

Unified CallManager 5.x/6.x/7.x : Problèmes avec Corporate Directory Lookup

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[L'appel échoue en composant à partir du répertoire d'entreprise](#)

[Problème](#)

[Solution 1 : Règle de numérotation de consultation de répertoire](#)

[Solution 2 : Améliorez le micrologiciel de téléphone IP ou éditez la règle de numérotation de répertoire](#)

[Le téléphone IP 7941 n'utilise pas le champ de répertoire pour des emplacements de données externes](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Répertoires de bouton-poussoir d'erreur palladium de Cisco deux fois](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Administrateur de contact](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Hôte non trouvé](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[7936 téléphones IP incapables d'utiliser le répertoire d'entreprise](#)

[Solution](#)

[Le répertoire d'entreprise CUCM donne le résultat de la recherche incorrect](#)

[Solution](#)

[Le CIPC n'affiche pas les répertoires externes](#)

[Solution](#)

[Erreur : Hôte non trouvé](#)

[Solution](#)

[Le service URLs ne fonctionnent pas](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment réparer des questions avec Corporate Directory Lookup entraîné dans le gestionnaire de Cisco Unified Communications (CallManager) 5.x, 6.x, 7.x, et 8.x.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Gestionnaire 5.x de Cisco Unified Communications
- Gestionnaire 6.x de Cisco Unified Communications
- Gestionnaire 7.x de Cisco Unified Communications
- Gestionnaire 8.x de Cisco Unified Communications

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Gestionnaire 5.x de Cisco Unified Communications
- Gestionnaire 6.x de Cisco Unified Communications
- Gestionnaire 7.x de Cisco Unified Communications
- Gestionnaire 8.x de Cisco Unified Communications

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

L'appel échoue en composant à partir du répertoire d'entreprise

Problème

Après que la mise à jour au gestionnaire 5.x de Cisco Unified Communications, le répertoire d'entreprise ne fonctionne pas. Avec le Cisco CallManager 5.x, quand le téléphone IP compose à partir du répertoire d'entreprise et le répertoire d'entreprise est configuré pour composer avec un plus, l'appel échoue avec un signal d'occupation rapide.

Afin de résoudre ce problème, essayez l'un ou l'autre de ces solutions :

- [Solution 1 : Règle de numérotation de consultation de répertoire](#)

- [Solution 2 : Améliorez le micrologiciel de téléphone IP ou éditez la règle de numérotation de répertoire](#)

[Solution 1 : Règle de numérotation de consultation de répertoire](#)

Connexion à la page d'administration de Cisco CallManager.

1. Allez à la **règle de numérotation de consultation de routage d'appels > de répertoire**.
2. Ajoutez une nouvelle règle avec ces valeurs : *Le nombre commence par = + (le plus) Chiffres totaux à retirer = 1*
3. Sauvegardez la nouvelle règle de numérotation de consultation de répertoire, et testez si cela fonctionne correctement.

[Solution 2 : Améliorez le micrologiciel de téléphone IP ou éditez la règle de numérotation de répertoire](#)

Si l'appel échoue quand le téléphone compose un numéro avec un caractère de non-champ Numéro, comme - () [], le micrologiciel de téléphone IP ne peut pas prendre en charge des caractères de non-champ Numéro. Afin de résoudre ce problème, vous devez améliorer le micrologiciel de téléphone IP ou éditer la règle de numérotation de répertoire de sorte que les caractères de non-champ Numéro n'apparaissent pas.

[Le téléphone IP 7941 n'utilise pas le champ de répertoire pour des emplacements de données externes](#)

[Problème](#)

Par défaut, le paramètre d'entreprise appelé `Services Provisioning` est placé à `interne`. Avec cette configuration, les Téléphones IP de Cisco 79xx ne voient pas l'option pour le répertoire d'entreprise externe. Vous devez placer ceci à l'URL externe pour obtenir le répertoire d'entreprise externe.

Quand le champ de `ravitaillement de services` est placé à l'URL externe, les téléphones 79xx voient l'option pour le répertoire d'entreprise externe en frappant les « répertoires » se boutonnent, mais elle n'affiche pas cela. Les options de répertoire ne sont pas soulevées quand le bouton répertoires est cliqué sur.

[Solution](#)

Afin de résoudre ce problème, suivez ces instructions :

1. Placez le `ravitaillement de services` à **CHACUN DES DEUX**.
2. Désactivez le répertoire d'entreprise de la page de services : **Périphérique > paramètre de périphérique > services de téléphonie > répertoire**.

