

Probleemoplossing voor de Cisco Unified Presence Server (CUPS) en Cisco Unified Mobile Communicator (CUPC)

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[De betekenis van het CUPC-opstartproces](#)

[Kan niet op CUPC inloggen wanneer de probleemoplossing alleen het groen weergeeft](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Kan geen desktopmodus invoeren](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Kan geen softphone Mode](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[CUPC 8.x - Kan de desktopmodus niet invoeren](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[LDAP server onbekend](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Geen Presence-informatie na inloggen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Aanwezigheid werkt niet automatisch bij tijdens gebruik](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Kan map niet via CUPC zoeken](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Map Server niet reageert](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Systeemversie fouterstel](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Certificaat ontbreekt aan de keten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gebruikers worden niet in CUPS-gebruikerslijst weergegeven](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Kan geen verbinding maken met het netwerk](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Probeerde een ad-hocgroepchat-handeling uit te voeren, maar de AD_HOC_GROUP_CHAT-mogelijkheid was niet beschikbaar](#)

[Probleem](#)

[Oplossing 1](#)

[Oplossing 2](#)

[Kan map-informatie niet weergeven](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[CUPC 7.x kan geen contactgegevens toevoegen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Kan uw bericht momenteel niet naar de gebruiker sturen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Afbeeldingen worden niet weergegeven](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[MailStore toont host/Network Server niet beschikbaar](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[SIP 500 interne serverfout](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Profielfoto wordt niet weergegeven voor de CUPC-client](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[CUPC-clients gaan DND in en uit zonder gebruikersinterventie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[CUPC-status toont offline](#)

[Probleem](#)

[Oplossing 1](#)

[Oplossing 2](#)

[Fout: Kan geen voorbeeld van aflossing krijgen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[CUPS-terugzetten fouten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[CUPC-clients zijn niet in staat om zich aan CUCM te registreren](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[CAPF-inschrijving faalt bij overschakeling van desktoptelefoon op softphone](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Kan geen stille implementatie van CUPC uitvoeren](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Er is een fout opgetreden tijdens de telefonische initialisatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Kan uw bericht momenteel niet naar de gebruiker sturen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[CUPC Group kan niet werken](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Fout: Installeer het script van optie/common/download//ciscocm.removeVIR.7x.cop mislukt](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Kan geen Softphone-regeling verkrijgen](#)

[Apparaatfout](#)

[Fout: Geen telefoonsysteemaansluiting](#)

[De status van CUPC verandert om niet op zichzelf te storen](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document bevat basisstappen voor het oplossen van problemen op Cisco Unified Presence Server (CUPS) en Cisco Unified Mobile Communicator (CUPC).

Opmerking: Problemen oplossen met Cisco Unified Presence (CUP) en CUPC moeten beginnen met de Cisco Unified Presence probleemoplossing.

Selecteer **System** > **Troubleshooter** om toegang tot de probleemoplossing te krijgen.

Cisco Unified Presence Server Administration For Cisco Unified Co

System ▾ Cisco Unified Presence Server ▾ Application ▾ User Management ▾ Bulk Administration ▾ Help

Server
Service Parameters
Licensing ▶
Status
Troubleshooter

Cisco Unified Presence Serve

System version: 1.0.3.1000-8
Administration version: 1.1.0.0-1
Cisco Unified CallManager publisher address:
Copyright © 1999 - 2006 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

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 resellers 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.

Los alle problemen op die door de probleemoplossing zijn geïdentificeerd voordat u met dit document gaat werken. De probleemoplossing waarschuwt u voor bepaalde basisproblemen die alle aspecten van CUP en CUPC kunnen beïnvloeden.

Voorwaarden

Vereisten

Er zijn geen specifieke vereisten van toepassing op dit document.

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op CUPS en CUPC.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor

[meer informatie over documentconventies.](#)

De betekenis van het CUPC-opstartproces

De CUPC sluit via SSL aan op CUPS en wint vervolgens de serverconfiguratie en de gebruikersvoorkeuren terug.

De CUPC registreert via Session Initiation Protocol (SIP) aan CUPS en abonneert op de vrienden van de gebruiker (gebruikersnaam-contacten). Aangezien de CUPC presentiemeldingen van de CUP verkrijgt, sluit deze zich aan op het Lichtgewicht Directory Access Protocol (LDAP) [zoals ingesteld via CUP, niet Cisco Unified CallManager (CUCM)] om de contactnamen op LDAP-items op te lossen. Als de CUPC geen verbinding kan maken met de LDAP, worden de namen van de contacten weergegeven als gebruikers-ID's in plaats van als weergave, en hebben zij geen telefoonnummers in hun contactkaarten.

