

Résolution des problèmes de répertoire personnel avec Cisco CallManager 3.x et 4.x

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Vérifiez la configuration de services sur le Cisco CallManager 3.1 et 3.2](#)

[Vérifiez la configuration de services sur le Cisco CallManager 3.3, 4.0, et 4.1](#)

[Dépannez la synchronisation du carnet d'adresses personnelle](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit l'étape nécessaire afin de dépanner le répertoire personnel. Le répertoire personnel fournit :

- Un carnet d'adresses personnel enregistré dans le répertoire de Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) de Cisco CallManager
- Un synchroniseur de téléphone IP de Cisco
- Deux services de téléphone IP de Cisco ont appelé le carnet d'adresses et les numéros abrégés personnels de Personal

Le téléphone IP Address Book Synchronizer de Cisco te permet pour synchroniser vos entrées du carnet d'adresses de Microsoft Outlook et de Microsoft Outlook Express avec le répertoire dans le Cisco CallManager. Vous pouvez utiliser le service de carnet d'adresses personnel personnel aux entrées de consultation, faire une sélection, et appuyer sur une touche douce pour composer le nombre sélectionné d'un téléphone IP 7960 ou 7940 de Cisco.

Le service de numéros abrégés personnels vous permet à :

- Assignez les indices (1-99) pour composer vite de votre téléphone IP de Cisco.
- Assignez les indices ou aux entrées du carnet d'adresses personnel ou aux entrées du répertoire vous ajoutez qui ne correspondent pas au carnet d'adresses.
- Assignez et retirez les numéros abrégés personnels de votre téléphone ou de l'application d'options utilisateur de téléphone IP de Cisco.

Le téléphone IP Address Book Synchronizer de Cisco peut synchroniser seulement des entrées du carnet d'adresses de Microsoft Windows (WAB). Microsoft Outlook Express emploie Microsoft WAB pour enregistrer et accéder aux entrées du carnet d'adresses. Vous avez besoin de quelques étapes de configuration supplémentaire pour synchroniser les entrées de Microsoft Outlook puisque Microsoft Outlook n'utilise pas Microsoft WAB. Voyez la section [personnelle de](#)

[synchronisation du carnet d'adresses de dépannage](#) dans ce pour en savoir plus de document.

Symptômes :

C'est une liste de symptômes possibles qui indiquent des problèmes avec le carnet d'adresses et les numéros abrégés personnels personnels :

- Les utilisateurs ne peuvent pas accéder à la page pour la configuration après qu'ils installent le carnet d'adresses personnel.
- Le téléphone IP Address Book Synchronizer de Cisco échoue quand la synchronisation est tentée.
- De mauvais messages d'erreur de nom d'utilisateur ou mot de passe sont reçus quand le téléphone IP Address Book Synchronizer de Cisco est utilisé.
- L'erreur : -7ffbfccf : L'utilisateur ne pouvait pas être les affichages de message d'erreur validés quand l'utilisateur appuie sur le bouton des services pour accéder à des numéros abrégés personnels.
- L'erreur personnelle de carnet d'adresses : -7ffbc517:User (xxxxxx) ne pouvait pas être validé. (15081) Affichages de message d'erreur PFD quand l'utilisateur appuie sur le bouton des services pour accéder à des numéros abrégés personnels.
- L'erreur : -7ff5ec71 : Objectez les affichages de message d'erreur prévus de xmlAddressBookWrite quand l'utilisateur ajoute une entrée du carnet d'adresses personnel aux numéros abrégés personnels avec un long premier, derniers, ou le nom global.
- Quand vous essayez d'utiliser le carnet d'adresses et la numérotation abrégée personnels, le service échoue avec ce message d'erreur :L'utilisateur Error-7ffbc5c2 (aucun) ne pouvait pas être validé (14910). Aucun téléphone dans le réseau n'est opérationnel utilisant cette fonction. Actuellement ce système et les services ne fonctionnent pas. Ce message d'erreur indique code pin faux dans le service PAB.

Ce document vous aide à dépanner ces problèmes de répertoire personnel avec le Cisco CallManager 3.x et 4.x.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- [Configuration de services de téléphone IP de Cisco](#)

Composants utilisés

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

- Cisco CallManager 3.1, 3.2, 3.3, 4.0, et 4.1
- NT 4.0 de Microsoft Windows 95, de Microsoft Windows 98, de Microsoft Windows (pack de services [fournisseur de services] 4 et plus tard), ou Microsoft Windows 2000

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](#).

