivo.Este ajuste está na parte inferior da página.

Não pode procurar o diretório do CUPC

Problema

Você não pode procurar o diretório do CUPC.

Solução

A integração CUP/CUPC com CUCM exige que o CUCM esteja integrado com um diretório LDAP.

1. Vá ao **aplicativo** > ao **Cisco Unified Personal Communicator** > às **configurações de usuário** a fim verificar que o usuário CUPC tem um perfil LDAP atribuído.
2. Se o perfil LDAP está incorreto, verifique que o nome de usuário e a senha para seu usuário

obrigatório AD estão corretos. O CUPC usa o nome destacado para ligar ao AD, não o nome de usuário.

3. Assegure-se de que o nome destacado esteja sendo usado no perfil LDAP no COPO sob o aplicativo – Cisco Unified Personal Communicator – perfil LDAP.

Servidor de diretório que não responde

Problema

O servidor de diretório não responde.

Solução

No ambiente do CallManager da Cisco 5.x, quando uma busca está executada para um usuário após o server do COPO e o cliente está instalado, o servidor de diretório não é Mensagem de Erro de resposta aparece. O usuário é incapaz de ver o estado dos contatos nos COPOS recentemente instalados 1.0(3). Além, não é possível adicionar um novo usuário.

Esta edição ocorre devido a uma senha incorreta do AVVID XML Layer (AXL). O nome de usuário e a senha da interface de programação de aplicativo AXL (API) são usados a fim permitir que o mecanismo proprietário de SyncAgent no primeiro nó dos COPOS alcance a informação de base de dados no nó CUCM primeiro.

1. Incorpore o nome de usuário e a senha para o usuário do aplicativo que tem o papel do acesso do padrão AXL API atribuído no nó associado CUCM primeiro. À revelia, o papel do acesso do padrão AXL API é atribuído ao CCMAAdministrator UserID.
2. Confirme que os COPOS e configurações CUPC cumprem as exigências mencionadas na [matriz de compatibilidade e na seção apoiada das elevações dos Release Note para o Cisco Unified Personal Communicator, a liberação 1.1](#). **Nota:** Quando um usuário é adicionado, tente ajustar o aplicativo > o CUPC > os ajustes > o UserID e IM campo ao sAMAccountName. Se o AD é usado, a seguir o usuário - a identificação deve ser sAMAccountName no caso exato. Também, tente ajustar algum outro campo vazio, tal como NamePrefix, ao nameprefix.

Erro: SystemVersionMismatched

Problema

Este Mensagem de Erro aparece no RTMT:

```
SystemVersionMismatched occured. Unknown Version
```

Solução

Este erro aparece quando o **server do COPO** não é definido no server de aplicativo de sistema. No gerente das comunicações unificadas de Cisco, escolha o **sistema** > o **server de aplicativo** e verifique que o server do COPO está definido.

Erro: Certificado que falta da corrente

Problema

Quando você tentar configurar o gateway da presença, a conexão SSL/verificação de certificado falhada - o certificado que falta do Mensagem de Erro Chain é recebido.

Solução

Termine as etapas mencionadas na [nota da integração para configurar a liberação 8.0 do Cisco Unified Presence com Microsoft Exchange](#) a fim resolver esta edição.

Os usuários não aparecem na lista de usuários dos COPOS

Problema

Os usuários permitidos COPOS não aparecem na lista de usuários dos COPOS.

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Da administração do Cisco Unified Presence, escolha a **utilidade unificada Cisco**, e o clique **vai**.
2. Escolha **ferramentas > Control Center - Serviços de rede**.
3. Escolha o server da presença. Nos COPOS que os serviços seccionam, escolhem o **agente de sincronização de Cisco UPS**, e clicam o **reinício**.

Erro: Incapaz de conectar à rede

Problema

Com CUPC 8.0, depois que você incorpora o nome de usuário e as credenciais de senha, este Mensagem de Erro aparece:

Unable to connect to network. Please check your network connection

Solução

Se você usa a versão do sistema 7.x do Cisco Unified Presence, você precisa de promover o server a 8.x desde que o cliente 8.0 do Cisco Unified Personal Communicator não é apoiado na plataforma 7.0. CUPC 8.0 trabalha somente com os COPOS 8.x ou mais tarde

Você deve assegurar-se de que estes serviços do Cisco Unified Presence XCP estejam sendo executado em todos os Nós do Cisco Unified Presence em todos os conjuntos:

- Cisco ACIMA do serviço de autenticação XCP
- Cisco ACIMA do gerenciador de conexão XCP

Esta edição pode igualmente ocorrer se o username contém caracteres especiais ou espaços. Certifique-se de que você remove os espaços ou os caracteres especiais no username a fim resolver esta edição.

