

Administrador 5.x/6.x/7.x/8.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco: Incapaz de iniciar sesión a la página de administración o a la página del usuario

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Error: Excepción no definida IMS](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: Esta página todavía no se implementa](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error en la base de datos](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error HTTP 500](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Estatus 404 HTTP](#)

[Problema](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Error: Identificación del usuario o contraseña fallar-inválida del inicio](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[No puede visualizar la página web](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: El acceso al recurso solicitado se ha negado](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: Hay un problema con el Security Certificate de este sitio web](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Incapaz de iniciar sesión con CCMAdministrator ID](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error: La conexión al servidor no puede ser establecida \(el Error desconocido\)](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[El error ocurrió durante el hallazgo. java.sql.SQLException: Una subconsulta ha vuelto no exactamente una fila](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Demostraciones “falta de información” de la página del usuario del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Tomcat - java.lang.OutOfMemoryError](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Error de HTTP 500 NullPointerException con la herramienta de análisis del Número marcado](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

La página del control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco se utiliza para configurar los parámetros del sistema, las rutas Plan, los dispositivos, y mucho más. Al programa de administración de Cisco Unified Communications Manager se accede desde un PC que no sea el servidor Web ni tenga instalado Cisco Unified Communications Manager. Este documento resuelve problemas la aplicación no poder iniciar sesión a la página del usuario de la página del control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco o del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Administrador 5.x/6.x/7.x/8.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco
- Microsoft Active Directory

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en el administrador 5.x/6.x/7.x/8.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco.

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 TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Error: Excepción no definida IMS

Problema

Mientras que intenta acceder la página del usuario de la página del control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco o del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, el login falla con el mensaje de `error de excepción no definido IMS`. Este problema ocurre en el sistema que se integra con el Microsoft Active Directory vía el Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). El login a Cisco unificó los trabajos de la página de administración OS muy bien.

Solución

Este error ocurre debido al problema del misconfiguration de la autenticación ldap. Usted puede iniciar sesión como el CCMAAdministrator y realizar estos pasos:

1. Vaya al **sistema > al LDAP > a la autenticación ldap** y marque si usted está utilizando un válido explica la autenticación ldap. También, marque la configuración de la autenticación ldap para la cuenta de usuario con la cual usted está intentando iniciar sesión. Refiera a la [configuración de la autenticación ldap](#) para más información.
2. Vaya al **sistema > al LDAP > al directorio LDAP** y asegúrese que la configuración del directorio LDAP está correcta para la cuenta de usuario con la cual usted está intentando iniciar sesión. Refiera a la [configuración del directorio LDAP](#) para más información. Si estos pasos no solucionan el problema, funcione con el comando del `reset_ui_administrator_password` del utils del CLI.

Error: Esta página todavía no se implementa

Problema

Cuando usted intenta acceder la página del usuario de la página del control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco o del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, se recibe este mensaje de error:

`This page is not yet implemented.`

Nota: Si usted utiliza el LDAP sincronice con el administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco y realice cualquier cambio en las configuraciones de la cuenta, tales como Nombre de usuario o contraseña para un usuario, usted puede recibir este error.

[Solución](#)

- Asegúrese de estar utilizando el nombre de usuario correcto, como esto es con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas.
- Si usted realiza cualesquiera cambios en las configuraciones de la cuenta, tales como Nombre de usuario o contraseña, y usted utiliza el LDAP, usted necesita realizar el mismo cambio en el Active Directory también.
- Vaya al **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)**, y recomience servicio Tomcat de Cisco. **Nota:** Si usted utiliza al administrador 5.x de las Comunicaciones unificadas de Cisco o más adelante, utilice este comando para recomenzar servicio Tomcat de Cisco con el CLI: `comienzo Cisco Tomcat del servicio del utils`
- Asegúrese que usted utiliza el URL correcto: **<CCMIPaddress_or_Servername >ccmuser/showHome.do de https://**. Si usted ingresa el showhome, **en vez del showHome, este error puede ocurrir.**

[Error en la base de datos](#)

[Problema](#)

Cuando usted intenta iniciar sesión a la página del usuario CUCM, se recibe un error de la base de datos de usuarios CUCM.

[Solución](#)

Para resolver este problema, complete estos pasos:

1. Asegúrese que agregan al usuario al grupo del usuario final.
2. Inicie sesión al administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco usando el Secure Shell (SSH). Entonces, reajuste el nombre de usuario y contraseña para su administrador Web GUI usando estos comandos:

```
utils reset_ui_administrator_name !--- This command changes your user ID. utils
reset_ui_administrator_password !--- This command changes your password.
```

[Error HTTP 500](#)

[Problema](#)

Cuando usted intenta acceder la página web unificada Cisco del administrador de la comunicación, se reciben estos mensajes de error:

```
HTTP status 500 exception report
server encountered an internal error...
```

O

```
[ServletException in:/WEB-INF/pages/phone/phone-content.jsp] null
```

[Solución](#)

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Administrative Tools (Herramientas administrativas) > Services (Servicios)** y recomience estos servicios: Cisco TomcatService manager
2. Si eso no soluciona el problema, utilice el comando del **reinicio de sistema del utils** en el CLI.

