

Resolver problemas el directorio personal con el Cisco CallManager 3.x y 4.x

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Verifique la configuración de los servicios en el Cisco CallManager 3.1 y 3.2](#)

[Verifique la configuración de los servicios en el Cisco CallManager 3.3, 4.0, y 4.1](#)

[Resuelva problemas la sincronización personal de la libreta de direcciones](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los pasos requeridos para resolver problemas el directorio personal. El directorio personal proporciona:

- Una libreta de direcciones personal salvada en el directorio del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) del Cisco CallManager
- Un sincronizador del Cisco IP Phone
- Dos servicios del Cisco IP Phone llaman la libreta de direcciones Personal y los diales rápidos personales

El Cisco IP Phone Address Book Synchronizer permite que usted sincronice sus entradas de la libreta de direcciones del Microsoft Outlook y de Microsoft Outlook Express con el directorio en el Cisco CallManager. Usted puede utilizar el servicio personal de la libreta de direcciones para mirar para arriba las entradas, para hacer una selección, y para pulsar una tecla suave para marcar el número seleccionado de un Cisco IP Phone 7960 o 7940.

El servicio rápido personal de los diales le permite a:

- Asigne los números del índice (1-99) para aprisa marcar de su Cisco IP Phone.
- Asigne los números del índice o a las entradas de la libreta de direcciones personales o a las entradas de directorio usted agrega que no corresponden a la libreta de direcciones.
- Asigne y quite las entradas de marcado personal rápido de su teléfono o de la aplicación de las Opciones del usuario del Cisco IP Phone.

El Cisco IP Phone Address Book Synchronizer puede sincronizar solamente las entradas de la libreta de direcciones de Microsoft Windows (WAB). Microsoft Outlook Express utiliza Microsoft WAB para salvar y para acceder las entradas de la libreta de direcciones. Usted necesita algunos pasos de la configuración extra sincronizar las entradas del Microsoft Outlook puesto que el Microsoft Outlook no utiliza Microsoft WAB. Vea la sección [personal de la sincronización de la](#)

[libreta de direcciones del Troubleshooting](#) en este documento para más información.

Síntomas:

Ésta es una lista de Síntomas posibles que indiquen los problemas con la libreta de direcciones personal y los diales rápidos personales:

- Los usuarios no pueden acceder la página para la configuración después de que instalen la libreta de direcciones personal.
- El Cisco IP Phone Address Book Synchronizer falla cuando se intenta la sincronización.
- Se reciben los mensajes de error del nombre de usuario incorrecto o de la contraseña cuando el Cisco IP Phone Address Book Synchronizer se utiliza.
- El error: -7ffbffcf: El usuario no podía ser visualizaciones de mensaje de error validadas cuando el usuario presiona el botón de los servicios para acceder los diales rápidos personales.
- El error personal de la libreta de direcciones: -7ffbc517:User (xxxxxx) no podía ser validado. (15081) PFD visualizaciones de mensaje de error cuando el usuario presiona el botón de los **servicios** para acceder los diales rápidos personales.
- El error: -7ff5ec71: Visualizaciones de mensaje de error previstas objeto del xmlAddressBookWrite cuando el usuario agrega una entrada de la libreta de direcciones personal a los diales rápidos personales con los primeros largo, último, o nombre total.
- Cuando usted intenta utilizar la libreta de direcciones personal y el dial rápido, el servicio falla con este mensaje de error:El usuario Error-7ffbc5c2 (ninguno) no podía ser validado (14910). No hay teléfonos en la red operativos usando esta función. Actualmente este sistema y los servicios no están trabajando. Este mensaje de error indica un número de pin incorrecto en el servicio PAB.

Este documento le ayuda a resolver problemas estos problemas del directorio personal con el Cisco CallManager 3.x y 4.x.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- [Configuración de los servicios del Cisco IP Phone](#)

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco CallManager 3.1, 3.2, 3.3, 4.0, y 4.1
- Microsoft Windows 95, Microsoft Windows 98, Microsoft Windows NT 4.0 (Service Pack [SP] 4 y posterior), o Microsoft Windows 2000

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando,

asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Verifique la configuración de los servicios en el Cisco CallManager 3.1 y 3.2

Complete estos pasos:

1. Vaya a la página de administración de CallManager de Cisco (el <CallManager-Servidor-nombre o la dirección IP >/ccmadmin de http://).
2. Haga clic la **característica** y seleccione los **servicios del Cisco IP Phone**.
3. Seleccione las **libretas de direcciones** bajo servicios del Cisco IP Phone, como esta figura muestra. Refiera al [directorio personal](#) si fue agregado previamente.

