

Cisco Unified Personal Communicator Deskphone控制问题

文档ID113300

已更新：二月24，2012

 [下载 pdf文档](#)

 [打印](#)

[反馈](#)

相关产品

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

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[deskphone功能变灰](#)

[解决方案](#)

[无法控制Deskphone](#)

[问题](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[解决方案 3](#)

[解决方案 4](#)

[解决方案5](#)

[相关信息](#)

[相关的思科支持社区讨论](#)

简介

Cisco Unified Personal Communicator (CUPC)是集成对Cisco Unified Presence Server的客户端应用(CUP)。此客户端在一Windows或麦金塔桌面环境和提供运作几个集成通信功能的例如台式电话控制，即时消息(IM)，在线状态， softphone，通信逐步升级，等等。

本文提供关于CUPC设备初始化错误的信息，使用CUPC，最终用户不能控制软电话或台式电话。

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与CUP 8.x和CUPC 8.x的CUCM 8.x。

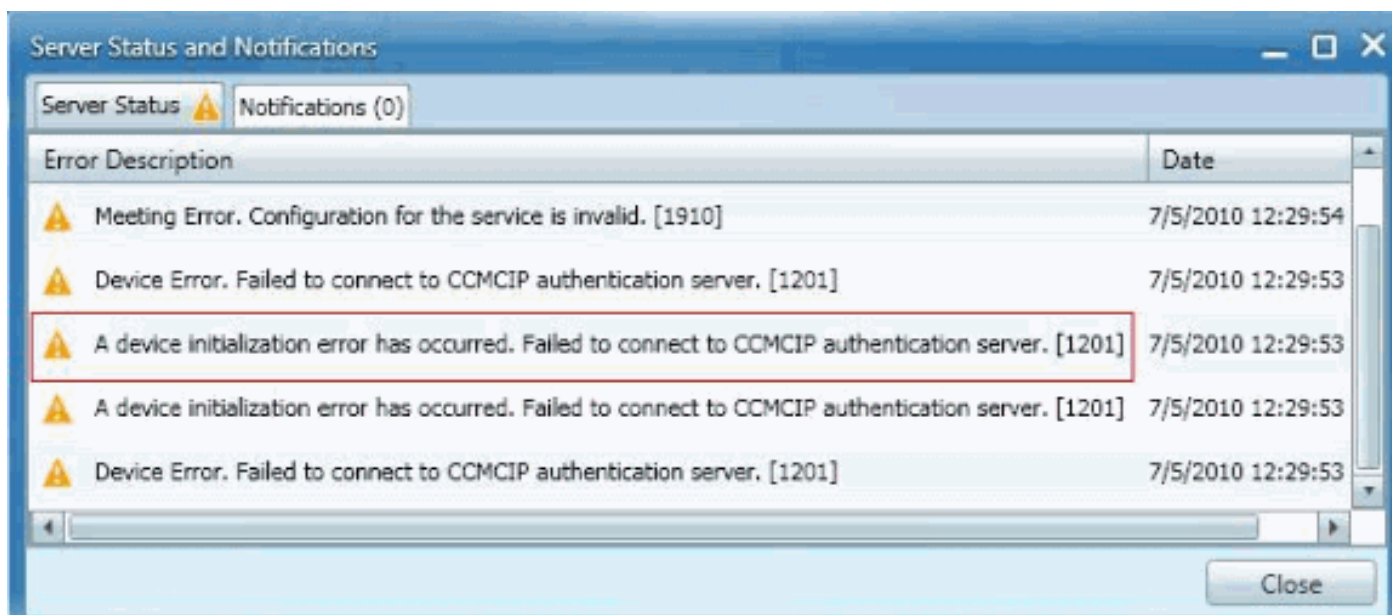
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