Gebaseerd op wat de gebruikersvoorkeuren dicteren, sluit CUPC aan op CUCM via CTI (de wijze van de schrijftelefoon) of SIP (de modus van de softphone). De standaardinstelling is om verbinding te maken via de desk phone modus als de CUPC nooit eerder door die gebruikersaccount is gelanceerd. Parallel daaraan sluit CUPC zich aan op Internet Message Access Protocol (IMAP) voor voicemail indien geconfigureerd via CUP.

Nadat de CUPC met de CUP en CUCM is verbonden, wordt de *aangesloten* CUPC-applicatie weergegeven als de status ervan. De gebruiker kan nu bellen.

N.B.: Als de CUPC geen verbinding kan maken met CUCM, wordt *Uitgeschakeld* als de selectie van de telefoonmodus. U kunt proberen om de telefoonmodi te switches en zien of de telefoon naar een aansluiting gaat of niet.

Kan niet op CUPC inloggen wanneer de probleemoplossing alleen het groen weergeeft

Probleem

U kunt niet aan de CUPC inloggen wanneer de Troubleshooter alle groen toont.

Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Zorg ervoor dat de naam en het wachtwoord van de gebruiker juist zijn.
2. Ga naar **Application > Cisco Unified Mobile Communicator > Gebruiker Instellingen** om te controleren of de gebruiker zich heeft gerepliceerd naar de CUP-server door de CUP-beheerpagina's te bekijken en naar de gebruiker te zoeken.
3. Ga naar **Systeem > Licentie > Aanwijzing van capaciteit** om er zeker van te zijn dat de gebruiker de juiste toewijzing van functies heeft gekregen van de CUCM-beheerpagina.

Cisco Unified CallManager Administration For Cisco Unified Communic

System ▾ Call Routing ▾ Media Resources ▾ Voice Mail ▾ Device ▾ Application ▾ User Management ▾

Capabilities Assignment Configuration

Status

Status: Ready

User Information

User ID: juscraig

Capabilities Assignment Information

Enable UPS (Unified Presence Server)

Enable UPC (Unified Personal Communicator)

4. Als de gebruiker de juiste Capaciteitstoewijzing heeft en niet in de lijst met gebruikers verschijnt, kunt u de Cisco UP Sync Agent vanaf de Cisco Unified Presence Server Services wachten of opnieuw opstarten. Gebruik de vervolgkeuzelijst Navigatie en kies **Cisco Unified Presence Server Services**.