The screenshot displays the Cisco CallManager Administration web interface. At the top, there is a navigation menu with options: System, Route Plan, Service, Feature, Device, User, Application, and Help. Below the menu is the header 'Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions' and the Cisco Systems logo. The main heading is 'Cisco IP Phone Services Configuration'. On the left, a sidebar titled 'Cisco IP Phone Services' contains a tree view with 'Address Books' selected. The main content area shows the configuration for the 'Service: Address Books'. The status is 'Ready'. There are four buttons: 'Update', 'Delete', 'Cancel Changes', and 'Update Subscriptions'. Below this is the 'Service Information' section with two input fields: 'Service Name*' containing 'Address Books' and 'Service Description' containing 'Address Book'. The 'Service URL*' field contains 'http://10.0.0.1/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp'. At the bottom is the 'Service Parameter Information' section with a list of parameters: 'PreDial', 'UserID', and 'UserPIN'. To the right of this list are three buttons: 'New', 'Edit', and 'Delete'.

4. Verifique que el servicio URL sea http:// < dirección IP de CallManager >/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp.
5. Haga clic las **suscripciones de la actualización** para poner al día la libreta de direcciones personal inscrita por usuario de teléfono IP.
6. Seleccione el **UserID** bajo **área de información del parámetro de servicio**.

7. El teclado **edita** y verifica que el Nombre del parámetro es UserID. Asegurese casilla de verificación para parámetro **se requiere** se selecciona como este ejemplo muestra:

Cisco CallManager 3.1 Administration - Configure Cisco IP Phone Service Parameter fo...

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books

Status: Ready

New Update Update and Close Delete Cancel Changes

Service Parameter Information

Parameter Name*

UserID

Parameter Display Name*

UserID

Default Value

Parameter Description*

User ID

Parameter is Required

Parameter is a Password (mask contents)

* indicates required item

Done Internet

8. Seleccione el **UserPIN** y el teclado **edita**.
9. Verifique que el Nombre del parámetro sea UserPIN, y también que el **parámetro está requerido** y se selecciona el **parámetro es una contraseña** pues este ejemplo muestra:

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books

Status: Ready

New Update Update and Close Delete Cancel Changes

Service Parameter Information

Parameter Name*
UserPIN

Parameter Display Name*
PIN

Default Value

Parameter Description*
Same User PIN used with Cisco IP Phone User Options pane.

Parameter is Required

Parameter is a Password (mask contents)

* indicates required item

Done Internet

10. Registro en la página del usuario con el nombre de usuario y contraseña (usuario en el Cisco CallManager) en [http:// < la dirección IP de CallManager>/ccmuser](http://< la dirección IP de CallManager>/ccmuser). Seleccione el teléfono debajo seleccionan un dispositivo o un perfil del dispositivo y hacen clic los **servicios telefónicos IP de la configuración**.
11. Seleccione la **libreta de direcciones** bajo sus servicios inscritos.
12. Verifique el UserID y la información del PIN para ese usuario y tecleo **desinscribe**. Entonces haga clic **inscriben detrás el servicio**.

