

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[问题 2](#)

[解决方案 2](#)

[问题 3](#)

[解决方案 3](#)

[问题 4](#)

[解决方案 4](#)

[已知问题](#)

[相关信息](#)

简介

本文提供信息关于怎样排除故障Cisco Unified Personal Communicator (CUPC)失败。

先决条件

要求

本文档没有任何特定的要求。

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco Unified Personal Communicator版本7.x/8.x。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

使用CUPC 7.0，Windows比斯塔和Windows XP体验的用户CUPC失败。当用户名/密码在CUPC > File>首选>帐户时，配置此失败出现。

解决方案

因为本地语音邮件文件夹包含一个损坏的语音邮件索引文件，此问题能出现。

执行这些步骤为了解决问题：

1. 去遇到问题的客户端PC。退出从**File > Exit**的CUPC。打开Windows任务管理器并且确保CUPC完全退出。寻找在任务管理器的进程名**CUPCK9.exe**。
2. 去到%userprofile% \\Personal Communicator \文件夹。这是存储语音邮件和索引文件的文件夹。您需要删除在此文件夹的所有文件。
3. 重新启动CUPC并且检查是否工作。

问题 2

CUPC 7.0在登录以前时经历失败，当执行/启动。

这发生，如果在本地PC安装的Windows证书包含说不可用的字段。为了检查此，请执行这些步骤：

1. 去**Start > Run**。
2. 输入**mmc**。
3. 添加一管理单元。
4. 去**我的用户的证书**。
5. 检查所有文件夹并且由**Issued**排序由**和发出**。如果一不可用在顶部出现，则这是问题。

解决方案 2

删除请安排**发出**或**发出由**字段设置对不可用在系统的所有证书。

或者

请执行以下步骤：

1. 打开prompt命令和ping "" (这将显示大致40秒延迟)。
2. 去**Start > Run >**并且键入**ncpa.cpl**。应该显示网络连接。
3. 去**先进>拨号首选**。
4. 不选定每个项目在**Enable (event)下自动拨号由位置**部分。单击 **OK**。
5. 执行ping ""并且保证那里是没有延迟。

问题 3

CUPC 8.5.2经历与Microsoft® Outlook版本2007的断断续续失败。

解决方案 3

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 完全请卸载CUPC或点击呼叫独立应用程序。

2. 点击**Start > Run**并且键入**regedit**。去HKEY_LOCAL_MACHINE \软件\策略\Cisco系统、公司\UnifiedCommunications \点击呼叫并且更改注册表项DontInstallSmartTagPlugin值到1。
3. 通过删除这些文件夹删除缓存的信息：C:\Users\ \ AppData \本地\思科\统一通信C:\Users\ \ AppData \漫游\思科\统一通信
4. 安装CUPC.exe或点击呼叫独立应用程序。

问题 4

与Windows的CUPC 8.5.1.18771在登录以后的7体验失败。

解决方案 4

第一次您打开CUPC，添加证书最后一步到“委托权限”发生。当用户没有授权添加证书，此错误出现。要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 设置用户帐户作为**本地管理员**。
2. 注销并且登陆应用更改。
3. 打开CUPC正确地安装证书。
4. 从本地管理员组删除用户。
5. 注销并且登陆应用更改。

已知问题

对于与CUPC失败涉及的某些已知问题，参考[Cisco Unified Personal Communicator版本的7.0和7.0\(2\)版本注释](#)。

相关信息

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)