Navigation

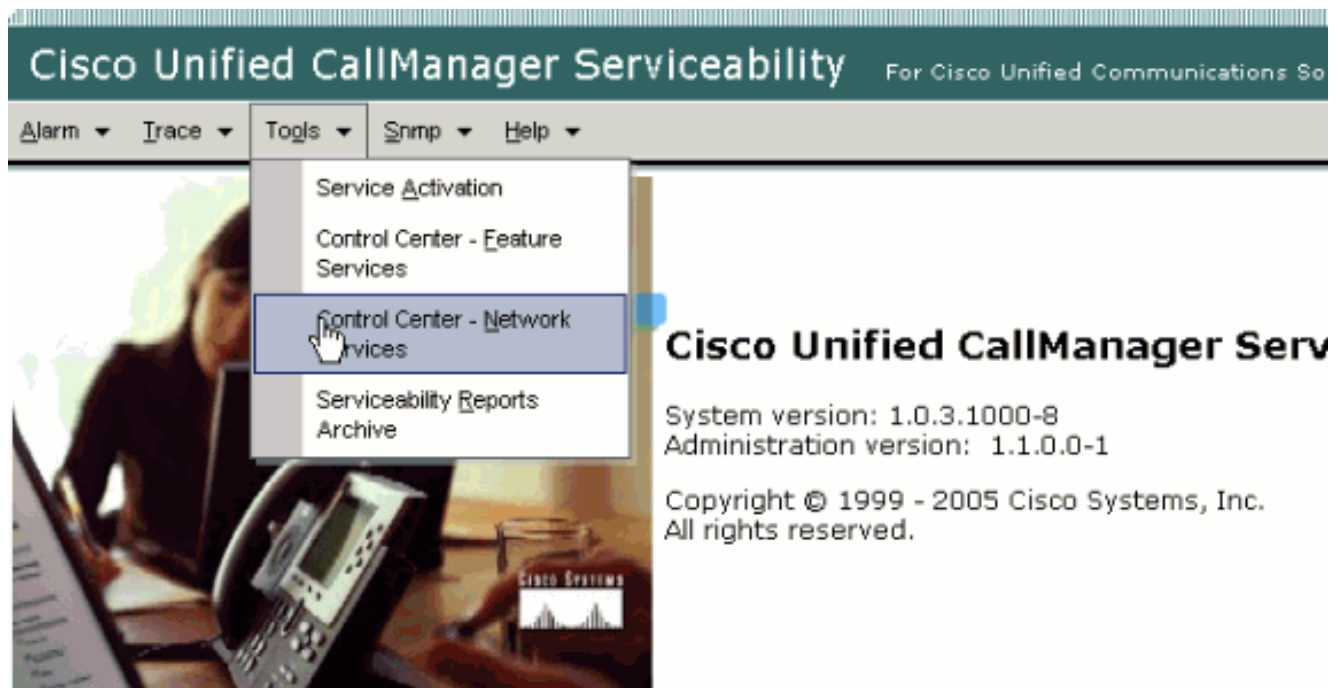
Go

For Cisco Unified Communications Solutions

Help Administration ▾ Help ▾

Problem	Solution

5. Ga naar **Gereedschappen > Control Center - Netwerkservices**.



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. Als de inlognaam niet werkt met het foutbericht "Aanmelden mislukt", zorg er dan voor dat de XCP-services worden uitgevoerd. Als dit niet het geval is, moet u de *XCP-routerservice* opnieuw opstarten door de stappen uit te voeren die zijn vermeld in de [Cisco UP XCP-routerservicetechnicus](#) van de *Instant Messaging Standards Guide voor Cisco Unified Presence release 8.5*.

Kan geen desktopmodus invoeren

Probleem

U kunt geen desktopmodus invoeren en deze foutmelding wordt ontvangen.

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

Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Ga naar **gebruikersbeheer > Eindgebruiker** om te controleren of de gebruiker die inlogd is lid

is van de standaard CTI-enabled-groep in CUCM.

2. Ga naar **gebruikersbeheer > Eindgebruiker** en controleer de **apparaatassociatie**. Hiermee verifieert u dat het gebruikersapparaat aan hun CUCM-gebruikersprofiel is gekoppeld.
3. Ga naar **Application > Cisco Unified Mobile Communicator > Gebruiker Instellingen** om te controleren of het apparaat in CUPS het voorkeursapparaat van CTI is.
4. Ga naar **gebruikersbeheer > Eindgebruiker** om te controleren of de CUCM-gebruiker een primaire extensie heeft opgegeven.
5. DNA van het apparaat dat u probeert te besturen moet in het AD-profiel van die gebruiker onder **Telefoonnummer** worden gespecificeerd.
6. Met CUP 6.0 en CUPC 1.2 specificeert u het TFTP-serveradres van de CUCM onder **Cisco Unified Presence - Settings**.
7. Zorg ervoor dat de DNS-server die op de PC wordt gebruikt, de volledig gekwalificeerde naam van de CUPS-server kan oplossen. De host-ingang is niet voldoende, u moet een oplossing bieden via DNS. **Opmerking:** Als uw CUCM-gebruikersverificatie wordt uitgesteld naar de AD in plaats van op de CUCM, dan kunt u de poort waarop u de AD-verificatie aanvraagt, willen wijzigen van 389 naar 3268. Hiermee kunt u de globale catalogus in plaats van de LDAP server in de AD vragen. Dit heft ook AD-verwijzingen op die tijd-outs kunnen veroorzaken of falen als u niet het adres kunt bereiken waarnaar u hebt verwezen.

Kan geen softphone Mode

Probleem

U kunt geen softphone modus invoeren.

Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Bevestig dat het CUPC-apparaat dat in CUCM is geconfigureerd overeenkomt met het UPC-*<gebruikersnaam>*patroon, waarbij *<gebruikersnaam>* de CUCM/CUPC-gebruikersnaam van de eindgebruiker is. In deze tabel worden voorbeelden gegeven van gebruikersnaamconversies voor CUPC: **Opmerking:** De gebruikersnamen johnnie_jackson en johnniejackson vertalen naar dezelfde naam van het zachte apparaat en zullen naar verluidt botsen met elkaar. U moet gebruikersnamen maken die niet in een botsing zullen resulteren wanneer de naam van het zachte apparaat is ingesteld. Als de CUPC niet in staat is de naam van zijn zacht-telefoon apparaat af te leiden, kan het zich niet correct registreren en werkt het niet zoals verwacht. Mogelijk moet u een gebruiker opnieuw configureren om een andere naam te gebruiken dan de normale naam, om dit probleem te voorkomen.
2. Ga naar **Gebruikersbeheer > Eindgebruiker** om te controleren of het UPC *<gebruikersnaam>*CUPC-apparaat aan de CUCM-gebruiker is gekoppeld.
3. Ga naar **gebruikersbeheer > Eindgebruiker** om te controleren of de CUCM-gebruiker een primaire extensie heeft opgegeven.
4. Het DNA van het apparaat dat u probeert te controleren moet in het AD-profiel van die gebruiker onder **Telefoonnummer** worden gespecificeerd.
5. Met CUP 6.0 en CUPC 1.2 moet u het TFTP-serveradres van de CUCM specificeren onder **Cisco Unified Presence - Settings**.