Cisco IP Phone Services

Your Subscribed Services

- Address Book
- My Fast Dials
- Productivity Svcs

Service Subscription: Address Book

Status: Ready

Service Information

Service Name*

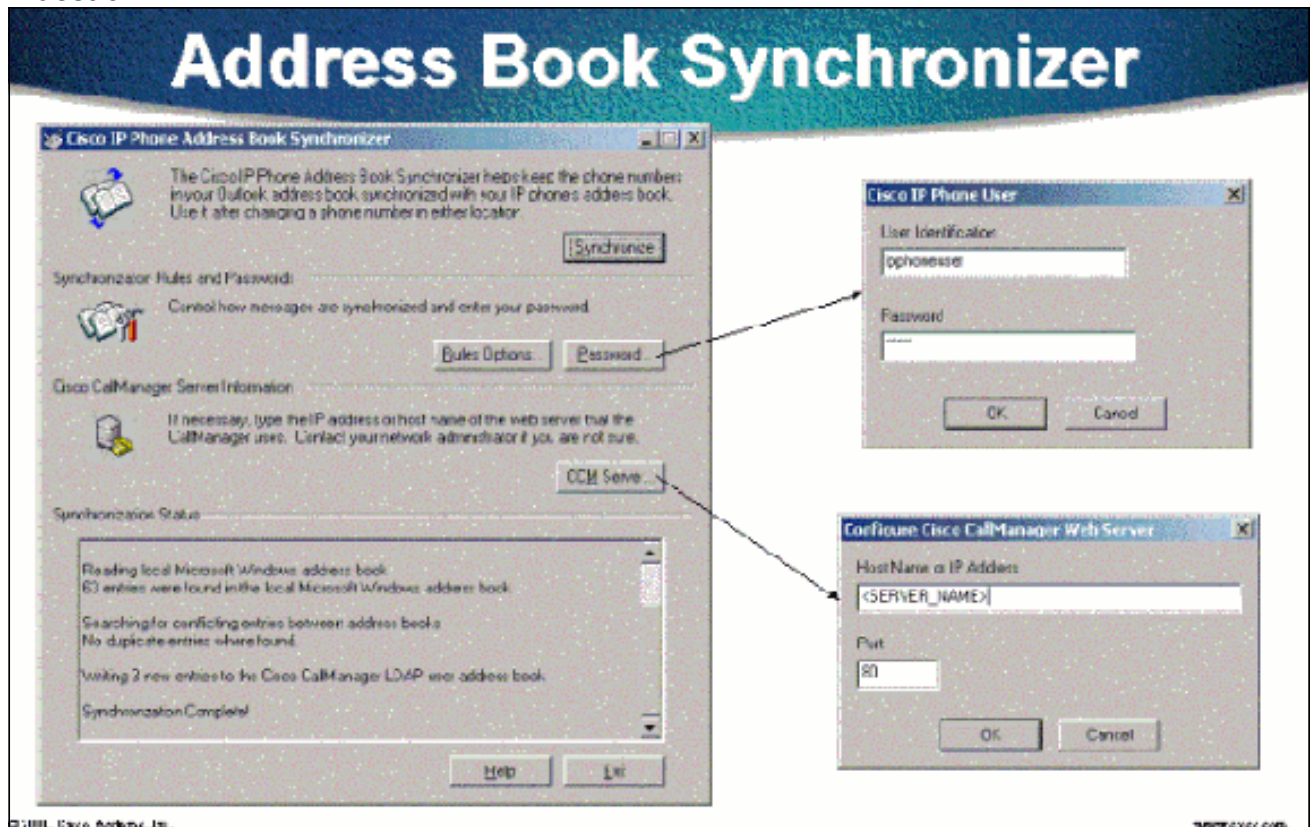
Outside Access Code
 (Description)

UserID*
 (Description)

PIN
 (Description)

