

# Cisco Unified Presence Server (CUPS) و Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) اه حال ص او

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[فهم عملية تمهيد CUPC](#)

[لا يمكن تسجيل الدخول إلى CUPC عندما يقوم مستكشف الأخطاء ومصلحها بإظهار الكل باللون الأخضر](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[لا يمكن إدخال وضع الهاتف المكتبي](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[لا يمكن إدخال وضع Softphone](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[CUPC 8.x - لا يمكن إدخال وضع الهاتف المكتبي](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[خادم LDAP غير معروف](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[لا تتوفر معلومات التواجد بعد تسجيل الدخول](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[لا يتم تحديث التواجد تلقائياً أثناء الاستخدام](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[يتعذر البحث في الدليل من CUPC](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[خادم الدليل لا يستجيب](#)

[المشكلة](#)

[الحل](#)

[خطأ: SystemVersionMismatch](#)

المشكلة

الحل

خطأ: الشهادة مفقودة من السلسلة

المشكلة

الحل

لا يظهر المستخدمون في قائمة مستخدمي CUPS

المشكلة

الحل

خطأ: تعذر الاتصال بالشبكة

المشكلة

الحل

AD HOC GROUP CHAT تمت محاولة إجراء عملية دردشة مجموعة مخصصة ولكن لم تكن إمكانية

متوفرة

المشكلة

الحل 1

الحل 2

بتعذر عرض معلومات الدليل

المشكلة

الحل

تعذر على CUPC 7.x إضافة جهات اتصال

المشكلة

الحل

خطأ: لا يمكن إرسال رسالتك إلى المستخدم في الوقت الحالي

المشكلة

الحل

لا تظهر الصور

المشكلة

الحل

يظهر MailStore عدم توفر خادم المضيف/الشبكة

المشكلة

الحل

خطأ في الخادم الداخلي SIP 500

المشكلة

الحل

لا تظهر صورة ملف التعريف لعميل CUPC

المشكلة

الحل

يدخل عملاء CUPC ويخرجون من DND بدون تدخل المستخدم

المشكلة

الحل

تظهر حالة CUPC دون اتصال

المشكلة

الحل 1

الحل 2

خطأ: تعذر الحصول على مثل الاسترداد

المشكلة

الحل

فشل إستعادة CUPS

المشكلة

الحل

بتعذر على عملاء CUPC التسجيل إلى CUCM

المشكلة

الحل

يفشل تسجيل CAPF عند التحويل من هاتف سطح المكتب إلى هاتف Softphone

المشكلة

الحل

بتعذر إجراء النشر الصامت لـ CUPC

المشكلة

الحل

خطأ: حدث خطأ في تهيئة الهاتف

المشكلة

الحل

خطأ: لا يمكن إرسال رسالتك إلى المستخدم في الوقت الحالي

المشكلة

الحل

الدردشة في مجموعة CUPC لا تعمل

المشكلة

الحل

خطأ: فشل تثبيت البرنامج النصي للخيار /common/download//ciscocm.removeVIR.7x.cop/

المشكلة

الحل

تعذر الحصول على التحكم في Softphone

خطأ في الجهاز

خطأ: لا يوجد اتصال بنظام الهاتف

تغيير حالة CUPC لتجنب الإزعاج من تلقاء نفسه

المشكلة

الحل

معلومات ذات صلة

## المقدمة

يقدم هذا المستند خطوات أكتشاف أخطاء Cisco Unified Presence Server الأساسية (CUPS) و Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) وإصلاحها.

**ملاحظة:** يجب أن تبدأ مشاكل أكتشاف أخطاء التواجد الموحد (CUP) من Cisco وإستكشاف أخطاء التواجد الموحد من Cisco وإصلاحها.

للوصول إلى مستكشف الأخطاء ومصلحها، أختَر System > مستكشف الأخطاء ومصلحها.

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 use of encryption. Importers, exporters, distributors and users of this product may not be authorized to export, re-export, or use encryption in certain countries. If you are unable to comply with applicable laws and regulations, you may not use this product in your country. If you are unable to comply with applicable laws and regulations, you may not use this product in your country.

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](mailto:export@cisco.com).

قم بحل جميع المشاكل التي تم تحديدها بواسطة مستكشف الأخطاء ومصلحها قبل متابعة هذا المستند. يقوم مستكشف الأخطاء ومصلحها بتبنيك إلى بعض المشكلات الأساسية التي يمكن أن تؤثر على كافة جوانب CUP و CUPC.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

لا توجد متطلبات خاصة لهذا المستند.

### المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى CUPS و CUPC.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

### الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## فهم عملية تمهيد CUPC

يتصل CUPC عبر SSL ب CUPS، ثم يسترجع تكوين الخادم وتفضيلات المستخدم.