Vérifiez la configuration de services sur le Cisco CallManager 3.1 et 3.2

Procédez comme suit :

1. Allez à la page d'administration de Cisco CallManager (<CallManager-Serveur-nom ou adresse IP >/ccmadmin de http://).
2. **Caractéristique de clic et services** choisis de **téléphone IP de Cisco**.
3. **Les carnets d'adresses** choisis sous des services de téléphone IP de Cisco, en tant que cette figure affiche. Référez-vous au [répertoire personnel](#) si on l'ajoutait précédemment.

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 Cisco CallManager Administration logo and the Cisco Systems logo. The main heading is 'Cisco IP Phone Services Configuration'. On the left, a sidebar lists 'Cisco IP Phone Services' with options: '<Add a New IP Phone Service>', 'Address Books', 'Login', 'Logout', 'My Fast Dials', and 'Productivity Svcs'. 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 fields for 'Service Name*' (Address Books), 'Service Description' (Address Book), and 'Service URL*' (http://10.0.0.1/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp). The 'Service Parameter Information' section has a 'Parameters' field containing 'PreDial', 'UserID', and 'UserPIN', with 'New', 'Edit', and 'Delete' buttons to its right.

4. Vérifiez que l'URL de service est http:// < adresse IP de CallManager>/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp.
5. Cliquez sur les **abonnements de mise à jour** pour mettre à jour le carnet d'adresses personnel abonné par l'utilisateur de téléphone IP.

6. **ID utilisateur** choisi sous la région de l'**information de paramètre de service**.
7. Cliquez sur Edit et vérifiez que le nom de paramètre est ID utilisateur. Assurez-vous que la case pour le **paramètre est exigée** est comme indiqué dans cet exemple sélectionné

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. **UserPIN** choisi et cliquent sur Edit.
9. Vérifiez que le nom de paramètre est UserPIN, et également que le **paramètre est exigé** et le **paramètre est un mot de passe** sont comme indiqué dans cet exemple sélectionné

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

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books

Status: Ready

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. Connectez-vous dans la page utilisateur avec le nom d'utilisateur et mot de passe (utilisateur dans le Cisco CallManager) à [http:// < à l'adresse IP de CallManager>/ccmuser](http://<à l'adresse IP de CallManager>/ccmuser). Sélectionnez le téléphone dessous sélectionnent un périphérique ou un profil de périphérique et cliquent sur Configure des **services de téléphone IP**.
11. **Carnet d'adresses** choisi sous vos abonnements.
12. Vérifiez l'ID utilisateur et les informations PIN pour ces utilisateur et clic **se désabonnent**. Cliquez sur alors **s'abonnent de retour le service**.