6. Zorg ervoor dat de DNS-server op de PC is gericht om de volledig gekwalificeerde naam van de CUPS-server op te lossen. De host-ingang zal niet voldoende zijn, u moet deze oplossen via DNS.

CUPC 8.x - Kan de desktopmodus niet invoeren

Probleem

Kan het desktopapparaat in CUPC niet gebruiken door een SSL-verificatiefout. Wanneer u probeert om desktopmodus in te voeren, de `Apparaatfout. Ongeldige aanmeldingsgegevens [801]` fout wordt ontvangen.

Oplossing

Dit probleem doet zich voor wanneer DNS niet is ingesteld en een poging om SSL te gebruiken om authenticatie aan LDAP te verlenen leidt tot het niet echt maken van de eindgebruikers.

Om dit probleem op te lossen, voegt u een extra regel ('**TLS_REQCERT nooit**') toe onder `/etc/openldap/ldap.conf` op de CUCM pub. Hierdoor kan een gebruiker die DNS niet gebruikt, gebruik maken van de verificatie van de LGO. Dit is mogelijk omdat certificaten worden gegenereerd met behulp van FQDN. Als LDAP probeert het certificaat te controleren, probeert het dus te vergelijken met wat in het certificaat staat. Dit is niet mogelijk wanneer het IP-adres is ingesteld op de LDAP-echtheidswebsite.

Opmerking: Dit is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCtd82438](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

LDAP server onbekend

Probleem

Kan geen corporate LDAP server in CUPC krijgen.

Oplossing

Dit probleem wordt veroorzaakt door een incorrecte instelling van het LSM-filter in de zoekbasis. Om dit probleem op te lossen, moet u de zoekbasis voor de gebruiker van LDAP op **Cisco Unified CM Administration > System > LDAP > LDAP verificatie** pagina koppelen.

Een voorbeeld om de LDAP gebruikers zoekbasis te corrigeren is om naar de actieve map te wijzen. Dit zal je het exacte Ldap pad vertellen. Bijvoorbeeld, `OU=Werknemers, OU=All User Account, DC=corp, DC=COMPANY, DC=org`.

Geen Presence-informatie na inloggen

Probleem

U ontvangt geen Presence-informatie na inloggen.

Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Zorg ervoor dat de DNS-server op de PC is aangezet om de volledig gekwalificeerde naam van de CUPS-server op te lossen. De host-ingang zal niet voldoende zijn, u moet deze oplossen via DNS.
2. Controleer de SUBSCRIBE CSS op de SIP-romp naar CUP. Deze CSS moet de partities van de apparaten bevatten waarop u de status probeert te ontvangen.
3. De CUP SIP proxy inkomend Access Control List (ACL) biedt geen berichten van inkomende SIP-aanwezigheid om de presentiemodule te bereiken. Stel de inkomende ACL op **ALL** in en stel de SIP proxy en presentiemotor opnieuw in. Meld u opnieuw aan bij de CUPC en probeert de inkomende ACL op de juiste manier te configureren.

Aanwezigheid werkt niet automatisch bij tijdens gebruik

Probleem

Cisco Presence werkt niet automatisch tijdens gebruik bij.

Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Controleer de SUBSCRIBE CSS op de SIP-romp naar CUP. Deze CSS moet de partities van de apparaten bevatten waarop u de status probeert te ontvangen.
2. De CUP SIP-proxy van inkomende ACL laat geen inkomende SIP-presentiemodules toe om de presentiemodule te bereiken. Stel de inkomende ACL op **ALL** in en stel de SIP proxy en presentiemotor opnieuw in. Begin dan opnieuw aan de CUPC. Na dit, kunt u proberen om inkomende ACL op de juiste manier te configureren.
3. Met CUP 6.0 en CUPC 1.2, moet u de ISDN aan een gebruiker verbinden via de DNS configuratiepagina op het apparaat. Deze instelling staat onder op de pagina.

Kan map niet via CUPC zoeken

Probleem

U kunt geen directory van de CUPC doorzoeken.

Oplossing

CUP/CUPC-integratie met CUCM vereist dat het CUCM wordt geïntegreerd in een LDAP-directory.

1. Ga naar **Application > Cisco Unified Mobile Communicator > Gebruiker Instellingen** om te controleren of de CUPC-gebruiker een LDAP-profiel heeft toegewezen.
2. Als het LDAP-profiel niet correct is, controleert u of de naam en het wachtwoord van de

gebruiker van de AD-band juist zijn. CUPC gebruikt de vooraanstaande naam om aan de AD te binden, niet de gebruikersnaam.