يقوم CUPC بالتسجيل عبر بروتوكول بدء جلسة العمل (SIP) إلى CUPS وبشترك في قائمة أصدقاء المستخدم (username-contacts). كما يحصل CUPC على إعلانات التواجد من CUP، فإنه يتصل بالبروتوكول الخفيف للوصول إلى الدليل (LDAP) [كما تم تكوينه عبر CUP، وليس Cisco Unified CallManager (CUCM)] لحل أسماء جهات الاتصال إلى إدخلات LDAP. إذا تعذر على CUPC الاتصال ب LDAP، سيتم إدراج أسماء جهات الاتصال كمعرفات مستخدم بدلا من أسماء العرض، ولن يكون لها أرقام هواتف في بطاقات جهات الاتصال الخاصة بها.

استنادا إلى ما تمليه تفضيلات المستخدم، يتصل CUPC إما ب CUCM من خلال CTI (وضع هاتف المكتب) أو SIP (وضع هاتف المكتب). الإعداد الافتراضي هو الاتصال عبر وضع هاتف المكتب إذا لم يتم تشغيل CUPC من قبل حساب المستخدم هذا من قبل. وفي موازاة ذلك، يتصل CUPC ببروتوكول الوصول إلى رسائل الإنترنت (IMAP) للبريد الصوتي في حالة تكوينه عبر CUP.

بمجرد اتصال CUPC ب CUP و CUCM، يعرض تطبيق CUPC كحالة له. يمكن للمستخدم الآن إجراء المكالمات.

**ملاحظة:** إذا تعذر على CUPC الاتصال ب CUCM، فإنه يظهر معطل كتحديد وضع الهاتف. يمكنك محاولة تبديل أوضاع الهاتف ومعرفة ما إذا كان الهاتف ينتقل إلى متصل أم لا.

## لا يمكن تسجيل الدخول إلى CUPC عندما يقوم مستكشف الأخطاء ومصلحها بإظهار الكل باللون الأخضر

### المشكلة

لا يمكنك تسجيل الدخول إلى CUPC عندما يقوم مستكشف الأخطاء ومصلحها بإظهار كل الخيارات الخضراء.

### الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. تأكد من صحة اسم المستخدم وكلمة المرور.
2. انتقل إلى التطبيق < Cisco Unified Personal Communicator > إعدادات المستخدم للتحقق من أن المستخدم قد قام بالنسخ المتماثل إلى خادم CUP عن طريق زيارة صفحات إدارة CUP والبحث عن المستخدم.
3. انتقل إلى النظام < الترخيص > تعيين القدرات لضمان حصول المستخدم على تعيين القدرات المناسبة من صفحة إدارة CUCM.

## Capabilities Assignment Configuration



### Status

**i** Status: Ready

### User Information

User ID: juscraig

### Capabilities Assignment Information

- Enable UPS (Unified Presence Server)
- Enable UPC (Unified Personal Communicator)

Save

4. إذا كان المستخدم لديه تعيين القدرة المناسب ولم يظهر في قائمة المستخدمين، فيمكنك إما الانتظار أو إعادة تشغيل "عمل المزامنة من Cisco UP" من "الخدمة الموحدة لخدمة Cisco". أستخدم التنقل المنسدل واختار خدمة خادم Cisco Unified Presence.

Problem	Solution

5. انتقل إلى أدوات < Control Center (مركز التحكم) - خدمات الشبكة.

Cisco Unified CallManager Serviceability For Cisco Unified Communications So

Alarm Trace Tools Snmp Help

- Service Activation
- Control Center - Feature Services
- Control Center - Network Services
- Serviceability Reports Archive

**Cisco Unified CallManager Serv**

System version: 1.0.3.1000-8  
Administration version: 1.1.0.0-1

Copyright © 1999 - 2005 Cisco Systems, Inc.  
All rights reserved.

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](mailto:export@cisco.com).

6. إذا فشل تسجيل الدخول مع رسالة الخطأ "فشل تسجيل الدخول"، فتأكد من تشغيل خدمات XCP. وإذا لم تكن هناك مساحة، فأعد تشغيل خدمة موجه XCP عن طريق تنفيذ الخطوات المذكورة في [إعادة تشغيل إجراء خدمة موجه Cisco UP XCP](#) من دليل التوافق مع المراسلة الفورية لـ *Cisco Unified Presence*، الإصدار 8.5.

## لا يمكن إدخال وضع الهاتف المكتبي

### المشكلة

لا يمكنك إدخال وضع الهاتف المكتبي، ويتم إستلام رسالة الخطأ هذه:

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

### الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. انتقل إلى **User Management (إدارة المستخدم) < End User** للتحقق من أن المستخدم الذي قام بتسجيل الدخول عضو في المجموعة القياسية التي تم تمكين CTI بها في CUCM.