Cisco IP Phone Services

Your Subscribed Services **Service Subscription: Address Book**

- Address Book
- My Fast Dials
- Productivity Svcs

Status: Ready

New Update Unsubscribe Cancel

Service Information

Service Name*
Address Book

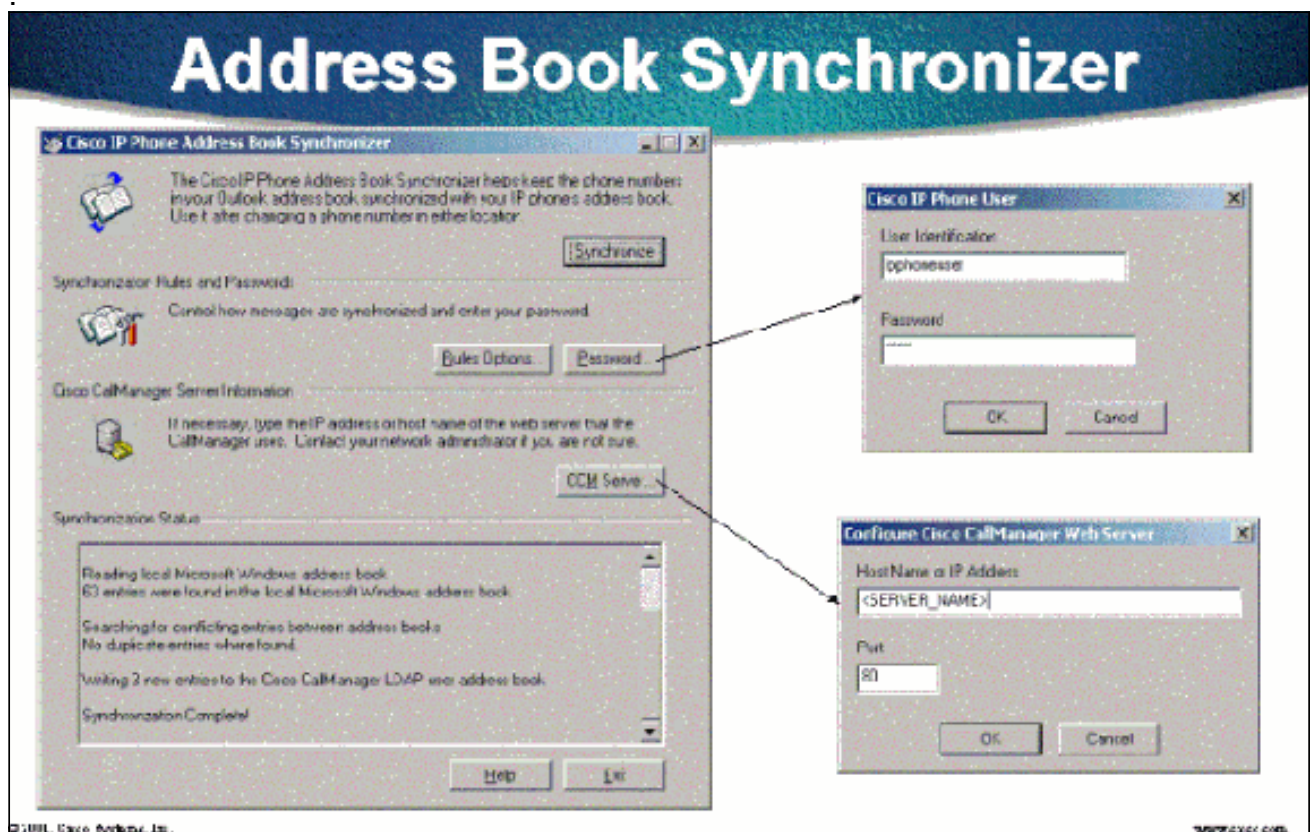
Outside Access Code
9 (Description)

UserID*
pchittoor (Description)

PIN
12345 (Description)