Erro: Tentou executar uma operação do bate-papo do grupo ad hoc mas a capacidade AD_HOC_GROUP_CHAT não estava disponível

Problema

Este Mensagem de Erro é recebido quando você tenta começar o bate-papo do grupo ad hoc:

```
Attempted to perform an adhoc group chat operation  
but the AD_HOC_GROUP_CHAT capability was not available
```

Solução 1

A fim resolver esta edição, verificação se a configuração do servidor de conferência aliás falta; se falta, adicionar a configuração, e reinicie o CUPC a fim resolver a edição.

Solução 2

Enfie e ative Cisco ACIMA do gerenciador de conferência do texto XCP a fim resolver a edição.

Incapaz de ver a informação de diretório

Problema

Com CUPC 8.x, você é incapaz de ver a informação de diretório, você é incapaz de ver o estado/informação da presença para alguns dos usuários adicionados, a busca não mostra nenhuns resultados, e você é incapaz de iniciar uma sessão do bate-papo com um outro usuário.

Solução

Esta edição pôde ocorrer devido a uma edição da integração LDAP. Se o LDAP não é configurado, você não pode procurar nenhum contato.

A razão para o usuário não capaz de conversar com um usuário manualmente adicionado é que ao manualmente adicionar o usuário se o Domain Name apropriado não é fornecido, a seguir os COPOS não poderão validar esse usuário com CallManager. Assim, se você não está usando a integração LDAP, a seguir sugere-se para adicionar o usuário através da página da opção de usuário dos COPOS para resolver a edição. Execute estas etapas:

1. Suprima do usuário de CUPC.
2. Adicionar o usuário da página da opção de usuário: Incorpore o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT dos COPOS, e clique a **opção de usuário**. Inscreva o usuário - identificação e credenciais do utilizador final.
3. Clique o > Add dos **ajustes** > dos **contatos novo**, e datilografe então o usuário - identificação

do usuário que você quer adicionar.

Uma vez que estas etapas estão completas, você deve poder ver o usuário - a identificação povoada no CUPC, e você devem poder conversar com estes usuários.

CUPC 7.x incapaz de adicionar contatos

Problema

Os usuários recentemente adicionados são incapazes de adicionar contatos de seu CUPC, e um erro do servidor é recebido.

Solução

Isto é visto do log:

```
2012-03-15 09:53:00,692 [0x00000550] ERROR LCMiddleware -  
(MWMSG_EIM_ADDCONTACTTOGROUPFAILED) Failed to add contact "FFL006", SOAP response:  
"Exceeds the maximum number of contacts per user"
```

Baseado no log, "o tamanho máximo da lista de contato (pelo usuário)" foi verificado e encontrou que o valor esteve ajustado a 0.

A fim resolver este problema, vá ao **tamanho máximo da lista de contato do parâmetro (pelo usuário)** sob o **COPO Admin GUI > presença > ajustes**, e ajuste-à 200.

Erro: Não pode enviar sua mensagem ao usuário neste tempo

Problema

Depois que você promove de CUPC 7.x a 8.x, você recebe este erro quando você tenta enviar uma mensagem com o bate-papo: `Não pode enviar sua mensagem ao usuário neste tempo`. Contudo, os receptores intencionados recebem a mensagem do bate-papo.

Solução

Para uma alternativa possível e um reparo, refira a identificação de bug Cisco [CSCtj54308](#) ([clientes registrados somente](#)).

As imagens não aparecem

Problema

Quando eu tento integrar as imagens no servidor active directory com o server CUPC 8.5, as imagens não aparecem.

Solução

Se você usa a porta global do catálogo (GC), o esquema deve ser prolongado conforme [como](#)

[alterar os atributos que Replicate ao](#) artigo Microsoft [global](#) do catálogo.

[As mostras do armazenador de mensagens hospedam o server do /Network não disponível](#)

[Problema](#)

Com CUPC 8.5(1) e Cisco Unity Connection (CUC) 7.x, o armazenador de mensagens mostra que o server do /Network do host é não disponível.

[Solução](#)

Certifique-se de que o IMAP está permitido para a classe de serviço em CUC a fim resolver esta edição.

[Erro de servidor interno do SORVO 500](#)

[Problema](#)

Com CUPC 8.0(1), SORVA 500 a resposta de erro de servidor interno que é recebida quando um usuário tenta conectar.

[Solução](#)

Esta edição pode ocorrer quando há umas entradas corrompidas no base de dados. Remova as entradas corrompidas a fim resolver a edição.