3. Zorg ervoor dat de vooraanstaande naam in het LDAP-profiel in CUP wordt gebruikt onder **Application - Cisco Unified Mobile Communicator - LDAP-profiel**.

Map Server niet reageert

Probleem

De Directory Server reageert niet.

Oplossing

In de Cisco CallManager 5.x-omgeving, wanneer een zoekactie voor een gebruiker wordt uitgevoerd nadat de CUP-server en de client zijn geïnstalleerd, reageert de directory server niet met de foutmelding. De gebruiker kan de status van de contacten in het nieuwe geïnstalleerde CUPS 1.0(3) niet zien. Bovendien is het niet mogelijk een nieuwe gebruiker toe te voegen.

Deze kwestie komt voor door een incorrect wachtwoord van AVVID XML Layer (AXL). De gebruikersnaam en het wachtwoord van de AXL Application Programming Interface (API) worden gebruikt om het eigen Sync Agent-mechanisme in het CUPS eerste knooppunt te laten toegang hebben tot databases van het CUCM-knooppunt.

1. Voer de gebruikersnaam en het wachtwoord in voor de toepassingsgebruiker die de standaard AXL API-toegangsrol heeft die is toegewezen aan het gekoppelde CUCM-eerste knooppunt. Standaard wordt de standaard AXL API-toegangsrol toegewezen aan de CCMAbeheerder User-ID.
2. Bevestig dat de CUPS en CUPC-configuraties voldoen aan de vereisten die in het [gedeelte Compatibiliteitsmatrix en ondersteunde upgrades](#) van de [release Notes voor Cisco Unified Mobile Communicator, release 1.1](#) worden genoemd. **N.B.:** Wanneer een gebruiker wordt toegevoegd, probeer dan de **toepassing > CUPC > Instellingen > UserID** en IM in te stellen op sAMAAccountName. Als de AD wordt gebruikt, moet de gebruiker-ID in exact geval sAMAAccountName zijn. Probeer ook een ander leeg veld, zoals NamePrefixeren, in te stellen voor **nameprefix**.

Fout: Systeemversie fouterstel

Probleem

Deze foutmelding wordt weergegeven in de RTMT:

```
SystemVersionMismatched occurred. Unknown Version
```

Oplossing

Deze fout verschijnt wanneer de **CUP server** niet is gedefinieerd in de System Application Server. Kies in Cisco Unified Communications Manager **System > Application Server** en controleer of de CUP server is gedefinieerd.

Fout: Certificaat ontbreekt aan de keten

Probleem

Wanneer u probeert de Presence Gateway te configureren heeft de SSL Connection/certificaatverificatie gefaald - certificaatontbreekt aan de foutmelding van het certificaat dat niet in de keten voorkomt.

Oplossing

Voltooi de stappen in de [integratienoot](#) genoemd [voor het configureren van Cisco Unified Presence release 8.0 met Microsoft Exchange](#) om dit probleem op te lossen.

Gebruikers worden niet in CUPS-gebruikerslijst weergegeven

Probleem

CUPS-enabled-gebruikers verschijnen niet in de CUPS-gebruikerslijst.

Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Kies in Cisco Unified Presence Management de optie **Cisco Unified Services** en klik op **Go**.
2. Kies **Gereedschappen > Control Center - Network Services**.
3. Kies de Presence server. Kies in het gedeelte CUPS Services **Cisco UPS Sync Agent** en klik op **Start**.

Fout: Kan geen verbinding maken met het netwerk

Probleem

Met CUPC 8.0, nadat u de gebruikersnaam en de wachtwoordreferenties hebt ingevoerd, verschijnt deze foutmelding:

```
Unable to connect to network. Please check your network connection
```

Oplossing

Als u Cisco Unified Presence System versie 7.x gebruikt, moet u de server naar 8.x upgraden omdat de Cisco Unified Mobile Communicator client 8.0 niet ondersteund wordt op het 7.0-platform. CUPC 8.0 werkt alleen met CUPS 8.x of hoger

U moet ervoor zorgen dat deze Cisco Unified Presence XCP-services op alle Cisco Unified Presence-knooppunten in alle clusters worden uitgevoerd:

- Cisco UP XCP-verificatieservice

- Cisco UP XCP Connection Manager

Deze kwestie kan ook voorkomen als de gebruikersnaam speciale tekens of spaties bevat. Zorg ervoor dat u de spaties of speciale tekens in de gebruikersnaam verwijdert om dit probleem op te lossen.