2. انتقل إلى إدارة المستخدم < المستخدم النهائي وتحقق من اقتران الجهاز. يتحقق هذا من أن جهاز المستخدم مرتبط بملف تعريف مستخدم CUCM.
3. انتقل إلى التطبيق < Cisco Unified Personal Communicator > إعدادات المستخدم للتحقق من أن الجهاز هو جهاز CTI المفضل في CUPS.
4. انتقل إلى إدارة المستخدم < المستخدم النهائي للتحقق من أن مستخدم CUCM لديه ملحق أساسي محدد.
5. يجب تحديد DN الخاص بالجهاز الذي تحاول التحكم فيه في ملف تعريف (AD) (Active Directory) الخاص بهذا المستخدم الموجود ضمن رقم الهاتف.
6. مع CUP 6.0 و CUPC 1.2، حدد عنوان خادم TFTP من ال CUCM تحت Cisco Unified Presence - إعدادات.
7. تأكد من أن خادم DNS الذي يستخدمه الكمبيوتر يمكنه حل الاسم المؤهل بالكامل لخادم CUPS. لا يكفي إدخال المضيف، يجب عليك الحل عبر DNS. ملاحظة: إذا تم تأجيل مصادقة مستخدم CUCM إلى AD بدلا من تنفيذها على CUCM، فقد ترغب في تغيير المنفذ حيث تقوم باستعلام AD من 389 إلى 3268. وهذا يتيح لك الاستعلام عن الكتلوج العمومي بدلا من خادم LDAP في AD. يؤدي هذا أيضا إلى إزالة إحالات AD التي يمكن أن تسبب في حالات انتهاء المهلة الزمنية، أو الفشل إذا تعذر عليك الوصول إلى العنوان الذي تمت الإشارة إليه.

## لا يمكن إدخال وضع Softphone

### المشكلة

لا يمكنك إدخال وضع Softphone.

### الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. تأكد من أن جهاز CUPC الذي تم تكوينه في CUCM يطابق نمط <username> UPC <username>، حيث <username> هو اسم مستخدم CUCM/CUPC للمستخدم النهائي. يوضح هذا الجدول أمثلة لتحويل أسماء المستخدمين ل CUPC: ملاحظة: أسماء المستخدمين لجوني جاكسون و جوني نيجاكسون يترجم إلى نفس اسم الجهاز، ويقال أن هناك تصادما. يجب إنشاء أسماء مستخدمين لن يؤدي ذلك إلى حدوث تصادم عند تكوين اسم جهاز الهاتف غير المتصل. إذا لم يتمكن CUPC من اشتقاق اسم جهاز الهاتف اللينة الخاص به، فلن يتمكن من التسجيل بشكل صحيح ولن يعمل كما هو متوقع. قد تحتاج إلى إعادة تكوين مستخدم لاستخدام اسم غير اسم المستخدم العادي لتجنب هذه المشكلة.
2. انتقل إلى User Management (إدارة المستخدم) < End User (المستخدم النهائي) للتحقق من اقتران جهاز CUPC <username> UPC بمستخدم CUCM.
3. انتقل إلى إدارة المستخدم < المستخدم النهائي للتحقق من أن مستخدم CUCM لديه ملحق أساسي محدد.
4. يجب تحديد DN الخاص بالجهاز الذي تحاول التحكم فيه في ملف تعريف AD الخاص بهذا المستخدم تحت رقم الهاتف.
5. مع CUP 6.0 و CUPC 1.2، يلزمك تحديد عنوان خادم TFTP الخاص ب CUCM تحت التواجد الموحد من Cisco - الإعدادات.
6. تأكد من أن خادم DNS المشار إليه على الكمبيوتر يمكنه حل اسم خادم CUPS المؤهل بالكامل. لن يكون إدخال المضيف كافيا، يجب الحل عبر DNS.

## CUPC 8.x - لا يمكن إدخال وضع الهاتف المكتبي

### المشكلة



تعذر استخدام جهاز سطح المكتب في CUPC بسبب خطأ مصادقة SSL. عند محاولة إدخال وضع الهاتف المكتبي،  
تم إستلام خطأ [801].

## الحل

تحدث هذه المشكلة عندما لا يتم تكوين DNS، وتتسبب محاولة استخدام SSL للمصادقة على LDAP في فشل في مصادقة المستخدمين النهائيين.

لحل هذه المشكلة، قم بإضافة سطر إضافي (TLS\_REQCERT أبدأ) تحت `etc/openldap/ldap.conf` في حانة CUCM. يسمح ذلك للمستخدم الذي لا يستخدم DNS باستخدام مصادقة LDAP. هذا ممكن لأنه يتم إنشاء الشهادات باستخدام FQDN. ونتيجة لذلك، عندما يحاول LDAP التحقق من الشهادة، فإنه يحاول المطابقة حيث يكون LDAP مصادقاً مع ما هو في الشهادة. يتعذر القيام بذلك عند تكوين عنوان IP في صفحات ويب مصادقة LDAP.

ملاحظة: وثقت هذا في ال cisco بق [CSCtd82438](#) id (يسجل زبون فقط).

## خادم LDAP غير معروف

### المشكلة

تعذر الحصول على خادم LDAP للشركة في CUPC.