[A foto do perfil não aparece para o cliente CUPC](#)

[Problema](#)

A imagem é transferida arquivos pela rede ao diretório ativo e igualmente no campo da foto na seção dos ajustes CUPC da ferramenta de administração do Cisco Unified Presence. Contudo, a foto do perfil não aparece para o cliente CUPC.

[Solução](#)

Certifique-se de que o número de porta correto está adicionado sob a configuração de servidor ldap dentro de CUPC. Os números de porta a ser usados pelo servidor ldap são:

- TCP: 389
- TLS: 636

[Os clientes CUPC vão dentro e fora do DND sem intervenção de usuário](#)

Problema

O cliente CUPC ajusta o estado “não perturba” intermitentemente sem intervenção de usuário.

Solução

A fim resolver a edição, reinicie o serviço ccm no nó que tem o PublishEPAs abandonado.

O estado CUPC mostra off line

Problema

O estado CUPC mostra off line mesmo quando o usuário entra sem nenhuma edições. Também, os logs e os traços mostram aos 401 Mensagem de Erro `desautorizado`.

Solução 1

A fim resolver esta edição, vá a **Cisco unifica a página de administração > o gerenciamento de usuário > o utilizador final do Gerenciador de Comunicações**. Encontre o usuário e restaure o *campo credencial do RESUMO a 12345*, e clique então a **salv guarda**. Também, certifique-se de que o cliente de TFTP está sendo executado e de que o Windows Firewall está desligado no sistema do usuário.

Solução 2

Esta edição pode igualmente ocorrer devido à identificação de bug Cisco [CSCti40757](#) ([clientes registrados somente](#)). Refira este erro para uma alternativa possível e fixe.

Erro: Não podia obter um exemplo da redenção

Problema

Na versão 8.5.1 CUPC com Click to Call instalada, indicadores deste Mensagem de Erro quando a palavra de Microsoft for aberta:

```
Could not get an instance of redemption
```

Esta edição ocorre em uma máquina de Windows XP sem cliente de Microsoft Outlook.

Solução

A fim resolver a edição, o cliente de Microsoft Outlook deve ser instalado. Refira a identificação de bug Cisco [CSCto61762](#) ([clientes registrados somente](#)) para um reparo possível.

Os COPOS restauram falham

Problema

Quando o server do COPO está instalado no servidor físico MCS e seu backup de base de dados está restaurado em uma máquina virtual, a restauração falha. Esta edição ocorre quando os tamanhos do disco MCS e da máquina virtual estão indo de maior ao tamanho menor do disco.

Solução

A ação alternativa é reconfigurar a máquina virtual para ter o mesmo ou o tamanho maior do disco do que o servidor de MCS.

Os clientes CUPC são incapazes ao registro a CUCM

Problema

Depois que os Certificados públicos são instalados no CUCM, os clientes CUPC podem já não registrar-se ao CUCM. A notificação do status de servidor nos clientes CUPC mostra este erro:

```
A device initialization error has occurred,  
could not connect to device provider
```

Solução

Siga estes passos para resolver esse problema:

1. Entre à página de administração do Cisco Unified Presence, e vá ao **aplicativo > ao Cisco Unified Personal Communicator > ao perfil CCMCIP**.
2. Se a verificação do certificado de servidor é ajustada ao *auto assinado ou ao Keystore*, mude-o a *todo o certificado* de modo que o Cisco Unified Personal Communicator aceite todos os certificados válidos.
3. As mudanças são feitas uma vez, saída, e entram então ao CUPC.

O registro CAPF falha ao comutar de Deskphone ao softphone

Problema

Com CUPC 8.5(2), o registro CAPF falha quando comutar de Deskphone ao softphone, e do usuário é alertada para o string de autenticação mesmo que o modo de autenticação do softphone esteja ajustado pela *corda nula em CUCM*.

Solução

Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco [CSCtq60097](#) ([clientes registrados somente](#)). Como uma ação alternativa, depois que você comuta ao modo do softphone, reinicie o cliente de modo que comece no modo do softphone diretamente.

Incapaz de executar o desenvolvimento silencioso de CUPC

Problema

Você é incapaz de executar o desenvolvimento silencioso de CUPC.

Solução

A fim executar o desenvolvimento silencioso de CUPC, emita este comando:

```
c:\windows\options\installs\cupc85\CiscoUnifiedPersonalCommunicatorK9.exe /s /v" /qn"
```

Erro: Um erro da inicialização do telefone ocorreu

Problema

Quando CUPC é usado com sistema operacional da vista de Microsoft, o usuário recebe este Mensagem de Erro:

```
A phone initialization error has occurred. Failed to get configuration. [400]
```

Também, alguns usuários relatam este Mensagem de Erro:

```
A device initialization error has occurred. Phone not selectable. [1300]
```

Solução

Como uma ação alternativa, os Firewall da estação de trabalho da vista de Microsoft devem ser alterados para permitir uma comunicação CUPC em todas as portas.