Fout: Probeerde een ad-hocgroepchat-handeling uit te voeren, maar de AD_HOC_GROUP_CHAT-mogelijkheid was niet beschikbaar

Probleem

Deze foutmelding wordt ontvangen wanneer u probeert een ABBYY Group chat te starten:

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

Oplossing 1

Om deze kwestie op te lossen, controleert u of de configuratie van de vergaderserver ontbreekt; Als dit niet het geval is, voegt u de configuratie toe en start u de CUPC opnieuw om het probleem op te lossen.

Oplossing 2

Start en activeer Cisco UP XCP Tekstconferentiebeheer om het probleem op te lossen.

Kan map-informatie niet weergeven

Probleem

Met CUPC 8.x, kunt u directory informatie niet bekijken, u kunt de status/Presence informatie voor een van de toegevoegde gebruikers niet zien, zoekresultaten worden niet weergegeven en u kunt geen chat sessie met een andere gebruiker starten.

Oplossing

Dit probleem kan zich voordoen als gevolg van een LGO-integratieprobleem. Als LDAP niet is ingesteld, kunt u geen contact zoeken.

De reden voor de gebruiker die niet met een handmatig toegevoegde gebruiker kan chatten is dat wanneer de gebruiker handmatig toevoegt als de juiste domeinnaam niet is opgegeven, CUPS deze gebruiker niet met CallManager kan valideren. Als u LDAP Integration dus niet gebruikt, wordt gesuggereerd de gebruiker toe te voegen via de pagina CUPS-gebruikersoptie om het probleem op te lossen. Volg deze stappen:

1. Verwijdert de gebruiker uit CUPC.
2. Voeg de gebruiker toe uit de pagina met gebruikersoptie:Voer het CUPS IP-adres in en klik

op **Gebruikersoptie**. Geef de gebruiker-ID en de referenties van de eindgebruiker op.

3. Klik op **Instellingen > Contactgegevens > Nieuw toevoegen** en type vervolgens de gebruiker-ID van de gebruiker die u wilt toevoegen.

Nadat deze stappen zijn voltooid, kunt u de gebruiker-ID zien die in het CUPC-document is ingevuld, en u kunt met deze gebruikers chatten.

CUPC 7.x kan geen contactgegevens toevoegen

Probleem

Nieuwe gebruikers kunnen geen contacten van hun CUPC toevoegen en er wordt een serverfout ontvangen.

Oplossing

Dit is te zien vanaf het logbestand:

```
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"
```

Op basis van het logbestand werd "Maximum aantal contactlijsten (per gebruiker)" gecontroleerd en werd vastgesteld dat de waarde op 0 was ingesteld.

Ga om dit probleem op te lossen naar de parameter **Maximale grootte van de Contactlijst (per gebruiker)** onder **CUP Admin GUI > Presence > Instellingen** en stel deze in op **200**.

Fout: Kan uw bericht momenteel niet naar de gebruiker sturen

Probleem

Nadat u een upgrade hebt uitgevoerd van CUPC 7.x naar 8.x, ontvangt u deze fout wanneer u probeert een bericht te verzenden via chatten: *Kan uw bericht momenteel niet naar de gebruiker sturen*. De bedoelde ontvanger ontvangt echter wel het chatbericht.

Oplossing

Raadpleeg voor een mogelijke tijdelijke oplossing en oplossing Cisco bug-ID [CSctj54308](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Afbeeldingen worden niet weergegeven

Probleem

Wanneer ik probeer de afbeeldingen in de Active Directory server te integreren met CUPC 8.5 server, verschijnen de beelden niet.

[Oplossing](#)

Als u de poort naar Global Catalog (GC) gebruikt, moet het schema worden uitgebreid volgens de [manier waarop u Attributen kunt wijzigen die Kopie naar het Microsoft Global Catalog Catalog](#) maakt.

[MailStore toont host/Network Server niet beschikbaar](#)

[Probleem](#)

Met CUPC 8.5(1) en Cisco Unity Connection (CUC) 7.x toont de postwinkel aan dat de host/Network server niet beschikbaar is.

[Oplossing](#)

Zorg ervoor dat de IMAP is ingeschakeld voor de serviceklasse op CUC om dit probleem op te lossen.

[SIP 500 interne serverfout](#)

[Probleem](#)

Met CUPC 8.0(1) wordt de interne serverfout van SIP 500 ontvangen wanneer een gebruiker probeert verbinding te maken.

[Oplossing](#)

Dit probleem kan zich voordoen wanneer er gecorrumpeerde items in de database zijn. Verwijder de gecorrumpeerde items om het probleem op te lossen.

[Profielfoto wordt niet weergegeven voor de CUPC-client](#)

[Probleem](#)

De afbeelding wordt naar de actieve map geüpload, maar ook in het fotoveld in het gedeelte CUPC-instellingen van het Cisco Unified Presence Management-gereedschap. De profielfoto wordt echter niet voor de CUPC-client weergegeven.