deskphone功能变灰

deskphone功能变灰。聊天和所有其它特性工作，客户端正常运行作为IM客户端。然而，呼叫功能不可用，并且此错误显示：



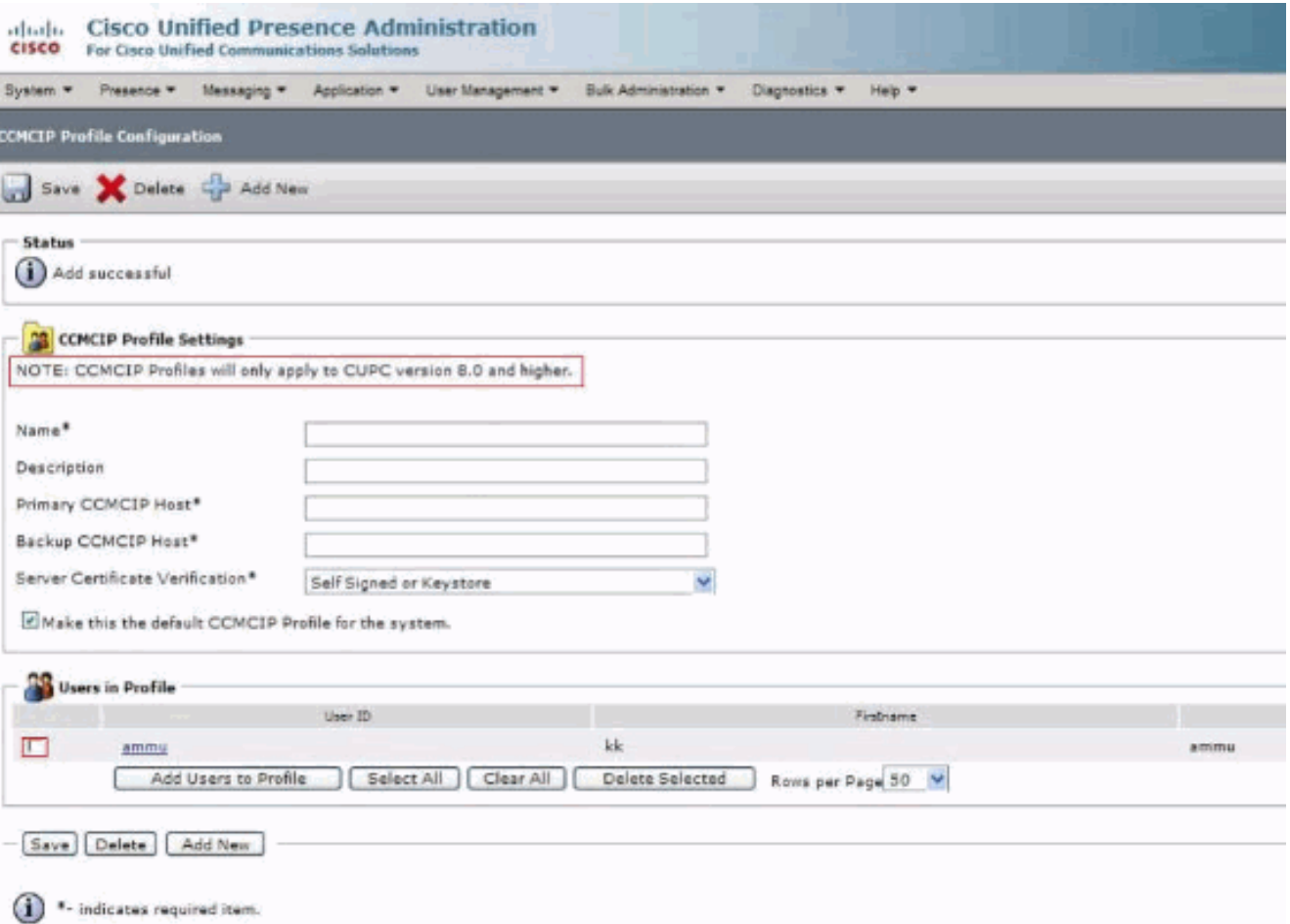
解决方案

Cisco Unified Communications Manager IP电话(CCMCIP)服务在Cisco Unified Communications Manager运作并且获取设备列表关联与每个用户。在CUPC 8.x客户端能从Cisco Unified Communications Manager前，获取用户设备列表CCMCIP配置文件要求。请使用在CCMCIP配置文件配置页的控制创建配置文件控制在deskphone模式的Cisco Unified Personal Communicator 8.x和实现deskphones和软电话的设备发现。然后，配置文件的关联所选的用户。您能通过完成此步骤创建您的Cisco Unified Personal Communicator 8.x用户的CCMCIP配置文件：

1. 去Cisco Unified Presence Administration >应用程序> Cisco Unified Personal Communicator