Erro: Não pode enviar sua mensagem ao usuário neste tempo

Problema

Depois que uma elevação da versão 7.x CUPC à versão 8.x, este Mensagem de Erro é recebida quando você tentar enviar uma mensagem com o bate-papo:

```
Cannot send your message to user at this time
```

Os receptores intencionados recebem a mensagem do bate-papo apesar de receber este Mensagem de Erro.

Solução

Para um reparo possível, refira a identificação de bug Cisco [CSCtj54308](#) ([clientes registrados somente](#)).

Bate-papo do grupo CUPC que não trabalha

Problema

Quando você tenta começar um bate-papo do grupo, o Mensagem de Erro `AD_HOC_GROUP_CHAT` está recebido e a capacidade não está disponível.

Solução

Tente estas etapas a fim resolver a edição:

1. Certifique-se de que **Cisco ACIMA DE XCP Text** o gerenciador de conferência que o serviço é em serviço. Se não é, comece o serviço.
2. Você igualmente precisa de desabilitar o **bate-papo** e a **conformidade persistentes da mensagem**. Conclua estes passos:Vá aos **COPOS > à Mensagem > à conformidade**, e desabilite a conformidade da mensagem.Vá aos **COPOS > à Mensagem > ao grupo e ao bate-papo persistente**, e desabilite o bate-papo persistente.

Nota: O bate-papo do grupo ad hoc não exige que persistente converse esteja permitido.

[Erro: Instale o script da opção /common/download//ciscocm.removeVIR.7x.cop falhou](#)

[Problema](#)

Com versão 7.0.9 dos COPOS, quando você tenta instalar o arquivo .cop, a instalação falha com este Mensagem de Erro:

```
Error: Install script of option /common/download//ciscocm.removeVIR.7x.cop failed
```

[Solução](#)

Desabilite o Cisco Security Agent, instale o arquivo da bobina, e re-permita então o Cisco Security Agent a fim resolver a edição.

[Incapaz de obter o controle do softphone](#)

[Erro de dispositivo](#)

Incapaz de obter o controle do softphone e o erro de dispositivo. Reveja por favor a saúde do server sob o menu de ajuda para um Mensagem de Erro da causa possível [101] aparece sob a saúde da ajuda > do show server.

Solução

Esta edição pode ocorrer se o PC cliente é incapaz de resolver o hostname do server CUCM. A fim resolver esta edição DNS, adicionar uma entrada de DNS para o server CUCM no servidor DNS.

[Erro: Nenhuma conexão do sistema de telefone](#)

O usuário é incapaz de controlar o telefone usando RCC e o seguinte Mensagem de Erro é recebido

```
No Phone system connection
```

Solução

Esta edição pode ocorrer para os usuários com uma apóstrofe (') em seu login ID OC. Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCta42149](#) ([clientes registrados somente](#)).

A fim resolver a edição, remova a apóstrofe do login ID OC.

As alterações de status CUPC não perturbam no seus próprias

Problema

Quando um usuário entra a CUPC, vai imediatamente não perturba o modo (DND). Se o usuário o muda a disponível, permanecerá nesse estado por um tempo, mas vai eventualmente para trás ao DND. Nada parece causar a edição no calendário da probabilidade do usuário.

Solução

Nos casos onde CUCM é integrado com COPOS, os processos desonestos de PublishEPA podem fazer com que o DND firme inesperadamente para telefones do usuário.

Isto é ocorre durante o início de uma sessão e a saída EM, assim como durante a linha registro. Quando os log de usuário EM para fora, linha controle emitirem UnPublisgInd para publicar o gerente com um dispositivo vazio PKID. Em consequência, o gerente da publicação faz não claro o processo EPA, que conduz então a um processo do rogue EPA no sistema. Igualmente observa-se que este poderia acontecer durante a linha tempo do registro e daqui eliminar as plantas pouco vigorosas o processo EPA está criada que poderia conduzir para lesar o estado da presença em clientes do COPO.

A fim resolver esta edição, desabilitar o **motor da presença e SORVER serviços de proxy em COPOS**, e reiniciar o serviço CM em todos os Nós.

Nota: Isto é documentado na identificação de bug Cisco [CSCtj53351](#) ([clientes registrados somente](#)).

Informações Relacionadas

- [Pesquise defeitos Cisco Unified Presence Server \(COPOS\) e a edição da integração do Microsoft Exchange](#)
- [Suporte à Tecnologia de Voz](#)
- [Suporte ao Produto de Voz e Comunicações Unificadas](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)