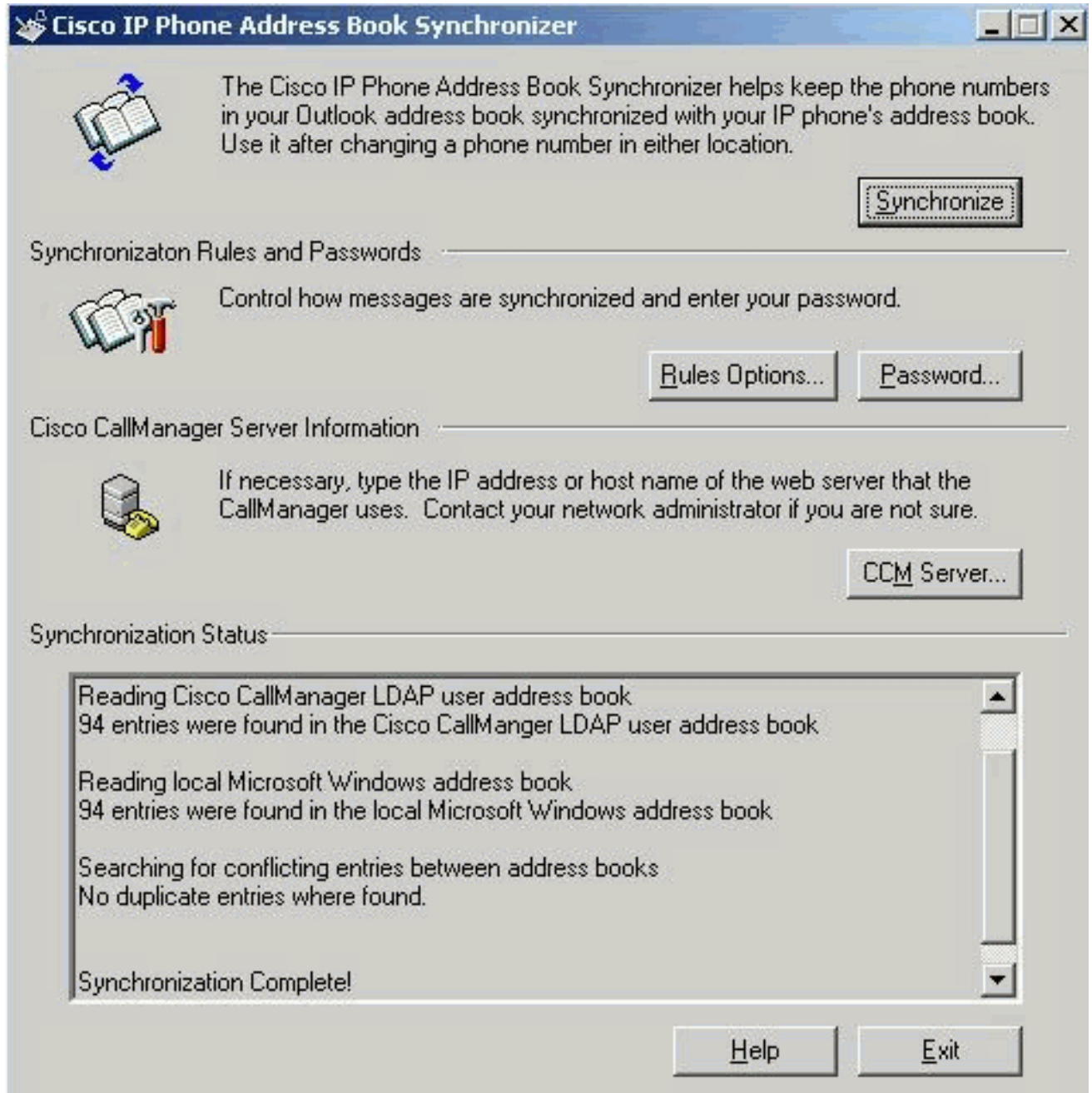
* indicates required item

13. Seleccione el **Application (Aplicación) > Install Plugins (Instalar plug-ins)** de las página del administración de CallManager de Cisco para descargar y para instalar el Cisco IP Phone Address Book Synchronizer del cliente.
14. Haga clic al **servidor CCM** para poner en marcha el Cisco IP Phone Address Book Synchronizer y para verificar la dirección IP del Cisco Callmanager server. Haga clic la **contraseña** para verificar el nombre de usuario y contraseña como esta figura muestra:



15. Haga clic el botón **Synchronize Button** para sincronizar la libreta de direcciones de

Microsoft Outlook Express con la libreta de direcciones del Cisco CallManager LDAP. Esta figura muestra la sincronización exitosa con la libreta de direcciones del Cisco CallManager LDAP:



16. Siga los pasos 3-15 para los diales rápidos personales. El servicio URL para el servicio rápido personal de los diales es: `http:// < dirección IP de la llamada Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp`.

[Verifique la configuración de los servicios en el Cisco CallManager 3.3, 4.0, y 4.1](#)

Complete estos pasos:

1. Vaya a las página del administración de CallManager de Cisco (el <CallManager-Servidor-nombre o la dirección IP >/ccmadmin de `http://`).
2. Haga clic la **característica** y seleccione los **servicios del Cisco IP Phone**.
3. Seleccione las **libretas de direcciones** bajo servicios del Cisco IP Phone si usted la agregó

ya o refiera al [directorio personal](#) para que cómo agregue un nuevo servicio de directorio personal.

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration interface. At the top, there is a header with the Cisco logo and the text "Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions". The main title is "Cisco IP Phone Services Configuration". On the right, there are three links: "Add a New IP Phone Service", "Back to Find/List IP Phone Services", and "Dependency Records". The main content area is titled "IP Phone Service: Address Books (Address Books)" and shows a status of "Ready". There are three buttons: "Update", "Delete", and "Update Subscriptions". Below this is a "Service Information" section with two input fields: "Service Name*" containing "Address Books" and "Service Description" containing "Address Books". The "Service URL*" field contains "http://10.77.208.13/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp". The "Service Parameter Information" section shows a list of parameters: "PreDial", "UserID", and "UserPIN". To the right of the list are three buttons: "New", "Edit", and "Delete". A "Note" at the bottom states: "If you are using a language other than English for Service Name and Description text, make sure the correct character set (shown below) is selected. Text displays incorrectly if the wrong characterset is selected. (English characters are included in all character sets.)"