> CCMCIP配置文件。

2. 单击新增。
3. 输入配置文件名称和说明。
4. 输入信息到字段



主要的CCMCIP主机—，当用户签到到设备或电话时，请输入服务器的地址CCMCIP服务的能使用获取相关的设备列表。备份CCMCIP主机—，如果主要的CCMCIP服务器出故障，请输入备份服务器的地址CCMCIP服务的能使用。服务器证书验证—指定CCMCIP服务器如何关联与此配置文件支持TLS连接。此设置是为为此CCMCIP配置文件列出的CCMCIP服务器的TLS验证。

5. 单击添加用户描出。
6. 请使用Find及List Users窗口找到和选择用户。然后，请单击**添加选定**添加用户到配置文件。
7. 单击 **Save**。

注意： 这在Cisco Bug ID [CSCto93699](#) ([仅限注册用户](#))描述。

[无法控制Deskphone](#)

[问题](#)

使用CUPC，在您升级CUPC客户端并且更改域用户密码后，8.0，Deskphone控制不工作。会收到以下错误消息：

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

此问题在Cisco Bug ID [CSCtj86676](#) ([仅限注册用户](#))描述。

并且，应用程序日志表示此错误消息：

CTI application failed to open provider; application startup failed

解决方案 1

要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 退出CUPC。
2. 去Windows任务管理器，点击**Processes**选项，并且终止*CUCSF.exe*进程。
3. 导航到以下位置(根据您的操作系统)，并且删除.dat文件。**Windows XPC**:\Documents and Settings\ <user> \本地设置\应用程序数据\思科\统一通信\客户端服务框架设置\配置文件-
xpWindows 7C:\Users\ <user> \AppData \本地\思科\统一通信\客户端服务框架\设置\配置文件 - windows 7
4. 保证TFTP流量没有由防火墙阻塞。
5. 重新启动CUPC，思科同步代理程序，思科簇之间同步代理程序服务，并且输入新的凭证。

解决方案 2

如果使用Cisco Unified IP电话系列6900，8900或者9900，请完成这些步骤：

1. 选择**用户管理>最终用户**在Cisco Unified Communications Manager管理中，并且选择您想要添加的用户。
2. 在最终用户配置窗口，请单击**添加到用户组**在权限信息组中。
3. 搜索在查找的**英文虎报CTI**并且列出用户组联式窗。
4. 选择**英文虎报CTI**启用的用户组。如果用户的电话是Cisco Unified IP电话6900，8900或者9900系列型号，请选择**标准CTI**允许也支持已连接Xfer和conf用户组的电话控制。
5. 选择**添加选定**，并且点击“**Save**”。

解决方案 3

在这些情况下此问题能也出现：

- 当Cisco Unified Communications管理器使用IPv6发送LDAP服务器的DNS查询。
- 如果IPv6在DNS没有配置，服务器时间。
- 能的10秒原因CUP/CUPC超时控制deskphone。
- 如果密码包含特殊字符，能导致疏忽控制deskphone。您必须从密码删除特殊字符为了解决问题。

为了解决问题，请验证权利DNS信息在服务器配置。在这种情况下，您需要配置DNS响应到IPv6。

注意： 此问题在Cisco Bug ID [CSCTb01996](#) ([仅限注册用户](#))描述。

解决方案 4

如果无法控制deskphone，并且接收错误消息的，请确保用户没有关联给**标准CTI**安全连接组。如果用户关联给**英文虎报CTI**安全连接组，请取消此权限为了解决问题。

解决方案5

添加一条额外的线路：从未TLS_REQCERT在CUCM服务器的/etc/openldap/ldap.conf下，作为主要的CTI GW服务器。

[相关信息](#)

- [已连接想象—展望期成象协作应用程序部署指南](#)
- [思科和Microsoft协作在统一通信](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)

本文档是否是有用？[有](#) [没有](#)

感谢您的反馈。

[打开通用支持案例](#)（需要[思科服务合同](#)。）

相关的思科支持社区讨论

[思科支持社区](#)是提出和解答问题、分享建议以及与同行协作的论坛。

有关本文档中所用的规则信息，请参阅 [Cisco Technical Tips Conventions](#)。

已更新：二月24，2012

文档ID113300