

Проблема контроля за настольным телефонным аппаратом Cisco Unified Personal Communicator

ID документа: 113300

Обновлено : 24 февраля 2012



[Загрузка PDF](#)



[Печать](#)

[Обратная связь](#)

Родственные продукты

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

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Функция настольного телефонного аппарата отображается серым](#)

[Решение](#)

[Неспособный управлять настольным телефонным аппаратом](#)

[Проблема](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Решение 3](#)

[Решение 4](#)

[Решение 5](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Соответствующие дискуссии сообщества технической поддержки Cisco](#)

Введение

Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) является клиентским приложением, которое интегрируется к Cisco Unified Presence Server (CUPS). Этот клиент работает в настольной среде Windows или Macintosh и реализует несколько интегрированных коммуникационных

функций, таких как управление настольными телефонами, мгновенный обмен сообщениями (IM), присутствие, программный телефон, повышение статуса вызовов, и т.п.

Этот документ предоставляет сведения об ошибке Инициализации устройства CUPC, где конечный пользователь не может управлять программным телефоном или настольным телефоном с помощью CUPC.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Для этого документа отсутствуют особые требования.

[Используемые компоненты](#)

Сведения в этом документе основываются на CUCM 8.x с CUPS 8.x и CUPC 8. x.

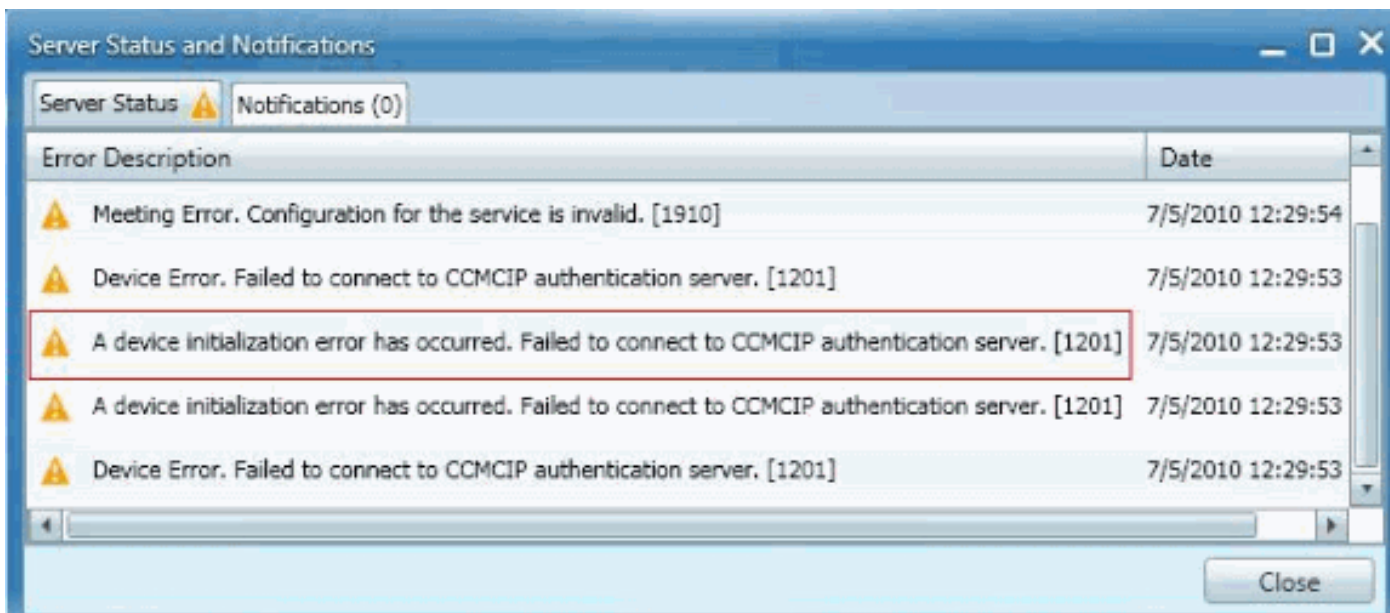
Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

[Условные обозначения](#)

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

[Функция настольного телефонного аппарата отображается серым](#)

Функция настольного телефонного аппарата отображается серым. Чат и все другие функции работают, клиент ведет себя как клиент IM. Однако звоните, функциональность недоступна, и эта ошибка отображена:



Решение

IP-телефон Cisco Unified Communications Manager (CCMCIP) сервис работает на Cisco Unified Communications Manager и получает список устройств, привязанных к каждому пользователю. Профили CCMCIP требуются перед CUPC 8.x клиенты могут получить список устройств пользователя от Cisco Unified Communications Manager. Используйте средства управления на странице CCMCIP Profile Configuration для создания профиля, чтобы управлять Cisco Unified Personal Communicator 8.x в режиме настольного телефонного аппарата и упростить обнаружение устройства для настольных телефонных аппаратов и программных телефонов. Затем объединенные выбранные пользователи к профилю. Можно создать профили CCMCIP для Cisco Unified Personal Communicator 8.x пользователи путем завершения этой процедуры:

1. Перейдите к **администрированию Cisco Unified Presence > Приложение > Cisco Unified Personal Communicator > Профиль CCMCIP**.
2. **Нажмите Добавить нов.**
3. Введите имя профиля и описание.
4. Введите информацию в поля:

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	First Name
<input type="checkbox"/>	ammu	kk

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

Save Delete Add New

*- indicates required item.