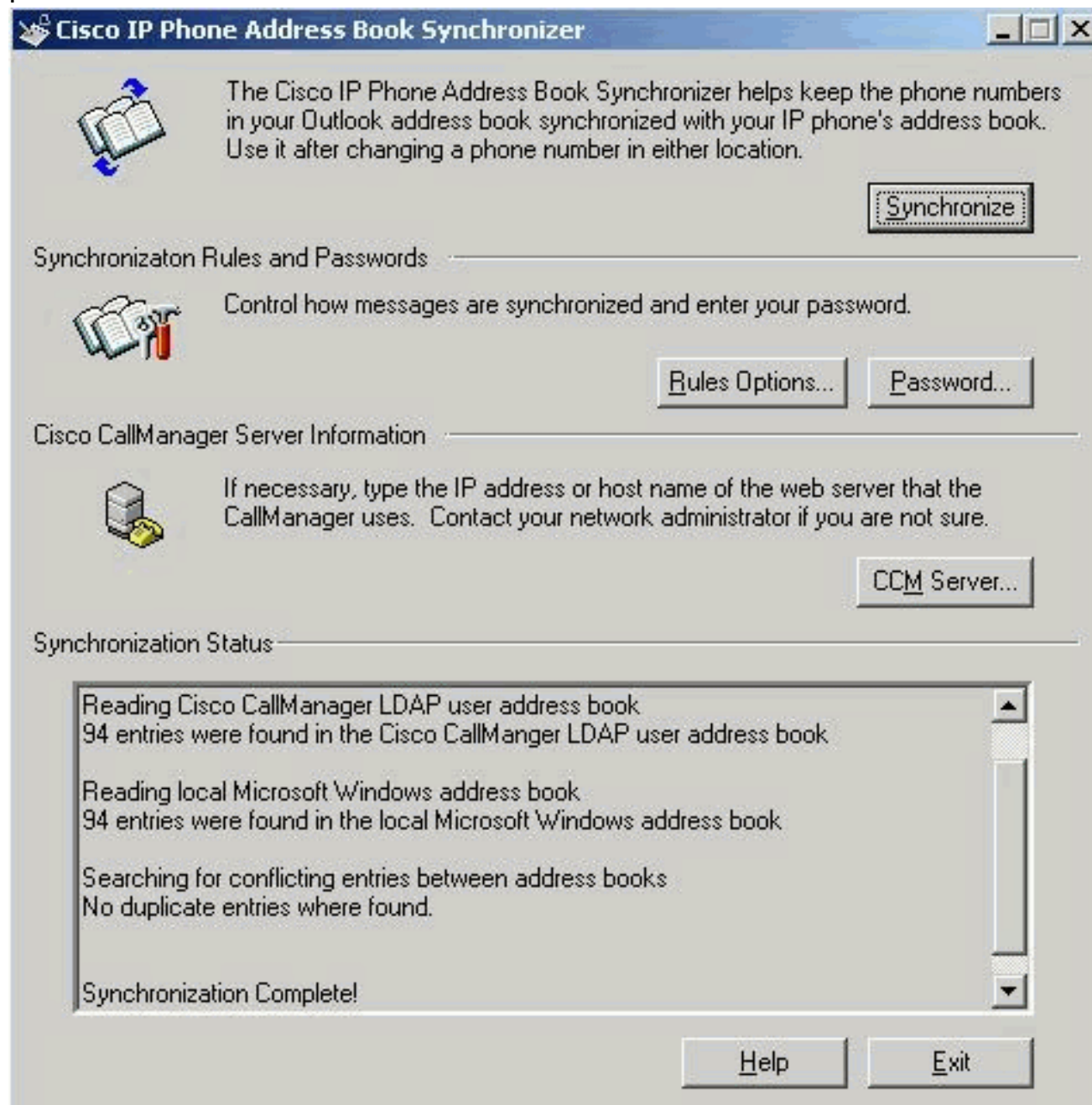
* indicates required item

13. **Application** choisie > **Install Plugins** de la page d'administration de Cisco CallManager pour télécharger et installer le téléphone IP Address Book Synchronizer de Cisco du client.
14. **Serveur** du clic **CCM** pour lancer le téléphone IP Address Book Synchronizer de Cisco et pour vérifier l'adresse IP du serveur Cisco CallManager. Cliquez sur le **mot de passe** pour vérifier le nom d'utilisateur et mot de passe comme cette figure affiche



15. Cliquez sur le bouton de **synchroniser** pour synchroniser le carnet d'adresses de Microsoft Outlook Express avec le carnet d'adresses de LDAP de Cisco CallManager. Cette figure

affiche la synchronisation réussie avec le carnet d'adresses de LDAP de Cisco CallManager



16. Suivez les étapes 3-15 pour des numéros abrégés personnels. L'URL de service pour le service de numéros abrégés personnels est : `http:// < adresse IP de l'appel Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp`.

[Vérifiez la configuration de services sur le Cisco CallManager 3.3, 4.0, et 4.1](#)

Procédez comme suit :

1. Allez à la page d'administration de Cisco CallManager (<CallManager-Serveur-nom ou adresse IP >/ccmadmin de http://).
2. **Caractéristique de clic** et **services** choisis de **téléphone IP de Cisco**.
3. **Carnets d'adresses** choisis sous des services de téléphone IP de Cisco si vous les ajoutez

déjà ou vous référez au [répertoire personnel](#) pour que la façon ajoute un nouveau service de répertoire personnel.

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". Below that is a "Service Parameter Information" section with a list of parameters: "PreDial", "UserID", and "UserPIN". There 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 character set is selected. (English characters are included in all character sets.)"