[Erreur : Répertoires de bouton-poussoir d'erreur palladium de Cisco deux fois](#)

Problème

Après que le PIN soit remis à l'état initial, vous ne pouvez pas accéder au répertoire personnel par le téléphone, et vous recevez ce message d'erreur : Répertoires de bouton-poussoir d'erreur palladium de Cisco deux fois.

Solution

Procédez comme suit pour résoudre cette erreur :

1. Créez un nouveau service de téléphonie IP :Allez au **Device > Device Settings >Phone Services**, et cliquez sur **Add nouveau**.Fournissez un URL de service (tel que `http://server-name-or-ipaddr:8080/ccmpd/pdCheckLogin.do?name=#DEVICENAME#`).Cochez la case d'**enable**, et décochez la case d'**abonnement d'entreprise**.Cliquez sur **Save**.
2. Abonnez-vous au service :Allez au **Device > Phone**, et choisissez le téléphone sur lequel vous avez reçu le message d'erreur.Allez aux **liens connexes**, et choisissez l'**abonner/désabonnez-vous** l'option de **services**.Cliquez sur **Go**.Choisissez le service créé dans l'étape 1, et abonnez-vous à elle.Cliquez sur **Save**.
3. Allez au **système > au paramètre de service**, et sélectionnez le serveur.
4. Choisissez le **tftp de Cisco (actif)**, et cliquez sur **avancé**.
5. Placez la mise en cache d'enable de la constante et le coffre classe à l'option de démarrage à **faux**, et choisit la **construction toute** l'option dans le paramètre de fichiers de la construction CNF.
6. Cliquez sur **Save**.
7. Allez à la page d'utilité de Cisco Unified, choisissez les **outils > les services de caractéristique de centre de contrôle**, et sélectionnez le serveur.
8. Choisissez le **tftp de Cisco**, et redémarrez-le.
9. Dans la page de gestion CUCM, allez au **Device > Device Settings >Phone Services**, et sélectionnez le service créé dans l'étape 1.
10. Cliquez sur l'**abonnement de mise à jour**, et puis remettez à l'état initial le téléphone IP de Cisco.

En outre, référez-vous à [CSCsl95467](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Erreur : Administrateur de contact

Problème

Vous recevez ce message d'erreur quand vous essayez d'accéder au personnel ou le répertoire d'entreprise d'un téléphone IP de Cisco :

Erreur : Administrateur de contact

Solution

Afin de résoudre ce problème, vérifiez que le domaine-**suffixe** dans le DHCP est correctement configuré pendant que les téléphones reçoit l'**adresse IP de serveur DNS** et les **DN suffixent de leur serveur DHCP**.

Erreur : Hôte non trouvé

Problème

Après que vous amélioriez CUCM à la version 8.x, un certain affichage de Téléphones IP de Cisco l'erreur `non trouvée de serveur` en essayant d'accéder au répertoire d'entreprise.

Solution

- Comme contournement, retirez l'entrée *sécurisée URL* pour l'URL de répertoire sous les paramètres d'entreprise.
- Assurez-vous que les paramètres du pare-feu ne bloquent pas l'accès.
- Redémarrez le service de vérification de confiance de Cisco.
- Si la commande **ITL d'exposition** affiche la vérification du fichier ITL a manqué. L'erreur lors de l'analyse de le message d'erreur de fichier ITL, régénèrent le certificat TV de la page de gestion de SYSTÈME D'EXPLOITATION CUCM. Pour les informations sur régénérer les TV délivrent un certificat, se rapportent à la [section de sécurité du guide d'administration de système d'exploitation de Cisco Unified Communications](#).
- Veillez à ajouter le nom de domaine à la configuration de serveur DNS pour les Téléphones IP.

7936 téléphones IP incapables d'utiliser le répertoire d'entreprise

Le téléphone IP de Cisco 7936 ne peut pas utiliser le répertoire d'entreprise si le recevoir-langage n'est pas spécifié. Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCtx25150](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Solution

Comme contournement, configurez manuellement cet URL de répertoire sur les 7936 téléphones IP :

```
http://x.x.x.x:8080/ccmcip/xmldirectory.jsp?locale=English_United_States
```

là où **x.x.x.x** est l'adresse IP ou l'adresse Internet de votre CUCM utilisé pour des services d'annuaire.

