

当Microsoft Outlook与Cisco Jabber集成时，如果显示没有在线状态/在线状态气泡，请排除故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述在与Cisco Jabber集成的Microsoft Outlook中不存在在线状态或在线状态气泡时遇到的问题，并提出解决此问题的步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 用于Windows的Cisco Jabber
- Microsoft Outlook集成

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 10.5 版
- 思科即时消息(IM)和在线状态 (IM和P) 版本10.5
- 用于Windows的Cisco Jabber版本10.5
- Microsoft Outlook Professional Plus 2010

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。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

用于Windows的Cisco Jabber支持Microsoft Outlook中的可用性状态。如果在线状态集成成功，则用户可以在Microsoft Outlook中共享其可用性。使用Microsoft Outlook，您可以直接在应用程序内使用Microsoft联系卡点击通信图标，以节省时间并简化工作流程，因为您可以查看用户可用性并启动

通信，如个人和群组语音、视频和聊天会话，而无需在应用程序之间切换。

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。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

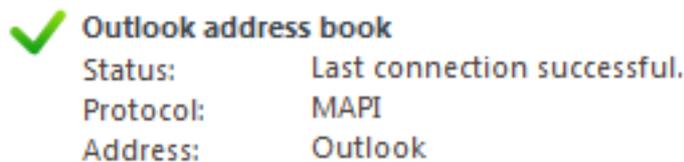
问题

Jabber客户端可以与Microsoft Outlook与消息应用程序接口(MAPI)协议集成，以便用户可以在Microsoft Outlook中共享其可用性。有时，Microsoft Outlook集成成功，但您可能看不到Microsoft Outlook中用户的在线状态/在线状态气泡。