4. Vérifiez que l'URL de service est `http:// < adresse IP de CallManager>/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp`.
5. Cliquez sur les **abonnements de mise à jour** pour mettre à jour le carnet d'adresses personnel abonné par l'utilisateur de téléphone IP.
6. **ID utilisateur** choisi sous la région de l'**information de paramètre de service**.
7. Cliquez sur Edit et vérifiez que le nom de paramètre est ID utilisateur. Assurez-vous que la case pour le **paramètre est exigée** est comme indiqué dans cet exemple sélectionné :

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books

Status: Ready

Service Parameter Information

Parameter Name*

Parameter Display Name*

Default Value

Parameter Description*

Parameter is Required
 Parameter is a Password (mask contents)

* indicates required item

8. **UserPIN** choisi et cliquent sur Edit.

9. Vérifiez que le nom de paramètre est **UserPIN** et également que le **paramètre est exigé** et le **paramètre est un mot de passe** sont comme indiqué dans cet exemple sélectionné

:

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books ?

Status: Ready

Service Parameter Information

Parameter Name*

Parameter Display Name*

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. Connectez-vous dans la page utilisateur avec le nom d'utilisateur et mot de passe (utilisateur dans le Cisco CallManager) à `http:// < à l'adresse IP de CallManager > /ccmuser`. Sélectionnez le téléphone dessous sélectionnent un périphérique ou un profil de périphérique et cliquent sur Configure des **services de téléphone IP**.
11. **Carnet d'adresses** choisi sous vos abonnements.
12. Vérifiez l'ID utilisateur et les informations PIN pour ces utilisateur et clic **se désabonner**. Cliquez sur alors **s'abonne de retour le service**.

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.