[Oplossing](#)

Zorg ervoor dat het juiste poortnummer is toegevoegd onder de LDAP Server Configuration in CUPC. De door de LDAP-server te gebruiken poortnummers zijn:

- TCP: 389
- TLS: 636

CUPC-clients gaan DND in en uit zonder gebruikersinterventie

Probleem

CUPC client stelt de status in om "niet met tussenpozen te storen" zonder tussenkomst van de gebruiker.

Oplossing

Om het probleem op te lossen, herstart de ccm-dienst op het knooppunt met de verlaten EPO's.

CUPC-status toont offline

Probleem

De status CUPC toont offline zelfs wanneer de gebruiker zonder problemen inlogt. Tevens tonen de logs en sporen het 401 onbevoegde foutbericht.

Oplossing 1

Ga voor het oplossen van dit probleem naar **Cisco Unified Communications Manager-beheerpagina > Gebruikersbeheer > Eindgebruiker**. Vind de gebruiker en stel het *DIGEST Credentiaal veld* opnieuw in op *12345* en klik vervolgens op **Opslaan**. Zorg er ook voor dat de TFTP-client actief is en dat Windows Firewall in het systeem van de gebruiker is uitgeschakeld.

Oplossing 2

Dit probleem kan ook voorkomen door Cisco bug-ID [CSCti40757](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten). Raadpleeg deze bug voor een mogelijk herstel en herstel.

Fout: Kan geen voorbeeld van aflossing krijgen

Probleem

Op CUPC versie 8.5.1 met Klik om de geïnstalleerde versie te bellen, toont deze foutmelding wanneer Microsoft Word is geopend:

Could not get an instance of redemption

Dit probleem doet zich voor op een Windows XP-machine zonder Microsoft Outlook-client.

Oplossing

Om het probleem op te lossen, moet de Microsoft Outlook-client zijn geïnstalleerd. Raadpleeg Cisco bug-ID [CSCto61762](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten) voor een mogelijke oplossing.

CUPS-terugzetten fouten

Probleem

Wanneer de CUP-server op de fysieke MCS-server is geïnstalleerd en de reservedatabank op een virtuele machine wordt hersteld, wordt het terugzetten mislukt. Dit probleem doet zich voor wanneer de MCS- en virtuele-machinediskformaten groter tot kleiner worden.

Oplossing

De workround is het opnieuw configureren van de virtuele machine zodat deze dezelfde of grotere schijfruimte heeft als MCS-server.

CUPC-clients zijn niet in staat om zich aan CUCM te registreren

Probleem

Nadat de openbare certificaten op het CUCM zijn geïnstalleerd, kunnen de CUPC-klanten niet langer bij het CUCM registreren. De serverstatusmelding op de CUPC-clients geeft deze fout aan:

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

Oplossing

Voltooi deze stappen om dit probleem op te lossen:

1. Meld u aan bij de Cisco Unified Presence Management-pagina en ga naar **Application > Cisco Unified Mobile Communicator > CMCIP Profile**.
2. Als de Verificatie van het servercertificaat is ingesteld op *Zelf Ondertekend of Keystore*, moet u dit wijzigen in *een certificaat* zodat de Cisco Unified Mobile Communicator alle geldige certificaten accepteert.
3. Nadat de wijzigingen zijn aangebracht, logt u uit en logt u vervolgens in bij de CUPC.

CAPF-inschrijving faalt bij overschakeling van desktoptelefoon op softphone

Probleem

Met CUPC 8.5(2), faalt CAPF-inschrijving bij het overschakelen van Desktop naar Softphone, en de gebruiker wordt gevraagd naar de authenticatiereeks, zelfs al is de authenticatiemodus van de Softphone ingesteld op *ByEnd-of-String* op CUCM.

Oplossing

Dit probleem is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCtq60097](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten). Als tijdelijke oplossing kunt u, nadat u hebt switch naar de Softphone-modus, de client opnieuw

opstarten zodat deze rechtstreeks in de Softphone-modus kan worden gestart.

Kan geen stille implementatie van CUPC uitvoeren

Probleem

U kunt geen stille implementatie van CUPC uitvoeren.

Oplossing

Geef deze opdracht uit om een stille implementatie van CUPC uit te voeren:

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

Fout: Er is een fout opgetreden tijdens de telefonische initialisatie

Probleem

Wanneer CUPC met het Microsoft Vista-besturingssysteem wordt gebruikt, ontvangt de gebruiker deze foutmelding:

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

Ook melden sommige gebruikers deze foutmelding:

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

Oplossing

Als tijdelijke oplossing moeten de Microsoft Vista Workstation-firewalls worden aangepast om CUPC-communicatie op alle poorten mogelijk te maken.