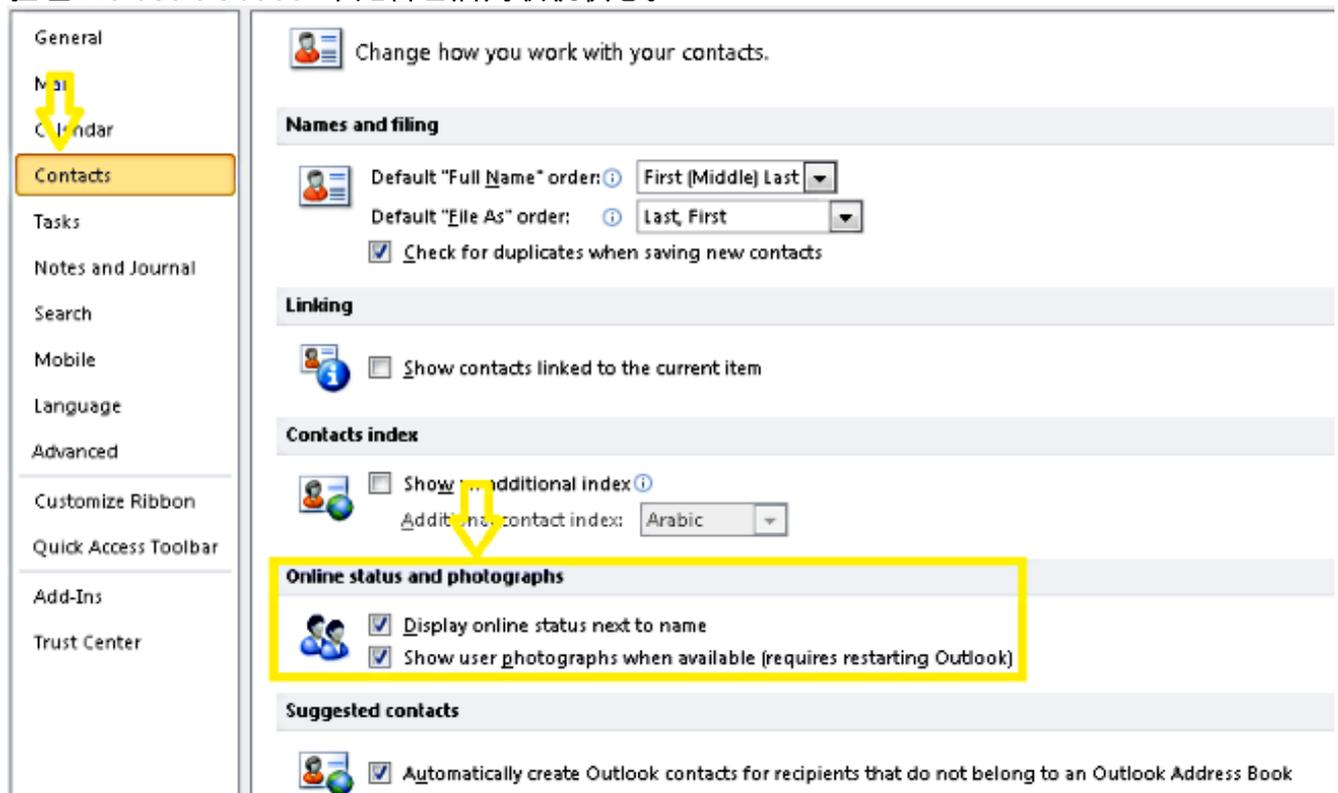
故障排除

要排除此问题，请验证以下几点：

1. 选择**设置>帮助>显示连接状态**并验证MAPI连接是否成功。



2. 确保没有其他可扩展消息传送和在线状态协议(XMPP)/会话初始协议(SIP)应用与Microsoft Outlook集成，提供在线状态(Lync、Windows Live Messenger、Office Communicator、Windows Messenger、Cisco Unified Communication Integration with Microsoft Lync 2010(CUCILyncync)、Cisco Unified Communication)与Microsoft Office Communicator(CUCIMOC)、Cisco Unified Personal Communicator(CUPC)和WebEx Connect集成。
3. 验证Microsoft Outlook中是否已启用联机状态。



4. 验证此位置中的注册表设置（值必须为1）：

HKEY_CURRENT_User\Software\Microsoft\Office\14.0\Common\PersonaMenu

5. 验证此位置中UpAndRunning的注册表项：

HKEY_CURRENT_USER\Software\IM Providers\Cisco Jabber\UpAndRunning

如果Jabber运行且密钥UpAndRunning未设置为2，请将UpAndRunning数据更改为2，然后重新启动Microsoft Outlook和Jabber客户端。



6. 验证Jabber IM地址和代理地址相同。如果它们不同，请将SIP:user@cupdomain指定为Microsoft Active Directory中的proxyAddresses属性的值。在Microsoft Outlook中共享可用性的要求是保持会话发起协议(SIP)代理和IM地址相同。

警告：如果它没有与IM地址相同的代理地址，则Microsoft和Cisco都完全不支持。

7. 禁用“使用缓存的Exchange模式”时，仅在线状态更新。

8. 修复/修复Outlook注册表项。

警告：后续步骤需要由了解Regedit工作原理的Windows管理员工程师来执行。请仔细执行本节中的步骤。如果错误地修改注册表，可能会出现严重问题。在修改注册表之前，请备份注册表以在出现问题时进行恢复。

删除Outlook注册表项，然后修复Outlook以检查结果。。

步骤1. 单击“开始”，然后单击“运行”。

步骤2. 在空白框中键入regedit，然后按ENTER键。

步骤3. 在注册表编辑器中，找到注册表中的下一个子项

：HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Clients\Mail\Microsoft Outlook。

步骤4. 选择子键，然后按删除。单击 Yes。

步骤5. 退出注册表编辑器。

步骤6. 启动Outlook。

步骤6. 导航至“开始”>“控制面板”>“程序和功能”。

步骤7. 选择您的Microsoft Office套件，然后单击Change按钮。然后，单击“修复”，然后单击“继续”。

步骤8. 按照屏幕上的说明完成修复。

提示：如果这些步骤不能帮助/解决问题，请从Jabber客户端收集问题报告，然后联系思科技术支持中心(TAC)。

相关信息

- [Cisco Jabber版本10.5部署和安装指南](#)
- [Cisco Jabber 11.7的功能配置](#)

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)