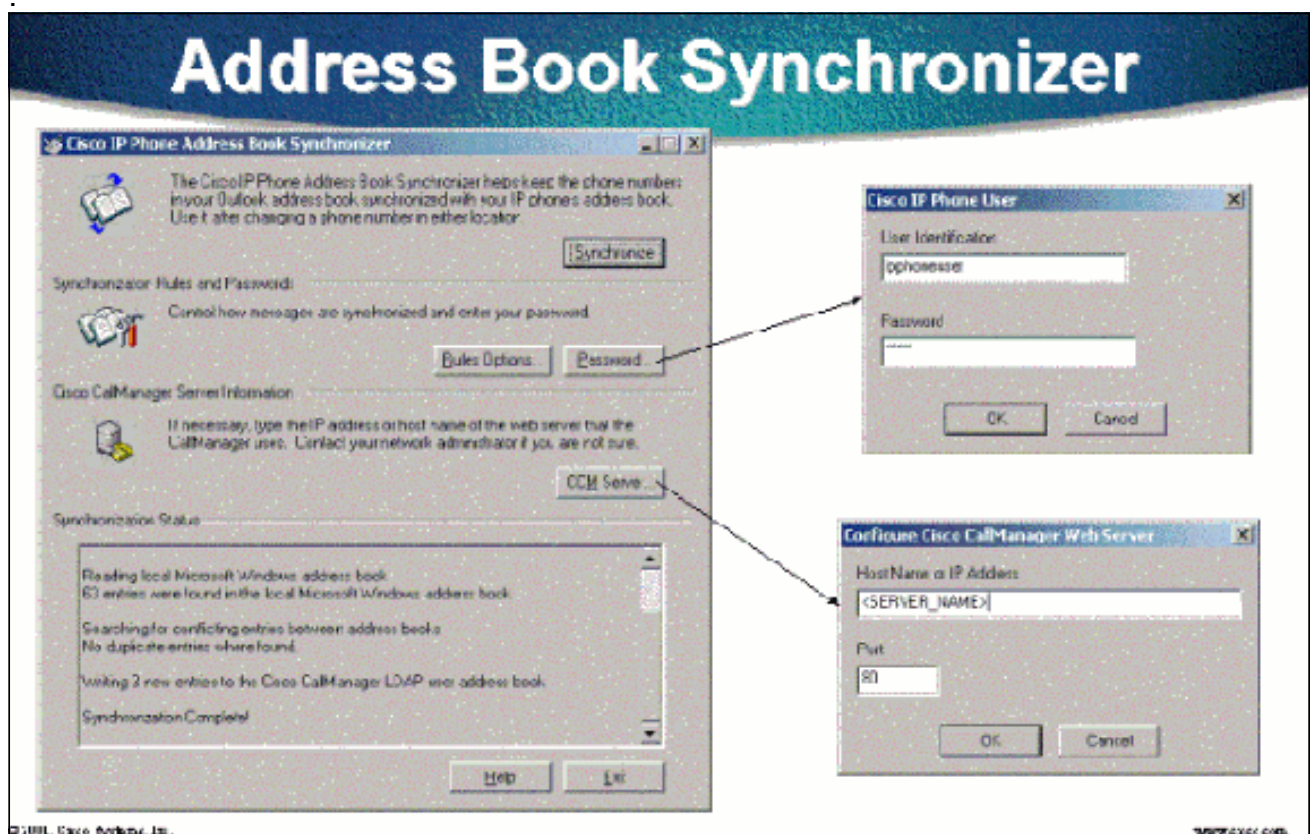
Status: Ready

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

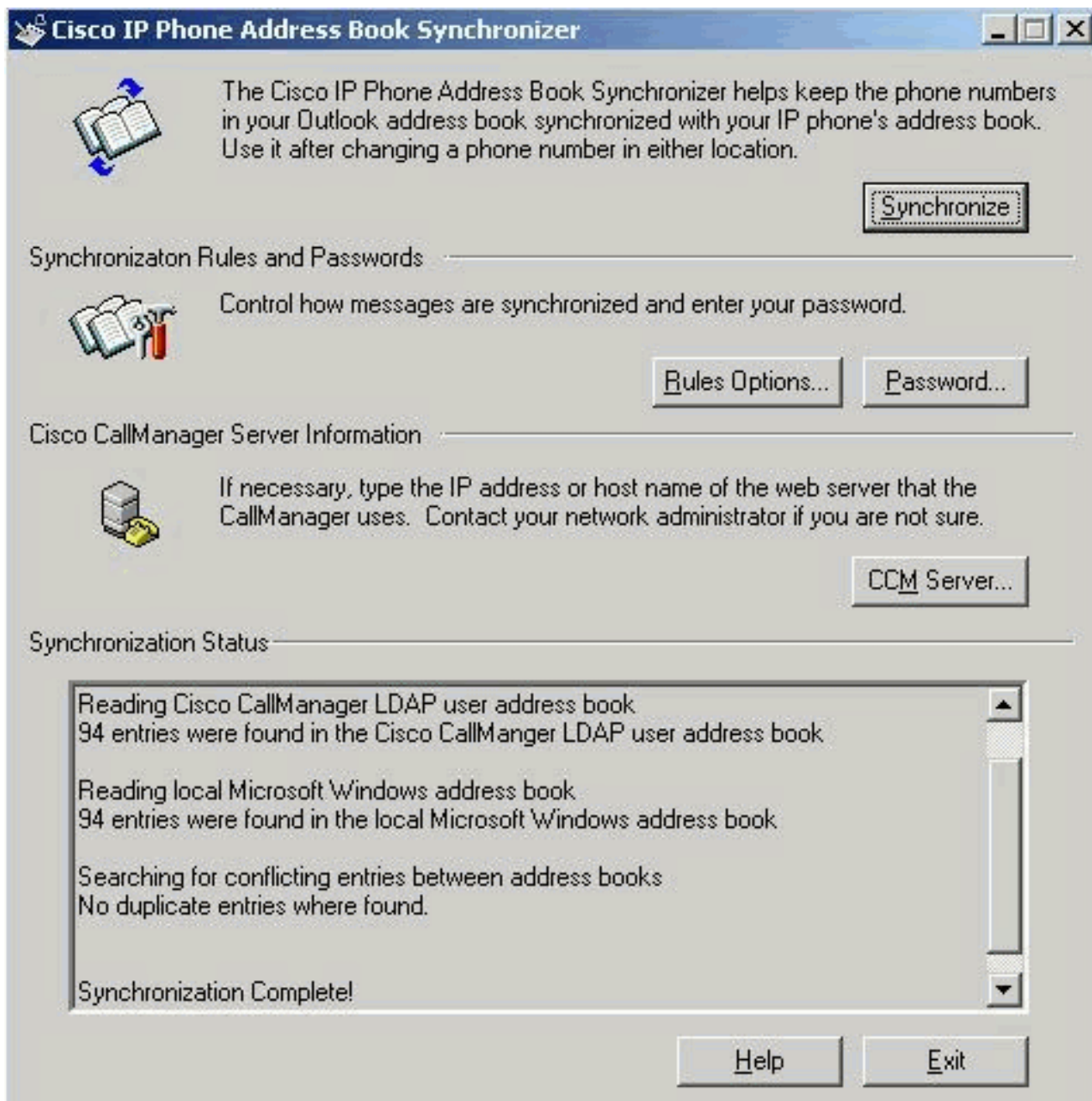
* indicates required item

Update Unsubscribe

13. Application choisie > Install Plugins de la page d'administration de Cisco CallManager pour télécharger et installer le téléphone IP Address Book Synchronizer de Cisco du client.
14. Serveur du clic CCM pour lancer Address Book Synchronizer et pour vérifier l'adresse IP du serveur Cisco CallManager. Cliquez sur le mot de passe pour vérifier le nom d'utilisateur et mot de passe comme cette figure affiche



15. Cliquez sur le bouton de synchroniser pour synchroniser le carnet d'adresses de Microsoft Outlook Express avec le carnet d'adresses de LDAP de Cisco CallManager. Cette figure affiche la synchronisation réussie avec le carnet d'adresses de LDAP de Cisco CallManager



16. Suivez les étapes 3-15 pour des numéros abrégés personnels. L'URL de service pour le service de numéros abrégés personnels est `http:// < adresse IP de l'appel Manager >/ccmpd/xmlFastDials.asp`.

[Dépannez la synchronisation du carnet d'adresses personnelle](#)

Terminez-vous ces étapes si vous n'êtes pas réussi avec la synchronisation :

1. L'outil d'Address Book Synchronizer de téléphone IP de Cisco peut synchroniser seulement les entrées d'adresse de Microsoft WAB. Microsoft Outlook Express emploie Microsoft WAB pour accéder à et enregistrer les entrées d'adresse, mais Microsoft Outlook emploie le carnet d'adresses personnel pour accéder à et enregistrer les