Fout: Kan uw bericht momenteel niet naar de gebruiker sturen

Probleem

Na een upgrade van CUPC versie 7.x naar versie 8.x, wordt deze foutmelding ontvangen wanneer u probeert een bericht te verzenden via chatten:

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

De bedoelde ontvanger ontvangt de chatbericht ondanks het ontvangen van deze foutmelding.

Oplossing

Raadpleeg voor een mogelijke oplossing Cisco bug-ID [CSCtj54308](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

CUPC Group kan niet werken

Probleem

Wanneer u probeert om een Groepschatten te starten, wordt de foutmelding `AD_HOC_GROUP_CHAT` ontvangen en is de mogelijkheid niet beschikbaar.

Oplossing

Probeer deze stappen om het probleem op te lossen:

1. Zorg ervoor dat de service **Cisco UP XCP Tekstconferencing Manager** actief is. Is dit niet het geval, start de service.
2. U moet ook **aanhoudende chat** en **berichtnaleving** uitschakelen. Voer de volgende stappen uit: Ga naar **CUPS > Berichten > Naleving van het bericht** en blokkeer de naleving van het bericht. Ga naar **CUPS > Messaging > Group en Persistent chatten**, en schakelt Persistent chatten uit.

Opmerking: Ad-hoc groepschat vereist niet dat persisterende chatten is ingeschakeld.

Fout: Installeer het script van optie/common/download//ciscocm.removeVIR.7x.cop mislukt

Probleem

Met CUPS versie 7.0.9 probeert u het .cop-bestand te installeren, maar de installatie mislukt met deze foutmelding:

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

Oplossing

Schakel de Cisco Security Agent uit, installeer het politiebbestand en stel de Cisco Security Agent opnieuw in om de kwestie op te lossen.

Kan geen Softphone-regeling verkrijgen

Apparaatfout

Kan geen Softphone-controle en de apparaatfout verkrijgen. Bekijk de foutmelding van de serverstatus onder het menu Help voor een mogelijk probleem [101] **verschijnt onder Help > servergezondheid tonen.**

Oplossing

Dit probleem kan zich voordoen als de client-pc de hostnaam van de CUCM-server niet kan oplossen. Om deze DNS-kwestie op te lossen, voegt u een DNS-ingang voor de CUCM-server op de DNS-server toe.

Fout: Geen telefoonsysteemaansluiting

De gebruiker kan de telefoon niet besturen met RCC en de volgende foutmelding wordt ontvangen

No Phone system connection

Oplossing

Dit probleem kan zich voordoen voor gebruikers met een apostrofe (') in hun OCS-intekenings-ID. Dit is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCta42149](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Verwijder de afvalverwijdering van het OCS-teken in de ID om het probleem op te lossen.

De status van CUPC verandert om niet op zichzelf te storen

Probleem

Wanneer een gebruiker zich op CUPC inlogt, gaat de DND-modus (niet storen) onmiddellijk in. Als de gebruiker het beschikbaar maakt, blijft het een tijdje in die staat, maar gaat het uiteindelijk terug naar DND. Er lijkt niets de oorzaak te zijn van de kwestie in de Outlook-kalender van de gebruiker.

Oplossing

In gevallen waarin CUCM met CUPS is geïntegreerd, kunnen schurken-EPO-processen DND onverwachts voor gebruikerstelefoons laten schakelen.

Dit gebeurt tijdens inloggen en loggen van EM en tijdens lijnregistratie. Wanneer een EM-gebruiker zich uitlogt, geeft u Regelcontrole ongeschrevenInd uit om Manager met een leeg PKID-apparaat te publiceren. Als gevolg daarvan is het EPO-proces niet door de Openbare Manager goedgekeurd, wat dan leidt tot een "Rogue EPA"-proces in het systeem. Ook wordt opgemerkt dat dit kan gebeuren tijdens de periode van lijnregistratie en dus wordt een EPO-proces van Rogue gecreëerd dat tot een verkeerde presentiestatus bij CUP-klanten kan leiden.

Om dit probleem op te lossen, schakelt u de services **Presence Engine** en **SIP Proxy** op CUPS uit en start u de CM-service op alle knooppunten opnieuw.

Opmerking: Dit is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCtj5351](#) (alleen [geregistreerde](#) klanten).

Gerelateerde informatie

- [Probleemoplossing voor Cisco Unified Presence Server \(CUPS\) en Microsoft Exchange-integratieprobleem](#)
- [Ondersteuning voor spraaktechnologie](#)
- [Productondersteuning voor spraak en Unified Communications](#)
- [Probleemoplossing voor Cisco IP-telefonie](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)