### الحل

يرجع سبب هذه المشكلة إلى إعداد عامل تصفية LDAP غير صحيح في قاعدة البحث. لحل هذه المشكلة، قم بمطابقة قاعدة بحث مستخدم LDAP على إدارة CM الموحدة من Cisco < النظام < LDAP < صفحة مصادقة LDAP.

مثال لتصحيح قاعدة بحث مستخدم LDAP هو الإشارة إلى Active Directory. هذا سيخبركم عن مسار LDAP الدقيق. على سبيل المثال، `.OU=EmployeesOU=All User AccountsDC=CorpDC=CompanyDC=Org`.

## لا تتوفر معلومات التواجد بعد تسجيل الدخول

### المشكلة

لا تتلقى أي معلومات حول التواجد بعد تسجيل الدخول.

### الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. تأكد من أن خادم DNS المشار إليه على الكمبيوتر يمكنه حل اسم خادم CUPS المؤهل بالكامل. لن يكون إدخال المضيف كافياً، يجب الحل عبر DNS.
2. تحقق من CSS للاشتراك على خط اتصال SIP إلى CUP. يجب أن يتضمن CSS هذا أقسام الأجهزة التي تحاول تلقي الحالة عليها.
3. لا تسمح قائمة التحكم في الوصول الواردة (ACL) لوكيل SIP ل CUP برسائل وجود SIP الواردة بالوصول إلى محرك التواجد. كإختبار، قم بتعيين قائمة التحكم في الوصول (ACL) الواردة إلى ALL وأعد ضبط وكيل SIP ومحرك التواجد. قم بتسجيل الدخول مرة أخرى إلى CUPC وحاول إعادة تكوين قائمة التحكم في الوصول (ACL) الواردة بشكل صحيح.

# لا يتم تحديث التواجد تلقائياً أثناء الاستخدام

## المشكلة

لا يتم تحديث Cisco Presence تلقائياً أثناء الاستخدام.

## الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. تحقق من CSS للاشتراك على خط اتصال SIP إلى CUP. يجب أن يتضمن CSS هذا أقسام الأجهزة التي تحاول تلقي الحالة عليها.
2. لا تسمح قائمة التحكم في الوصول الواردة لوكيل SIP ل CUP برسائل وجود SIP الواردة بالوصول إلى محرك التواجد. كإختبار، قم بتعيين قائمة التحكم في الوصول (ACL) الواردة إلى ALL وأعد ضبط وكيل SIP ومحرك التواجد. ثم قم بإعادة تسجيل الدخول إلى الجهاز. بعد هذا، يمكنك محاولة إعادة تكوين قائمة التحكم في الوصول (ACL) الواردة بشكل صحيح.
3. مع CUP 6.0 و CUPC 1.2، مطلوب منك ربط DN بمستخدم عبر صفحة تكوين DN على الجهاز. يوجد هذا الإعداد أسفل الصفحة.

## يتعذر البحث في الدليل من CUPC

## المشكلة

لا يمكنك البحث عن دليل من CUPC.

## الحل

ويتطلب دمج CUP/CUPC مع CUCM دمج CUCM في دليل LDAP.

1. انتقل إلى التطبيق < Cisco Unified Personal Communicator > إعدادات المستخدم للتحقق من أن مستخدم CUPC لديه ملف تعريف LDAP معين.
2. إذا كان توصيف LDAP غير صحيح فتتحقق من صحة اسم المستخدم وكلمة المرور الخاصة بمستخدم ربط AD. يستخدم CUPC الاسم المميز للربط ب AD، وليس اسم المستخدم.
3. تأكد من استخدام الاسم المميز في ملف تعريف LDAP في CUP تحت التطبيق - Cisco Unified Personal Communicator - ملف تعريف LDAP.

## خادم الدليل لا يستجيب

## المشكلة

خادم الدليل لا يستجيب.

## الحل

في بيئة Cisco CallManager 5.x، عند إجراء بحث لمستخدم بعد تثبيت خادم CUP والعميل، لرسالة الخطأ. يتعذر على المستخدم رؤية حالة جهات الاتصال في (CUPS 1.0(3) المثبت حديثاً. بالإضافة إلى ذلك، لا يمكن إضافة

مستخدم جديد.

يقع هذا إصدار واجب إلى AVVID XML طبقة (AXL) كلمة مرور غير صحيح. يتم استخدام اسم المستخدم وكلمة مرور واجهة برمجة تطبيقات (API) (AXL) للسماح لآلية SyncAgent الخاصة على عقدة CUPS الأولى بالوصول إلى معلومات قاعدة البيانات على العقدة الأولى CUCM.