entrées d'adresse. Terminez-vous ces étapes pour synchroniser les entrées du carnet d'adresses personnel de Microsoft Outlook : Installez Microsoft Outlook en mode **réservé à l'Internet** si vous utilisez Microsoft Outlook 2000. L'outil d'Address Book Synchronizer de téléphone IP de Cisco peut maintenant synchroniser les entrées du carnet d'adresses de Microsoft Outlook. **Les outils**

choisis > les options > la distribution du courrier > modifient le support de messagerie et vérifient l'option **réservée à l'Internet** de configurer Microsoft Outlook 2000 comme réservé à l'Internet. L'option **entreprise** ou le **groupe de travail** est pour Microsoft Exchange et ne fonctionne pas avec le téléphone IP Address Book Synchronizer de Cisco. L'option de configurer le mode **réservé à l'Internet** a été enlevée de Microsoft Outlook 2002 et 2003. Exportez les contacts du carnet d'adresses de Microsoft Outlook à un fichier CSV et puis importez le fichier CSV dans le carnet d'adresses de Microsoft Windows (*.WAB) sur un ordinateur local si : Vous voulez synchroniser des entrées de Microsoft Outlook 2002 et 2003. Vous ne pouvez pas exécuter Microsoft Outlook 2000 en mode réservé à l'Internet. Exécutez le téléphone IP Address Book Synchronizer de Cisco pour ajouter les contacts personnels à mon carnet d'adresses sur le service de téléphonie IP après que les contacts de Microsoft Outlook soient à Microsoft WAB. Utilisez le produit de Cisco Personal Assistant, qui peut synchroniser des entrées du carnet d'adresses personnel de Microsoft Outlook.