4. Verifique que el servicio URL sea `http:// < dirección IP de CallManager>/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp`.
5. Haga clic las **suscripciones de la actualización** para poner al día la libreta de direcciones personal inscrita por usuario de teléfono IP.
6. Seleccione el **UserID** bajo **área de información del parámetro de servicio**.
7. El teclado **edita** y verifica que el Nombre del parámetro es UserID. Asegurese casilla de verificación para parámetro **se requiere** se selecciona como este ejemplo muestra:

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books



Status: Ready

New

Update

Update and Close

Delete

Service Parameter Information

Parameter Name*

UserID

Parameter Display Name*

UserID

Default Value

Parameter Description*

User ID

Parameter is Required

Parameter is a Password (mask contents)

* indicates required item

8. Seleccione el **UserPIN** y el tecleo **edita**.

9. Verifique que el Nombre del parámetro sea **UserPIN** y también que el **parámetro está requerido** y el **parámetro es una contraseña** está seleccionado pues este ejemplo muestra:

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books



Status: Ready

New

Update

Update and Close

Delete

Service Parameter Information

Parameter Name*

UserPIN

Parameter Display Name*

PIN

Default Value

Parameter Description*

Same User PIN used with Cisco IP Phone User Options pane.

Parameter is Required

Parameter is a Password (mask contents)

* indicates required item

10. Registro en la página del usuario con el nombre de usuario y contraseña (usuario en el Cisco CallManager) en [http:// < la dirección IP de CallManager>/ccmuser](http://< la dirección IP de CallManager>/ccmuser). Seleccione el teléfono debajo seleccionan un dispositivo o un perfil del dispositivo y hacen clic los **servicios telefónicos IP de la configuración**.
11. Seleccione la **libreta de direcciones** bajo sus servicios inscritos.
12. Verifique el UserID y la información del PIN para ese usuario y tecleo **desinscribe**. Entonces haga clic **inscriben detrás el servicio**.

Subscribe/Unsubscribe IP Phone Services

Use this page to subscribe, unsubscribe and update IP Phone Services. To subscribe to a Service, select the service below and click Continue. To update (or unsubscribe from) a service to which you are already subscribed, click on the name of the service under Your Subscribed Services.