Estatus 404 HTTP

Problema

Cuando usted intenta iniciar sesión a la página del usuario CUCM 7.x, el link del dispositivo falla con el `estatus 404 HTTP - error /ccmuser/WEB-INF/pages/j_security_check`.

Solución 1

Esto puede ocurrir cuando usted está utilizando una diversos identificación del usuario/nombre con excepción de qué fue insertada en la base de datos de usuarios. Tenga presente que la identificación del usuario/el nombre es una entidad con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas en CUCM 7.X. Según las políticas de seguridad en la página del usuario CUCM, no hay manera de cambiar la condición con diferenciación entre mayúsculas y minúsculas. El nombre de usuario que tiene que ser tecleado en la página del usuario CUCM debe ser exactamente lo mismo que lo que fue insertada en la base de datos de usuarios.

Solución 2

En la ventana del buscador IE, vaya a las **herramientas > a las opciones de Internet**, haga clic la **ficha de seguridad**, y después dé vuelta al nivel de seguridad al **punto bajo** para los sitios confiables y al **media** para Internet.

Error: Identificación del usuario o contraseña fallar-inválida del inicio

Problema

Al acceder la página de las Opciones del usuario CUCM, se recibe la `identificación del usuario del inicio` o el `error fallar-inválida de la contraseña`.

Solución

Para resolver este problema, usted necesita verificar estas puntas:

1. Verifique que agreguen al usuario al grupo **estándar de los usuarios finales de CCM**. Realice estos pasos para agregar al usuario a este grupo de usuarios: Vaya a la página del grupo de usuarios. Haga clic a los **usuarios finales estándar de CCM**. Haga clic a los **usuarios del agregar** al botón del **grupo** y marque la casilla de verificación al lado del *youruserid de la* identificación del usuario. Haga clic el botón **seleccionado Add**. Vaya a la página del usuario

final y haga clic el link para el `<youruserid>`. Navegue a la parte inferior y asegúrese de que los **usuarios finales estándar CCM** aparecen en la sección del permiso. Inicie sesión al **CCMUser** con el `<youruserid>` y la contraseña configurada. Para más información sobre los papeles y el permiso, refiera al [CallManager 5.x/6.x: Papeles y permisos](#).

2. Verifique que el lazo DN para el valor de la autenticación Idap está escrito como nombre de dominio completo (FQDN), por ejemplo, "cn=adminstrator, cn=Users, dc=domain, dc=com".
3. Asegúrese que el **nombre distintivo del administrador LDAP** en la página de la autenticación Idap es lo mismo que el **nombre distintivo del administrador LDAP** en la página del directorio LDAP.
4. Recomience el servicio de sincronización de Cisco Dir y realice una sincronización completa en el directorio LDAP.
5. Verifique que el último nombre esté presente en Directoy activo pues puede prevenir la importación del usuario en CUCM.

[No puede visualizar la página web](#)

[Problema](#)

Incapaz de acceder la página web predeterminada de la página web del administrador CUCM con `http:// <IP Address>` URL. Sin embargo, el acceso a la página web del administrador CUCM con `https:// <IP Address>:8443` URL trabaja.

[Solución](#)

Publique el **comando list del Firewall del utils** para determinar si se inhabilita el estatus del escudo de protección Cisco. Si se inhabilita, publique el **comando enable del Firewall del utils** para habilitar el Firewall, y después reinicie el servidor.

[Error: El acceso al recurso solicitado se ha negado](#)

[Problema](#)

Algunos usuarios no pueden acceder la página del CCMUser, y este error aparece:

```
Access to the requested resource has been denied.  
You must restart the browser to login again.
```

[Solución](#)

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Reajuste la contraseña de los usuarios que no son acceso capaz la página.
2. Borre memoria caché.
3. Intente iniciar sesión otra vez.

[Error: Hay un problema con el Security Certificate de este sitio web](#)

Problema

Cuando una tentativa se hace para acceder la interfaz GUI de la administración CUCM, este mensaje de error aparece:

Solución

Para resolver esto publica, completa estos pasos:

1. Elija **Herramientas > Opciones de Internet**.
2. Haga clic en la ficha **Advanced** (Opciones avanzadas).
3. Desmarque el **cuidado sobre la casilla de verificación inválida de los Certificados del sitio**.