2. Terminez-vous ces étapes si vous recevez le message d'erreur **l'utilisateur n'a pas été validé** quoique vous utilisiez correct le nom d'utilisateur et mot de passe : Vous pourriez éprouver l'ID de bogue Cisco [CSCdw89283](#) (clients [enregistrés](#) seulement) si vous utilisez le téléphone IP Address Book Synchronizer 1.0 (0.13) de Cisco. Vous pouvez utiliser le téléphone IP Address Book Synchronizer 1.0 (0.9) de Cisco et les versions logicielles plus tard que 1.0 (0.13) pour cette difficulté. Essayez de cingler le Cisco CallManager par l'intermédiaire de l'adresse Internet si vous utilisez la version logicielle correcte d'Address Book Synchronizer de téléphone IP de Cisco. Choisissez **HKEY_LOCAL_MACHINE > LOGICIEL > Cisco System, Inc > configuration de répertoire** et changez la valeur **LDAPURL** pour avoir l'adresse IP au lieu de l'adresse Internet de Cisco CallManager pour changer ces paramètres de registre sur le Cisco CallManager si vous êtes infructueux. Alors redémarrez les services de DC Directory et d'admin IIS sur le Cisco CallManager et les essayez d'authentifier l'utilisateur. Découvrez l'user-id par défaut pour l'accès anonyme si vous n'êtes toujours pas réussi. **Gestionnaire de Services Internet** ouvert des **outils d'administration** dans le Cisco CallManager pour faire ceci. Sélectionnez le répertoire virtuel **CCMUser** sous le site Web par défaut après que vous développiez le répertoire parent. Cliquez avec le bouton droit le répertoire virtuel sélectionné et **Propriétés** choisi > **la Sécurité de répertoire > éditez** (sous le « contrôle d'accès anonyme et d'authentification »). Sélectionnez alors **éditez** (sous le « accès anonyme »). Les affichages d'user-id dans le **nom d'utilisateur** de zone de texte. Donnez cet user-id écrivent des autorisations du répertoire **C:\dcsvr\log** et tous les fichiers et sous-dossiers sous lui. Essayez d'authentifier l'utilisateur de nouveau après que vous redémarriez le service d'admin IIS sur le Cisco CallManager. Les fichiers journal de transaction SQL pour quelques bases de données se développent plus de 1 Go dans la taille. Les fichiers journal de transaction SQL sont les fichiers *.ldf localisés dans le Serveur SQL de C:\Program Files\Microsoft \ MSSQL \ répertoire des données. Le *.mdf classe des fichiers, particulièrement art.mdf et cdr.mdf, peut être plus grand que 1 Go selon la configuration de système. Référez-vous aux différentes méthodes mentionnées dans la [partie Solution de taille de la base de données de Shrinkthe CDR/CAR pour résoudre](#) ces problèmes. La réplication de la base de données SQL est une principale fonction des batteries de Cisco CallManager. Le serveur avec la copie principale de la base de données s'appelle l'éditeur, alors que les serveurs qui répliquent la base de données s'appellent les abonnés. Les questions avec la réplication SQL peuvent affecter le DC Directory et donc le carnet d'adresses personnel. La procédure pour adresser les pannes de réplication est documentée dans la [réplication échoue entre Publisher et la](#) section d'[abonné du guide de](#)

[dépannage pour le Cisco CallManager - des questions de système Cisco CallManager](#). Si les étapes ci-dessus ne résolvent pas le problème, retirez et puis réinstallez le plug-in Active Directory comme expliqué à l'[installation de module d'extension du Répertoire actif 2000 pour le](#) document de [Cisco CallManager](#).

3. Si vous avez mis le CallManager à jour de 4.1.3 à 6.1.3 et vous ne pouvez pas accéder au carnet d'adresses, terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème : Créez un service de téléphonie nommé PAB. Utilisez cet URL : `&service=pab <http://server-name-or-ipaddr:8080/ccmpd/login.do?name=#DEVICENAME#&service=pab>` Ajoutez ces paramètres de service (aucune valeur par défaut) : NOMPINID UTILISATEUR Allez au téléphone auquel vous voudriez ajouter le service. Allez aux **liens connexes > s'abonner/se désabonner des services**. Choisissez le service PAB que vous avez créé. Dans la zone d'IDENTIFICATION, entrez dans le MAC de SEPT de description du périphérique puis (par exemple, SEP003123456789). Dans le domaine PIN, entrez dans la broche des utilisateurs. Dans le domaine d'ID UTILISATEUR, écrivez l'user-id. Cliquez sur **Subscribe**. Cliquez sur **Save**. Réinitialisez le téléphone.
4. Lancez le service Web UXL : Allez à l'**utilité de Cisco Unified CallManager**, cliquez sur les **outils > l'activation de service**, et lancez le service Web de Cisco UXL.

Informations connexes

- [Répertoire personnel](#)
- [Configuration de services de téléphone IP de Cisco](#)
- [Comment importer des contacts d'Outlook dans Outlook Express](#)
- [Incapable d'importer le carnet d'adresses de Netscape 4.6x dans Outlook Express](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)