Le répertoire d'entreprise CUCM donne le résultat de la recherche incorrect

La recherche de répertoire d'entreprise ne fonctionne pas comme prévu sur des Téléphones IP de Cisco 7937. Les résultats de la recherche faits sur commande de répertoire d'entreprise de LDAP varient selon le téléphone IP de Cisco modèle faisant la recherche. Par exemple, une recherche dans le répertoire par réservé au nom sur des 7937 ne renvoie aucun résultat ou les résultats de la recherche sont incorrects. Parfois, les résultats de la recherche incluent 320 enregistrements sous la forme A à Z indépendamment des critères de recherche.

Solution

Cette question est documentée par l'ID de bogue Cisco [CSCtu29681](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Le contournement est d'intégrer le LDAP avec CUCM comme expliqué dedans [intégrez Cisco Unified Communications Manager 8.x avec le Répertoire actif](#).

Le CIPC n'affiche pas les répertoires externes

Cisco IP Communicator (CIPC) n'affiche pas les répertoires externes au téléphone après avoir exécuté une mise à jour à la version 8.6.1.0 de CIPC. Il n'y a aucune erreur. Les répertoires externes n'apparaissent pas juste. Ceux-ci affichent sur la version 7.0.5 de CIPC et sur tous les Téléphones IP réguliers.

Solution

Naviguez vers la page de configuration de CIPC dans CUCM. La modification entretient le ravitaillement à **chacun des deux**.

Puis, **sauvegarde de clic** et remis à l'état initial le CIPC.

Erreur : Hôte non trouvé

Le message d'erreur `non trouvé d'hôte` est reçu quand vous appuyez sur le répertoire d'entreprise sur environ 7945 et 9971 modèles de téléphone IP.

Solution

Cette question peut se produire si vous avez changé le domaine pour le CUCM Publisher et abonné. Afin de résoudre ce problème, vous devez **supprimer le fichier ITL** du téléphone. Terminez-vous l'un ou l'autre de ces étapes afin d'accomplir la tâche :

- Sur des modèles du téléphone IP 79XX, naviguez vers des **configurations > la Sécurité > la liste de confiance > le fichier ITL > ** # (pour déverrouiller les configurations) > effacement**.
- Sur des modèles de téléphone IP du sip 89XX/99XX, allez aux **configurations > aux configurations d'administrateur > les configurations > les paramètres de sécurité remis à l'état initial**.

En changeant le domaine, vous devez remplir la procédure et passer en revue les considérations qui sont sur ce document de la Communauté de support de Cisco (CSC) : [Sécurité de gestionnaire de transmissions par défaut et exécution et dépannage ITL](#) .

Le service URLS ne fonctionnent pas

Problème

Après qu'une mise à jour CUCM de 7.x à 8.x, à chacun des 7945 et 7965 téléphones ne puisse accéder à aucun service. L'erreur `non trouvée d'hôte` est retournée :

```
all manager upgrade from 7.1.5 to 8.5.1 SU3 all 7945 and 7965 phones cannot access
```

any service - they get HOST NOT Found.

We have tried:-
resetting Publisher.
Restarting Tomcat services
Restarting ITL service
factory defaulting phone.

We have removed the HTTPS line under extension mobility and this got extension mobility working.

But we still have the issue with all the other services and would like to put the secure service back in.

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Remettez à l'état initial Publisher.
2. Service de Tomcat de reprise.
3. Redémarrez le service ITL.
4. Placez les téléphones au par défaut d'usine.
5. Retirez la ligne de https sous la mobilité d'extension.

Après que vous vous terminiez ces étapes, si la question persiste toujours rassemblement la console de téléphone se connecte (référez-vous à [collecter des logs de console de téléphone IP de gamme 7900 de Cisco Unified](#)) et s'il était trouvé car le **certificat HTTPS est rejeté par des TV pour être trop long.**

```
9104: ERR 13:46:22.479136 SECD: tvsReqAuthenticateCertificate: Cert  
length is too long <2149>, not supported, returning error to TVS client  
9105: ERR 13:46:22.481119 SECD: Authentication failed for the HTTPS  
conn via TVS  
9106: NOT 13:46:22.481841 SECD: srvr_cert_vfy: ** srvr cert verify  
FAILED **
```

La question est que le certificat signé était de 4096 octets, mais le maximum que le téléphone peut prendre en charge est 2048. Afin de résoudre ce problème utilisez les Certificats signés 2048 octets ou plus petits. Référez-vous à [CUCM téléchargeant le](#) pour en savoir plus de [Certificats GUI de Web](#) de CCMAAdmin. [Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco CSCtx55324](#) (clients enregistrés seulement).

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Assistance concernant les produits vocaux et de communications unifiées](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)