1. أدخل اسم المستخدم وكلمة المرور لمستخدم التطبيق الذي لديه دور الوصول القياسي لواجهة برمجة تطبيقات AXL الذي تم تعيينه على العقدة الأولى CUCM المقترنة. افتراضيا، يتم تعيين دور الوصول Standard AXL API إلى UserID الخاص ب CCMAdsserving.
2. تأكد من أن تكوينات CUPS و CUPC تلبى المتطلبات المذكورة في [مصغوفة التوافق والترقيات المدعومة](#) قسم من [ملاحظات الإصدار الخاصة ب Cisco Unified Personal Communicator](#)، الإصدار 1.1. ملاحظة: عند إضافة مستخدم، حاول إعداد التطبيق < CUPC < الإعدادات < UserID وحقل IM إلى sAMAccountName. في حالة استخدام AD، يجب أن يكون معرف المستخدم هو sAMAccountName في حالة محددة. حاول أيضا تعيين حقل فارغ آخر، مثل NamePrefix، على بادئة الاسم.

## خطأ: SystemVersionMismatch

### المشكلة

تظهر رسالة الخطأ هذه في RTMT:

```
SystemVersionMismatched occurred. Unknown Version
```

### الحل

يظهر هذا الخطأ عندما لا يتم تعريف خادم CUP في خادم تطبيق النظام. في Cisco Unified Communications Manager، اختر System > Application Server وتحقق من تعريف خادم CUP.

## خطأ: الشهادة مفقودة من السلسلة

### المشكلة

عند محاولة تكوين عبارة التواجد، /SSL - رسالة خطأ تم تلقيها.

### الحل

أكمل الخطوات المذكورة في [ملاحظة التكامل لتكوين Cisco Unified Presence](#)، الإصدار 8.0 مع Microsoft Exchange لحل هذه المشكلة.

## لا يظهر المستخدمون في قائمة مستخدمي CUPS

### المشكلة

لا يظهر المستخدمون الذين تم تمكين CUPS في قائمة مستخدمي CUPS.

### الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. من إدارة التواجد الموحد من Cisco، أختار الخدمة الموحدة من Cisco، وانقر فوق Go.
2. أختار أدوات < Control Center (مركز التحكم) - خدمات الشبكة.
3. أختار خادم Presence. في قسم خدمات CUPS، أختار عامل مزامنة Cisco UPS، وانقر إعادة التشغيل.

## خطأ: تعذر الاتصال بالشبكة

### المشكلة

مع CUPC 8.0، بعد أن تقوم بإدخال اسم المستخدم وكلمة اعتماد، تظهر رسالة الخطأ هذه:

Unable to connect to network. Please check your network connection

### الحل

إذا كنت تستخدم الإصدار x.7 من نظام Cisco Unified Presence System، فأنت بحاجة إلى ترقية الخادم إلى x.8 نظرا لأن عميل Cisco Unified Personal Communicator 8.0 غير مدعوم على النظام الأساسي 7.0. يعمل CUPC 8.0 فقط مع CUPS 8.x أو ما بعده

يجب عليك التأكد من تشغيل خدمات XCP الموحدة من Cisco هذه على جميع عقد التواجد الموحد من Cisco في جميع المجموعات:

- خدمة مصادقة XCP UP من Cisco
- مدير اتصال XCP UP من Cisco

يمكن أن تحدث هذه المشكلة أيضا إذا كان اسم المستخدم يحتوي على أحرف أو مسافات خاصة. تأكدت أن أنت أزلت الفسحة أو رمز خاص في ال username in order to حلت هذا إصدار.

## خطأ: تمت محاولة إجراء عملية دردشة مجموعة مخصصة ولكن لم تكن إمكانية AD\_HOC\_GROUP\_CHAT متوفرة

### المشكلة

يتم تلقي رسالة الخطأ هذه عندما تحاول بدء دردشة Adhoc Group:

Attempted to perform an adhoc group chat operation  
but the AD\_HOC\_GROUP\_CHAT capability was not available

### الحل 1

لحل هذه المشكلة، تحقق مما إذا كان تكوين الاسم المستعار لخادم المؤتمرات غير موجود؛ وإذا كان التكوين مفقودا، فقم بإضافة التكوين، ثم قم بإعادة تشغيل CUPC من أجل حل المشكلة.

### الحل 2

قم بتشغيل مدير المؤتمر النصي UP XCP وتنشيطه من أجل حل المشكلة.

## يتعذر عرض معلومات الدليل

### المشكلة

مع CUPC 8.x، أنت يعجز أن يشاهد دليل معلومة، أنت يعجز أن يرى الحالة/التواجد معلومة لأي من المستخدمين الذين تمت إضافتهم، البحث لا يبدي أي نتائج، وأنت يعجز أن يبدأ دردشة جلسة مع مستخدم آخر.

### الحل

قد تحدث هذه المشكلة بسبب مشكلة في تكامل LDAP. إذا لم يتم تكوين LDAP، لا يمكنك البحث في أي جهة اتصال.