Когда пользователи регистрируются к устройству или телефону, основной Хост ССМСИР — Вводит адрес сервера для сервиса ССМСИР для использования для получения списка связанных устройств. Резервируйте Хост ССМСИР — Вводят адрес сервера резервного копирования для сервиса ССМСИР, чтобы использовать, если отказывает основной сервер ССМСИР. Проверка Серверного сертификата — Задаёт, как сервер ССМСИР, привязанный к этому профилю, поддерживает TLS подключение. Эта установка для проверки TLS серверов ССМСИР, перечисленных для этого профиля ССМСИР.

5. Нажмите **Add** пользователей для профилирования.
6. Используйте окно Find и List Users, чтобы найти и выбрать пользователей. Затем нажмите **Add Выбранный** для добавления пользователей к профилю.
7. Нажмите **Save**.

Примечание: Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCto93699 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

[Неспособный управлять настольным телефонным аппаратом](#)

[Проблема](#)

С CUPC 8.0 не работает контроль за Настольным телефонным аппаратом после того, как вы обновите клиента CUPC и измените пароль пользователя домена. Это сообщение об ошибках получено:

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

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCtj86676 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Кроме того, журнал приложения показывает это сообщение об ошибках:

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

Решение 1

Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Выход CUPC.
2. Перейдите к Менеджеру задач Windows, нажмите вкладку **Processes** и остановите процесс *CUCSF.exe*.
3. Перейдите к следующему местоположению (на основе вашей операционной системы) и удалите файл *.dat*.
Windows XPC : \Documents и параметры настройки \<user> \Local Settings\Application Data\Cisco\Unified Communications\платформа клиентских сервисов Config\Profile-xp
Windows 7C : \Users \сервисы \AppData\Local\Cisco\Unified Communications\Client <user> Framework\Config\Profile - окна 7
4. Гарантируйте, что трафик TFTP не заблокирован межсетевым экраном.
5. Перезапустите CUPC, Cisco Агент Синхронизования UP, Cisco сервисы Агента Синхронизования Промежуточного кластера UP, и введите новые учетные данные.

Решение 2

Выполните эти шаги при использовании серии унифицированного IP-телефона Cisco 6900, 8900, или 9900:

1. Выберите **User Management> End User in Cisco Unified Communications Manager Administration** и выберите пользователя, которого вы хотите добавить.
2. В Окне конфигурации Конечного пользователя **нажмите Add Группе пользователей** в группе информации о Разрешениях.
3. Поиск **Стандартного CTI** в окне Find и List User Groups.
4. Выберите **Стандартный CTI Включил** группу пользователей. Если телефон пользователя является унифицированным IP-телефоном Cisco 6900, 8900, или модель серии 9900, выберите, **Стандартный CTI Позволяют Контроль поддержки Телефонов Связанный Xfer** и группа пользователей **conf** также.
5. Выберите **Add Selected** и нажмите **Save**.

Решение 3

Эта проблема может также произойти в этих ситуациях:

- Когда Cisco Unified Communication Manager использует IPv6 для передачи запроса DNS за Сервером LDAP.
- Если IPv6 не настроен на DNS, времена на сервере.
- Таймаут 10 вторых причин CUP/CUPC, чтобы быть не в состоянии управлять настольным телефонным аппаратом.
- Если пароль содержит специальные символы, он может привести к сбою для

управления настольным телефонным аппаратом. Необходимо удалить специальные символы из пароля для решения вопроса.

Для решения вопроса проверьте, что правильная Информация DNS настроена на сервере. В этом случае необходимо настроить DNS для ответа на IPv6.

Примечание: Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCtb01996](#) ([только зарегистрированные клиенты](#)).

Решение 4

Если вы неспособны управлять настольным телефонным аппаратом, и вы получаете сообщение об ошибках `User connected on an invalid port`, удостоверьтесь, что пользователь не привязан к *Стандартной группе Безопасного соединения СТИ*. Если пользователь привязан к *Стандартной группе Безопасного соединения СТИ*, удалите эти разрешения для решения вопроса.

Решение 5

Добавьте дополнительную линию: `TLS_REQCERT` никогда под `/etc/openldap/ldap.conf` на сервере CUCM, который действует как основной сервер GW СТИ.

Дополнительные сведения

- [Связанная обработка изображений — руководство установки приложений совместной работы отображения медицинских данных горизонта](#)
- [Cisco и Microsoft Collaboration в унифицированной связи](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)

Был ли этот документ полезен? [Да](#) [нет](#)

Спасибо за ваш отзыв.

[Адресовать вопрос техподдержке \(требуется контракт сервиса Cisco.\)](#)

Соответствующие дискуссии сообщества технической поддержки Cisco

[Сообщество технической поддержки Cisco является форумом, в котором можно задавать вопросы и получать ответы, обмениваться предложениями и сотрудничать со своими равноправными коллегами.](#)

[См. Условные обозначения технических советов Cisco для получения информации по условным обозначениям, которые используются в данном документе.](#)

Обновлено : 24 февраля 2012

ID документа: 113300