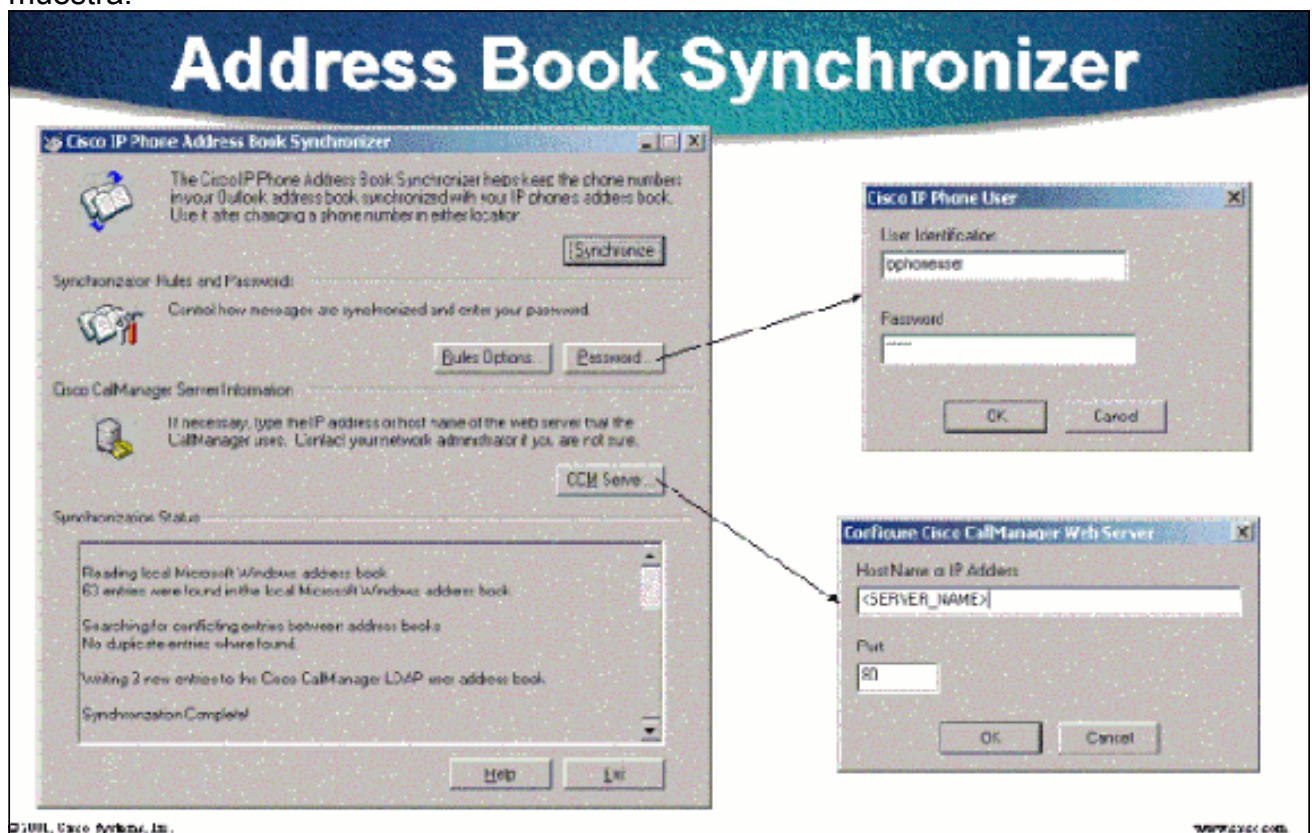
Status: Ready

Your Subscribed Services	Service Name*
New Subscription	Address Books
Address Books	PreDial*
	9 (Description)
	UserID*
	xyz (Description)
	PIN*
	***** (Description)

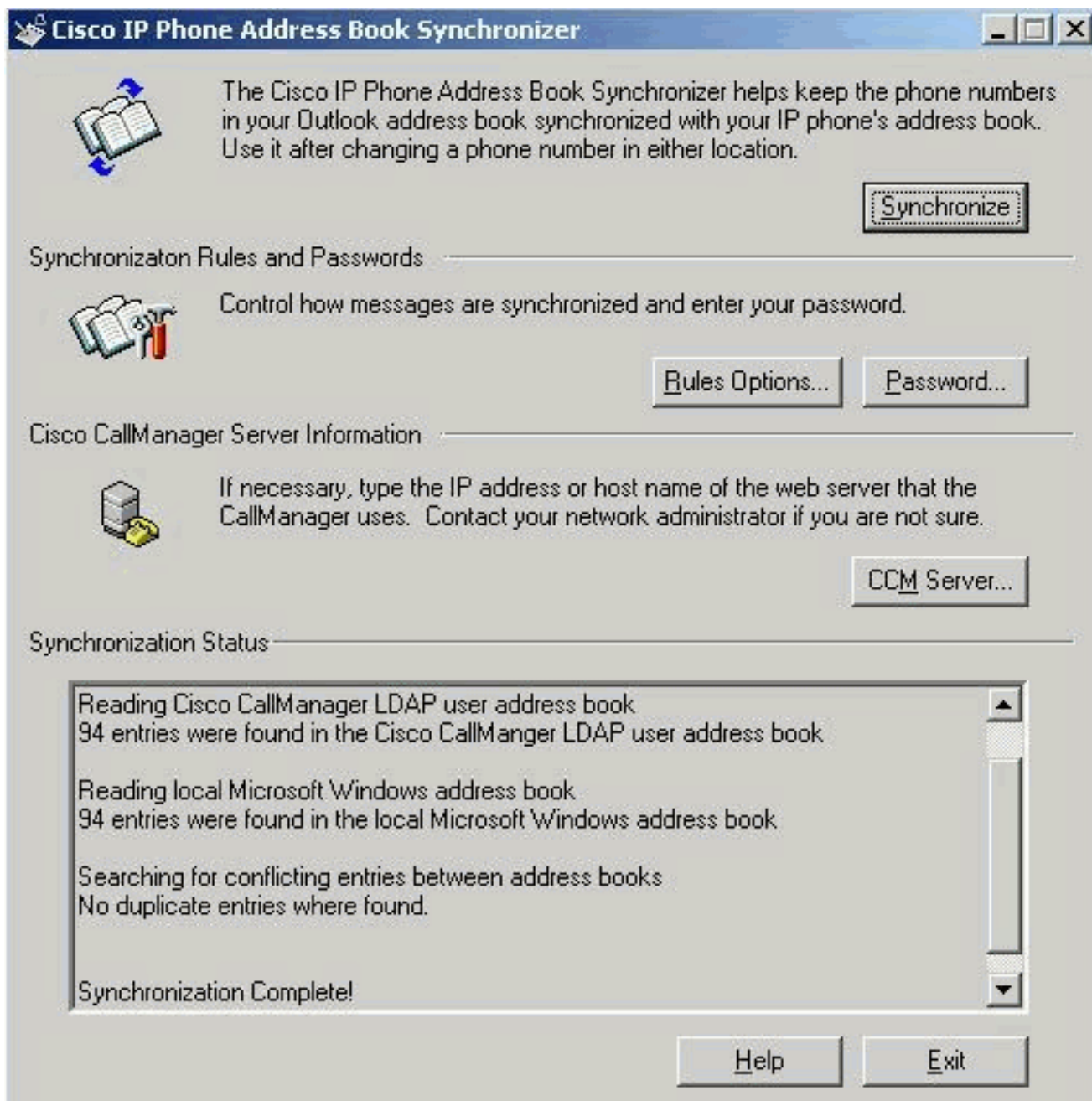
* indicates required item

Update Unsubscribe

13. Seleccione el **Application (Aplicación) > Install Plugins (Instalar plug-ins)** de las página del administración de CallManager de Cisco para descargar y para instalar el Cisco IP Phone Address Book Synchronizer del cliente.
14. Haga clic al **servidor CCM** para iniciar Address Book Synchronizer y para verificar la dirección IP del Cisco Callmanager server. Haga clic la **contraseña** para verificar el nombre de usuario y contraseña como esta figura muestra:



15. Haga clic el **botón Synchronize Button** para sincronizar la libreta de direcciones de Microsoft Outlook Express con la libreta de direcciones del Cisco CallManager LDAP. Esta figura muestra la sincronización exitosa con la libreta de direcciones del Cisco CallManager LDAP:



16. Siga los pasos 3-15 para los diales rápidos personales. El servicio URL para el servicio rápido personal de los diales es `http:// < dirección IP de la llamada Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp`.

[Sincronización personal de la libreta de direcciones del Troubleshooting](#)

Complete estos pasos si usted no es acertado con la sincronización:

1. La herramienta del Cisco IP Phone Address Book Synchronizer puede sincronizar solamente las entradas de dirección de Microsoft WAB. Microsoft Outlook Express utiliza Microsoft WAB para acceder y para salvar las entradas de dirección, pero el Microsoft Outlook utiliza la libreta de direcciones personal para acceder y para salvar las entradas de dirección. Complete estos pasos para sincronizar las entradas de la libreta de direcciones personales del Microsoft Outlook: Configure el Microsoft Outlook en el modo **Internet solamente** si usted utiliza el Microsoft Outlook 2000. La herramienta del Cisco IP Phone Address Book

Synchronizer puede ahora sincronizar las entradas de la libreta de direcciones del Microsoft Outlook. **Las herramientas selectas > las opciones > la entrega de correo > configuran de nuevo el soporte del correo** y marcan la opción **Internet solamente** para configurar el Microsoft Outlook 2000 como Internet solamente. La opción **corporativa** o el **grupo de trabajo** está para el Microsoft Exchange y no trabaja con el Cisco IP Phone Address Book Synchronizer. La opción para configurar el modo **Internet solamente** se ha quitado del Microsoft Outlook 2002 y 2003. Exporte los contactos de la libreta de direcciones del Microsoft Outlook al archivo CSV y después importe archivo CSV en la libreta de direcciones de Microsoft Windows (*.WAB) en una computadora local si: Usted quiere sincronizar las entradas del Microsoft Outlook 2002 y 2003. Usted no puede ejecutar el Microsoft Outlook 2000 en el modo Internet solamente. Ejecute el Cisco IP Phone Address Book Synchronizer para agregar los contactos personales a mi libreta de direcciones en el servicio telefónico IP después de que los contactos del Microsoft Outlook estén en Microsoft WAB. Utilice el producto del Cisco Personal Asistan, que puede sincronizar las entradas de la libreta de direcciones personales del Microsoft Outlook.

2. Complete estos pasos si usted recibe el usuario no ha sido mensaje de error validado aunque usted utiliza correcto el nombre de usuario y contraseña: Usted puede ser que experimente el Id. de bug Cisco [CSCdw89283 \(clientes registrados solamente\)](#) si usted utiliza el Cisco IP Phone Address Book Synchronizer 1.0 (0.13). Usted puede utilizar el Cisco IP Phone Address Book Synchronizer 1.0 (0.9) y las versiones de software más adelante de 1.0 (0.13) para este arreglo. Intente hacer ping el Cisco CallManager vía el nombre de host si usted utiliza la versión de software correcta del Cisco IP Phone Address Book Synchronizer. Seleccione el **HKEY_LOCAL_MACHINE > el SOFTWARE > Cisco System, Inc > la configuración del directorio** y cambie el valor **LDAPURL** para tener la dirección IP en vez del nombre de host del Cisco CallManager para cambiar esta configuración del registro en el Cisco CallManager si usted es fracasado. Después recomience el DC Directory y los servicios IIS Admin en el Cisco CallManager e intente autenticar al usuario. Descubra la identificación del usuario predeterminada para el acceso anónimo si usted todavía no es acertado. **Administrador de servicios de Internet** abierto de las **herramientas administrativas** en el Cisco CallManager para hacer esto. Seleccione el **CCMUser** del directorio virtual bajo el Sitio Web predeterminado después de que usted amplíe el directorio principal. Haga clic con el botón derecho del ratón el directorio virtual seleccionado y las **propiedades selectas > Directory Security (Seguridad del directorio) > editan** (bajo “control anónimo del acceso y de la autenticación”). Entonces seleccione **editan** (bajo “acceso anónimo”). Las visualizaciones de la identificación del usuario en el **nombre de usuario** del cuadro de texto. Dé a esto los permisos de escritura de la identificación del usuario de la carpeta **C:\dcdsrvr\log** y todos los archivos y subfolders bajo él. Intente autenticar al usuario otra vez después de que usted recomience el servicio IIS Admin en el Cisco CallManager. Los archivos de registro de transacción SQL para algunas bases de datos crecen sobre 1 GB de tamaño. Los archivos de registro de transacción SQL son los archivos *.ldf situados en el SQL Server \ MSSQL \ directorio de datos de C:\Program Files\Microsoft. El *.mdf clasifica los archivos, especialmente art.mdf y cdr.mdf, puede ser más grande de 1 GB dependiendo de la configuración del sistema. Refiera a los métodos distintos mencionados en la [sección de soluciones de tamaño de la base de datos del CDR/CAR de Shrinkthe para solucionar](#) estos problemas. La replicación de la base de datos SQL es una función de la base de los clústeres del Cisco CallManager. El servidor con la copia original de la base de datos se llama el editor, mientras que los servidores que replican la base de datos se llaman los suscriptores. Los problemas con la réplica de SQL pueden afectar al DC Directory y por lo

tanto a la libreta de direcciones personal. El procedimiento para dirigirse a las fallas de réplica se documenta en la [replicación falla entre Publisher y la sección del suscriptor del guía de Troubleshooting para el Cisco CallManager - los problemas del Sistema CallManager de Cisco](#). Si los pasos antedichos no solucionan el problema, quite y después reinstale el Active Directory Plugin como se explica en la [instalación del plugin 2000 del Active Directory para el](#) documento del [Cisco CallManager](#).

3. Si usted ha actualizado el CallManager a partir del 4.1.3 a 6.1.3 y usted no puede acceder la libreta de direcciones, complete estos pasos para resolver el problema: Cree un servicio telefónico nombrado PAB. Utilice este URL: `&service=pab <http://server-name-or-ipaddr:8080/ccmpd/login.do?name=#DEVICENAME#&service=pab>` Agregue estos parámetros de servicio (ningún valor predeterminado): NOMBRE PIN USERID Vaya al teléfono al cual usted quisiera agregar el servicio. Vaya a los **links relacionados > inscriben/desinscriben los servicios**. Elija el servicio PAB que usted creó. En el campo de nombre, ingrese la Descripción del dispositivo SEP entonces MAC (por ejemplo, SEP003123456789). En el campo del PIN, ingrese el pin de los usuarios. En el campo USERID, ingrese la identificación del usuario. Haga clic en **Suscribe**. Haga clic en Save (Guardar). Reinicie el teléfono.
4. Active el servicio web UXL: Vaya a la **utilidad del Cisco Unified CallManager**, haga clic las **herramientas > la activación del servicio**, y active el servicio web de Cisco UXL.

[Información Relacionada](#)

- [Directorio personal](#)
- [Cisco IP Phone Services Configuration](#)
- [Cómo importar los contactos de la perspectiva en Outlook Express](#)
- [Incapaz de importar la libreta de direcciones de Netscape 4.6x en Outlook Express](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)