السبب وراء عدم قدرة المستخدم على الدردشة مع مستخدم تمت إضافته يدويا هو أنه عند إضافة المستخدم يدويا إذا لم يتم توفير اسم المجال المناسب، فلن يتمكن CUPS بعد ذلك من التحقق من صحة ذلك المستخدم باستخدام CallManager. لذلك، إذا كنت لا تستخدم تكامل LDAP، بعد ذلك يقترح إضافة المستخدم من خلال صفحة خيار مستخدم CUPS لحل المشكلة. قم بإجراء هذه الخطوات:

1. حذف المستخدم من CUPC.
  2. إضافة المستخدم من صفحة خيار المستخدم: دخلت ال CUPS عنوان، وطققة مستعمل خيار. أدخل معرف المستخدم وبيانات اعتماد المستخدم النهائي.
  3. انقر فوق الإعدادات < جهات الاتصال > إضافة جديد، ثم اكتب معرف المستخدم الخاص بالمستخدم الذي تريد إضافته.
- بمجرد اكتمال هذه الخطوات، يجب أن تكون قادرا على رؤية معرف المستخدم معبأ في CUPC، ويجب أن تكون قادرا على الدردشة مع هؤلاء المستخدمين.

## تعذر على CUPC 7.x إضافة جهات اتصال

### المشكلة

يتعذر على المستخدمين الذين تمت إضافتهم حديثا إضافة جهات اتصال من CUPC الخاص بهم، ويتم تلقي خطأ في الخادم.

### الحل

وهذا ظاهر من السجل:

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

استنادا إلى السجل، تم التحقق من "الحد الأقصى لحجم قائمة جهات الاتصال (لكل مستخدم)" وتم العثور على تعيين القيمة إلى 0.

لحل هذه المشكلة، انتقل إلى الحد الأقصى لحجم قائمة جهات الاتصال الخاصة بالمعلمة (لكل مستخدم) ضمن واجهة المستخدم الرسومية (GUI) الخاصة بإدارة CUP < التواجد > الإعدادات، وقم بتعيينه على 200.

## خطأ: لا يمكن إرسال رسالتك إلى المستخدم في الوقت الحالي

## المشكلة

بعد الترقية من CUPC 7.x إلى x.8، تتلقى هذا الخطأ عندما تحاول إرسال رسالة عبر المحادثة: . ومع ذلك، يتلقى المستلم المقصود رسالة الدردشة.

## الحل

أُحلت ل يمكن workaround و ثبت، cisco بق CSCtj54308 id ([يسجل](#) زبون فقط).

## لا تظهر الصور

## المشكلة

عندما أحاول دمج الصور في خادم Active Directory مع خادم CUPC 8.5، لا تظهر الصور.

## الحل

إذا كنت تستخدم منفذ "الكتالوج العمومي" (GC)، فيجب توسيع المخطط وفقاً [لكيفية تعديل السمات التي يتم نسخها](#) إلى مقال Microsoft [للكتالوج العمومي](#) .

## يظهر MailStore عدم توفر خادم المضيف/الشبكة

## المشكلة

مع (CUPC 8.5(1 و Cisco Unity Connection (CUC) 7.x، يظهر Mailstore أن المضيف/خادم الشبكة غير متوفر.

## الحل

تأكد من تمكين IMAP لفئة الخدمة على CUC لحل هذه المشكلة.

## خطأ في الخادم الداخلي SIP 500

## المشكلة

مع (CUPC 8.0(1)، يتم تلقي إستجابة خطأ خادم SIP 500 الداخلي عندما يحاول المستخدم الاتصال.

## الحل

يمكن أن تحدث هذه المشكلة عند وجود إدخلات تالفة في قاعدة البيانات. أزلت ال يفسد مدخل in order to حللت الإصدار.

## لا تظهر صورة ملف التعريف لعميل CUPC

## المشكلة

يتم تحميل الصورة إلى Active Directory وأيضاً في حقل الصورة في قسم إعدادات CUPC من أداة إدارة التواجد الموحد من Cisco. ومع ذلك، لا تظهر صورة ملف التعريف لعميل CUPC.

## الحل

تأكد من إضافة رقم المنفذ الصحيح ضمن تكوين خادم LDAP داخل CUPC. أرقام المنافذ التي سيتم استخدامها بواسطة خادم LDAP هي:

- بروتوكول 389: TCP
- 636: TLS

## يدخل عملاء CUPC ويخرجون من DND بدون تدخل المستخدم

### المشكلة

يقوم عميل CUPC بتعيين الحالة إلى "عدم الإزعاج" بشكل متقطع بدون تدخل المستخدم.

### الحل

لحل المشكلة، قم بإعادة تشغيل خدمة CCM على العقدة التي تحتوي على PublishEPAs المهمة.

## تظهر حالة CUPC دون اتصال

### المشكلة

تظهر حالة CUPC دون اتصال حتى عندما يقوم المستخدم بتسجيل الدخول بدون أي مشاكل. كما تظهر السجلات والتبغات رسالة الخطأ 401 .