Incapaz de iniciar sesión con CCMAdministrator ID

Problema

Usted no puede iniciar sesión al Cisco CallManager 4.x con un CCMAdministrator ID.

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**, el tipo **CCMPWDChanger**, y el Presione ENTER. Refiera al [Cambie la contraseña](#) para más información sobre la herramienta de CCMPWDChanger.
2. Inicie sesión a la herramienta, y elija la identificación del usuario de **CCMAdministrator**.
3. Cambie la contraseña, y **AUTORIZACIÓN del teclado**.
4. Inicie sesión al ccmadmin con la contraseña que usted creó.
5. Elija los **parámetros del >Configure MLA del usuario > de los derechos de acceso**.
6. Cambie el permiso MultiLevelAdmin a **falso**.
7. Haga clic en **Update** (Actualizar).
8. Cierre todas las ventanas del buscador y abra de nuevo al navegador.

Error: La conexión al servidor no puede ser establecida (el Error desconocido)

Problema

Los usuarios no pueden acceder los servidores bajo centro de control con excepción del servidor en el cual los abren una sesión. Si un usuario intenta acceder cualquier el otro servidor en el cluster de la página web de la utilidad en el editor bajo el **Tools (Herramientas) > Control Center (Centro de control) ofrece los servicios** o los **servicios de red** muestran que la `conexión al servidor no puede ser mensaje de error establecido` (del Error desconocido).

Solución

Para resolver este problema, login con el nombre de usuario **CCMAdministrator**. También asegúrese que no ha expirado la contraseña de la cuenta. Si ha expirado, cambie la contraseña de CCMAdministrator para resolver el problema.

[El error ocurrió durante el hallazgo. java.sql.SQLException: Una subconsulta ha vuelto no exactamente una fila](#)

[Problema](#)

Cuando usted intenta buscar los teléfonos en Cisco unificaron al administrador Admin de la comunicación del tipo de dispositivo, este mensaje de error se reciben:

```
Error occurred during find. java.sql.SQLException: A subquery has returned not exactly one row
```

[Solución](#)

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCsl80190](#) ([clientes registrados solamente](#)). La solución alternativa no es buscar con ninguna cadenas. Déjela en blanco.

[Demostraciones “falta de información” de la página del usuario del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco](#)

[Problema](#)

Las demostraciones de la página del usuario del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco **anulan** después de que se haga clic la **salvaguardia**. Esto ocurre cuando los parámetros Clusterwide del usuario del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco se fijan a falso.

- Cambie la escena del teléfono
- Cambie la escena de la página web

Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCti45147](#) (el [clientes registrados solamente](#))

[Solución](#)

Para resolver este problema, cambie los parámetros Clusterwide siguientes del CCMUser para verdad:

- Cambie la escena del teléfono
- Cambie la escena de la página web

[Tomcat - java.lang.OutOfMemoryError](#)

[Problema](#)

Cuando una tentativa se hace para acceder la página web del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco, el mensaje de error `tomcat-java.lang.OutOfMemory` aparece.

Solución

Para resolver este problema, reinicio Tomcat del CLI con el comando de Cisco Tomcat del reinicio del servicio del `utils`. Refiera al Id. de bug Cisco [CSCtj50884](#) ([clientes registrados solamente](#)) para más información.

Error de HTTP 500 NullPointerException con la herramienta de análisis del Número marcado

Problema

Cuando usted utiliza la herramienta de análisis del Número marcado, este mensaje de error aparece:

```
HTTP Status 500 -  
type: Exception report  
description: The server encountered an internal error () that prevented it  
from fulfilling this request.
```

Se recibe este mensaje de error cuando usted completa estos pasos:

1. Vaya a `https:// <CUCM_HOST_NAME>:8443/dna`
2. Navegue al **análisis > al analizador**, y ingrese cualquier cosa para los **dígitos marcados**.

Solución

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Desactive los servicios DNA (**servidor del analizador del analizador del Número marcado de Cisco** y del **Número marcado de Cisco**) en ambos los servidores.
2. Active el **servicio de servidor del analizador del Número marcado de Cisco** primero.
3. Después, active el servicio del **analizador del Número marcado de Cisco**.

Nota: Esto se documenta en el Id. de bug Cisco [CSCtq05954](#) ([clientes registrados solamente](#)).

Información Relacionada

- [Guía del control del administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco](#)
- [La página web de la administración del CallManager de Cisco no puede ser visualizada](#)
- [Soporte de tecnología de voz](#)
- [Soporte de Productos de Voice and Unified Communications](#)
- [Troubleshooting de Cisco IP Telephony](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)