### الحل 1

لحل هذه المشكلة، انتقل إلى [Cisco Unified Communications Manager Administration Page](#) < إدارة المستخدم > المستخدم النهائي. ابحث عن المستخدم وأعد تعيين حقل بيانات اعتماد DIGEST إلى 12345، ثم انقر فوق حفظ. تأكد أيضاً من تشغيل عميل TFTP وإيقاف تشغيل جدار حماية Windows في نظام المستخدم.

### الحل 2

هذا إصدار يستطيع أيضاً وقعت واجب إلى cisco بق [CSCti40757](#) id (سجل زبون فقط). ارجع إلى هذا الخطأ للحصول على حل بديل محتمل وإصلاحه.

## خطأ: تعذر الحصول على مثل الاسترداد

### المشكلة

في CUPC الإصدار 8.5.1 مع تثبيت Click to Call، تظهر رسالة الخطأ هذه عند فتح Microsoft Word:

تحدث هذه المشكلة على جهاز Windows XP بدون عميل Microsoft Outlook.

## الحل

لحل المشكلة، يجب تثبيت عميل Microsoft Outlook. راجع معرف تصحيح الأخطاء من Cisco [CSCto61762](#) ([العملاء المسجلون](#) فقط) للحصول على إصلاح ممكن.

## فشل إستعادة CUPS

### المشكلة

عند تثبيت خادم CUP على خادم MCS المادي واسترداد قاعدة بيانات النسخ الاحتياطي الخاصة به على الجهاز الظاهري، تفشل عملية الاستعادة. تحدث هذه المشكلة عندما تنتقل أحجام أقراص MCS و Virtual Machine من حجم قرص أكبر إلى حجم أصغر.

## الحل

الحل البديل هو إعادة تكوين الجهاز الظاهري ليكون له حجم قرص مماثل أو أكبر من خادم MCS.

## يتعذر على عملاء CUPC التسجيل إلى CUCM

### المشكلة

بعد تثبيت الشهادات العامة على CUCM، لم يعد بإمكان عملاء CUPC التسجيل إلى CUCM. يظهر إعلام حالة الخادم على عملاء CUPC هذا الخطأ:

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

## الحل

أتمت هذا steps in order to حلت هذا إصدار:

1. قم بتسجيل الدخول إلى صفحة إدارة التواجد الموحد من Cisco، وانتقل إلى التطبيق < Cisco Unified Personal Communicator > ملف تعريف CCMCIP.
2. إذا تم تعيين التحقق من شهادة الخادم على توقيع ذاتي أو مخزن مفاتيح، قم بتغييرها إلى أي شهادة بحيث يقبل Cisco Unified Personal Communicator جميع الشهادات الصالحة.
3. بمجرد إجراء التغييرات، قم بتسجيل الخروج، ثم قم بتسجيل الدخول إلى CUPC.

## يفشل تسجيل CAPF عند التحويل من هاتف سطح المكتب إلى هاتف Softphone

### المشكلة

باستخدام (CUPC 8.5(2)، يفشل تسجيل CAPF عند التحويل من DesktopPhone إلى Softphone، ويطلب من المستخدم استخدام سلسلة المصادقة على الرغم من تعيين وضع مصادقة Softphone بواسطة سلسلة خالية على CUCM.



## الحل

وثقت هذا إصدار في cisco بق [CSCtq60097](#) id (سجل زبون فقط). كحل بديل، بعد التبديل إلى وضع Softphone، قم بإعادة تشغيل العميل حتى يبدأ في وضع Softphone مباشرة.

## يتعذر إجراء النشر الصامت ل CUPC

### المشكلة

يتعذر عليك إجراء النشر الصامت ل CUPC.

### الحل

لإجراء النشر الصامت ل CUPC، قم بإصدار هذا الأمر:  
c:\windows\options\installs\cupc85\CiscoUnifiedPersonalCommunicatorK9.exe /s /v /qn

## خطأ: حدث خطأ في تهيئة الهاتف

### المشكلة

عند استخدام CUPC مع نظام التشغيل Microsoft Vista، يتلقى المستخدم رسالة الخطأ هذه:

```
[A phone initialization error has occurred. Failed to get configuration. [400  
أيضاً، يبلغ بعض المستخدمين عن رسالة الخطأ هذه:
```

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

### الحل

لحل هذه المشكلة، يجب تعديل جدران الحماية لمحطة عمل Microsoft Vista للسماح باتصال CUPC على جميع المنافذ.

## خطأ: لا يمكن إرسال رسالتك إلى المستخدم في الوقت الحالي

### المشكلة

بعد الترقية من الإصدار x.7 من CUPC إلى الإصدار x.8، يتم تلقي رسالة الخطأ هذه عندما تحاول إرسال رسالة عبر المحادثة:

```
Cannot send your message to user at this time  
يتلقى المستلم المقصود رسالة الدردشة على الرغم من تلقي رسالة الخطأ هذه.
```

### الحل

أحلت ل يمكن إصلاح، cisco بق [CSCtj54308](#) id (سجل زبون فقط).

## الردشة في مجموعة CUPC لا تعمل

### المشكلة

عندما تحاول بدء دردشة جماعية، يتم تلقي رسالة خطأ AD\_HOC\_GROUP\_CHAT ولا تتوفر إمكانية.

### الحل

حاولت هذا steps in order to حلت الإصدار:

1. تأكد من أن خدمة إدارة المؤتمرات النصية ل Cisco UP XCP قيد التشغيل. وإذا لم تكن كذلك، فابدأ الخدمة.
  2. أنت تحتاج أيضا لتعطيل الدردشة المتواصلة وتوافق الرسائل. أكمل الخطوات التالية: انتقل إلى CUPS > Messaging > Compliance، وقم بتعطيل توافق الرسائل. انتقل إلى CUPS > Messaging > Group and Continuous Chat، وقم بتعطيل الدردشة المتواصلة.
- ملاحظة: لا تتطلب دردشة المجموعات المخصصة تمكين الدردشة المستمرة.

## خطأ: فشل تثبيت البرنامج النصي للخيار [common/download//ciscocm.removeVIR.7x.cop/](http://common/download//ciscocm.removeVIR.7x.cop/)

### المشكلة

مع CUPS صيغة 7.0.9، عندما يحاول أنت أن يركب ال cop. مبرد، التثبيت يفشل مع هذا خطأ رسالة:

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

### الحل

قم بتعطيل "عامل أمان Cisco"، وتثبيت ملف cop، ثم إعادة تمكين "عامل أمان Cisco" لحل المشكلة.

## تعذر الحصول على التحكم في Softphone

### خطأ في الجهاز

يتعذر الحصول على عنصر تحكم Softphone . " " " [101] تظهر رسالة الخطأ ضمن تعليمات < إظهار حالة الخادم.

### الحل

يمكن أن تحدث هذه المشكلة إذا تعذر على كمبيوتر العميل حل اسم المضيف لخادم CUCM. لحل مشكلة DNS هذه، قم بإضافة إدخال DNS لخادم CUCM على خادم DNS.

## خطأ: لا يوجد اتصال بنظام الهاتف

يتعذر على المستخدم التحكم في الهاتف باستخدام RCC ويتم إستلام رسالة الخطأ التالية

## الحل

يمكن أن تحدث هذه المشكلة للمستخدمين الذين لديهم معرف تسجيل الدخول إلى OCS ('). وثقت هذا في cisco بق [CSCTa42149](#) id (يسجل زبون فقط).

لحل المشكلة، قم بإزالة العلامة التجارية من معرف تسجيل الدخول إلى OCS.

## تغيير حالة CUPC لتجنب الإزعاج من تلقاء نفسه

### المشكلة

عندما يقوم المستخدم بتسجيل الدخول إلى CUPC، فإنه ينتقل على الفور إلى وضع عدم الإزعاج (DND). إذا قام المستخدم بتغييره إلى متاح، فسيظل في هذه الحالة لفترة، ولكن في نهاية المطاف يعود إلى DND. لا يبدو أن هناك مشكلة في تقويم Outlook الخاص بالمستخدم.

### الحل

في الحالات التي يتم فيها دمج CUCM مع CUPS، قد تتسبب عمليات PublishEPA المخادعة في تبديل DND بشكل غير متوقع لهواتف المستخدم.

يحدث ذلك أثناء تسجيل دخول EM والخروج منها، وكذلك أثناء تسجيل الخط. عندما يقوم مستخدم EM بتسجيل الخروج، يصدر عنصر تحكم السطر UnPublishingInd لنشر Manager باستخدام PKID لجهاز فارغ. ونتيجة لذلك، فإن "مدير النشر" لا يقوم بمسح عملية EPA، مما يؤدي بعد ذلك إلى عملية EPA مخادعة في النظام. ويلاحظ أيضا أن هذا يمكن أن يحدث وقت تسجيل الخط، ومن ثم تنشأ عملية EPA المخادعة التي يمكن أن تؤدي إلى حالة حضور خاطئة في زبائن CUP.

لحل هذه المشكلة، قم بتعطيل خدمات محرك التواجد ووكيل SIP على CUPS، وأعد تشغيل خدمة CM على جميع العقد.

ملاحظة: وثقت هذا في cisco بق [CSCTj53351](#) id (يسجل زبون فقط).

## معلومات ذات صلة

- [أستكشاف أخطاء تكامل \(CUPS Cisco Unified Presence Server\) و Microsoft Exchange وإصلاحها](#)
- [دعم تقنية الصوت](#)
- [دعم منتجات الاتصالات الصوتية والاتصالات الموحدة](#)
- [أستكشاف أخطاء خدمة IP الهاتفية من Cisco وإصلاحها](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا ذه Cisco ت مچرت  
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م دخت س م ل ل م عد ي و ت ح م م ي دقت ل ة ي ر ش ب ل و  
امك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ي ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ال ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه  
ي ل ا م ا ة ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا هذه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco  
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا