

Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x : Impossible de se connecter à la page administration ou à la page utilisateur

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Erreur : Exception non définie IMS](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Cette page n'est pas encore mise en application](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur de base données](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur du HTTP 500](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[État 404 de HTTP](#)

[Problème](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Erreur : User-id échouer-non valide ou mot de passe de login](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Ne peut pas afficher la page Web](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Access à la ressource demandée a été refusé](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : Il y a un problème avec le Security Certificate de ce site Web](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Incapable d'ouvrir une session avec l'ID de CCMadministrator](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur : La connexion au serveur ne peut pas être établie \(l'erreur inconnue\)](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[L'erreur s'est produite pendant la découverte. java.sql.SQLException : Une sous-requête a renvoyé pas exactement une ligne](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Expositions « null » de page utilisateur de Cisco Unified Communications Manager](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

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

[Problème](#)

[Solution](#)

[Erreur de HTTP 500 NullPointerException avec l'outil d'analyse composé de nombre](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

La page de gestion de Cisco Unified Communications Manager est utilisée pour configurer des paramètres de système, des plans de routage, des périphériques, et beaucoup plus. Vous accédez au programme d'administration des communications unifiées Cisco d'un PC qui n'est pas le serveur Web ou sur lequel la gestion des communications unifiées Cisco est installée. Ce document dépanne la question de ne pas pouvoir ouvrir une session à la page de gestion de Cisco Unified Communications Manager ou à la page utilisateur de Cisco Unified Communications Manager.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x
- Microsoft Active Directory

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x.

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](#).

Erreur : Exception non définie IMS

Problème

Tout en tentant d'accéder à la page de gestion de Cisco Unified Communications Manager ou la page utilisateur de Cisco Unified Communications Manager, la procédure de connexion échoue avec le message d'erreur `non défini d'exception IMS`. Cette question se produit dans le système qui est intégré avec la Microsoft Active Directory par l'intermédiaire du Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). La procédure de connexion à la page de gestion de SYSTÈME D'EXPLOITATION de Cisco Unified fonctionne bien.

Solution

Cette erreur se produit en raison de la question de mauvaise configuration d'authentification LDAP. Vous pouvez ouvrir une session comme CCAdministrator et exécuter ces étapes :

1. Allez au **système > au LDAP > à l'authentification LDAP** et vérifiez si vous utilisez un valide expliquez l'authentification LDAP. En outre, vérifiez la configuration d'authentification LDAP pour le compte utilisateur avec lequel vous essayez d'ouvrir une session. Référez-vous au pour en savoir plus de [configuration d'authentification LDAP](#).
2. Allez au **système > au LDAP > au répertoire LDAP** et assurez-vous que la configuration de répertoire LDAP est correcte pour le compte utilisateur avec lequel vous essayez d'ouvrir une session. Référez-vous au pour en savoir plus de [configuration de répertoire LDAP](#). Si ces étapes ne résolvent pas le problème, exécutez la commande de `reset_ui_administrator_password` d'utilis du CLI.

Erreur : Cette page n'est pas encore mise en application

Problème

Quand vous essayez d'accéder à la page de gestion de Cisco Unified Communications Manager ou la page utilisateur de Cisco Unified Communications Manager, ce message d'erreur est reçu :

`This page is not yet implemented.`

Remarque: Si vous utilisez le sync de LDAP avec Cisco Unified Communications Manager et apportez n'importe quelles modifications dans les paramètres des comptes, tels que le nom d'utilisateur ou le mot de passe pour un utilisateur, vous pouvez recevoir cette erreur.

Solution

- Assurez-vous que vous utilisez le nom d'utilisateur correct, comme ce distingue les

majuscules et minuscules.

- Si vous apportez n'importe quelles modifications dans les paramètres des comptes, tels que le nom d'utilisateur ou le mot de passe, et vous utilisez le LDAP, vous devez apporter la même modification dans le répertoire actif également.
- Allez au **Start > Programs > Administrative Tools > Services**, et redémarrez le service de Cisco Tomcat. **Remarque:** Si vous utilisez Cisco Unified Communications Manager 5.x ou plus tard, employez cette commande afin de redémarrer le service de Cisco Tomcat par le CLI :
début Cisco Tomcat de service d'utilis
- Assurez-vous que vous utilisez l'URL correct : **<CCMIPaddress_or_Servername >ccmuser/showHome.do de https://**. Si vous entrez le showhome, au lieu du showHome, cette erreur peut se produire.

Erreur de base données

Problème

Quand vous essayez d'ouvrir une session à la page utilisateur CUCM, une erreur de base de données utilisateur CUCM est reçue.

Solution

Afin de résoudre ce problème, exécutez ces étapes :

1. Assurez-vous que l'utilisateur est ajouté au groupe d'utilisateur final.
2. Procédure de connexion à Cisco Unified Communications Manager à l'aide de Protocole Secure Shell (SSH). Puis, remettez à l'état initial le nom d'utilisateur et mot de passe pour votre GUI d'admin de Web utilisant ces commandes :

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

Erreur du HTTP 500

Problème

Quand vous essayez d'accéder à la page Web de gestionnaire de Cisco Unified Communications, ces messages d'erreur sont reçus :

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

OU

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

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Choisissez le **Start > Programs > Administrative Tools > Services** et redémarrez ces services :Cisco TomcatGestionnaire de services

2. Si cela ne résout pas le problème, utilisez la commande de **redémarrage du système d'Utils** dans le CLI.

État 404 de HTTP

Problème

Quand vous essayez d'ouvrir une session à la page utilisateur CUCM 7.x, le lien de périphérique échoue avec l'état 404 de HTTP - **erreur** /ccmuser/WEB-INF/pages/j_security_check.

Solution 1

Ceci peut se produire quand vous utilisez un user-id/nom différents autre que ce qui a été inséré dans la base de données utilisateur. Maintenez dans l'esprit que l'user-id/nom est une entité distinguant majuscules et minuscules dans CUCM 7.X. Selon les stratégies de sécurité sur la page utilisateur CUCM, il n'y a aucune manière de changer l'état distinguant majuscules et minuscules. Le nom d'utilisateur qui doit être tapé sur la page utilisateur CUCM devrait être exactement identique comme ce qui a été inséré dans la base de données utilisateur.

Solution 2

Dans la fenêtre du navigateur IE, allez aux **outils > aux options Internet**, cliquez sur l'onglet **Sécurité**, et puis tournez le niveau de Sécurité au **bas** pour les sites de confiance et au **support** pour l'Internet.

Erreur : User-id échouer-non valide ou mot de passe de login

Problème

En accédant à la page d'options utilisateur CUCM, l'**user-id** de login ou l'**erreur échouer-non valide de mot de passe** est reçu.

Solution

Afin de résoudre ce problème, vous devez vérifier ces points :

1. Vérifiez que l'utilisateur est ajouté au groupe **standard des** utilisateurs finaux **CCM**. Exécutez ces étapes afin d'ajouter l'utilisateur à ce groupe d'utilisateurs : Allez à la page de groupe d'utilisateurs. **Utilisateurs finaux de la norme CCM** de clic. Cliquez sur les **utilisateurs d'ajouter** au bouton de **groupe** et cochez la case à côté du *youruserid* d'**user-id**. Cliquez sur le bouton **sélectionné Add**. Allez à la page d'utilisateur final et cliquez sur le lien pour le *<youruserid>*. Le défilement au bas et s'assurent que les **utilisateurs finaux de la norme CCM** apparaît dans la section d'autorisation. Ouvrez une session à **CCMUser** avec le *<youruserid>* et le mot de passe configuré. Pour plus d'informations sur des rôles et l'autorisation, référez-vous au [CallManager 5.x/6.x : Rôles et autorisations](#).
2. Vérifiez que le DN de grappage pour la valeur d'authentification LDAP est écrit comme nom de domaine complet (FQDN), par exemple, « cn=admin, des cn=Users, dc=domain,

dc=com ».

3. Assurez-vous que le **nom unique de gestionnaire de LDAP** dans la page d'authentification LDAP est identique que le **nom unique de gestionnaire de LDAP** dans la page de répertoire LDAP.
4. Redémarrez le service de sync de dir de Cisco et exécutez une pleine synchronisation sur le répertoire LDAP.
5. Vérifiez que le nom de famille est présent dans Directoy actif car il peut empêcher l'importation de l'utilisateur dans CUCM.

Ne peut pas afficher la page Web

Problème

Incapable d'accéder à la page Web par défaut de la page Web d'administrateur CUCM avec l'URL de **<ip address> de http://**. Cependant, l'accès à la page Web d'administrateur CUCM avec l'URL de **https:// <IP Address>:8443** fonctionne.

Solution

Émettez la commande de **liste de Pare-feu d'utilis** afin de déterminer si l'état de Pare-feu de Cisco est désactivé. S'il est désactivé, émettez la commande d'**enable de Pare-feu d'utilis** afin d'activer le Pare-feu, et puis redémarrez le serveur.

Erreur : Access à la ressource demandée a été refusé

Problème

Quelques utilisateurs ne peuvent pas accéder à la page de CCMUser, et cette erreur apparaît :

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

Solution

Pour résoudre ce problème, exécutez les étapes suivantes :

1. Remettez à l'état initial le mot de passe des utilisateurs qui ne sont pas accès capable la page.
2. Effacez la mémoire cache.
3. Essayez d'ouvrir une session de nouveau.

Erreur : Il y a un problème avec le Security Certificate de ce site Web

Problème

Quand une tentative est faite pour accéder à l'interface gui de gestion CUCM, ce message

d'erreur apparaît :

Solution

Afin de résoudre ceci émet, se termine ces étapes :

1. Choisissez les **outils > les options Internet**.
2. Cliquez sur l'onglet **Advanced**.
3. Décochez l'**avertissement au sujet de la case non valide de Certificats de site**.

Incapable d'ouvrir une session avec l'ID de CCMAdministrator

Problème

Vous ne pouvez pas ouvrir une session au Cisco CallManager 4.x avec un ID de CCMAdministrator.

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Choisissez le **Start > Run**, tapez **CCMPWDChanger**, et l'appuyez sur **entrent**. Référez-vous à la [modification le mot de passe](#) pour plus d'informations sur l'outil de CCMPWDChanger.
2. Ouvrez une session à l'outil, et choisissez l'user-id de **CCMAdministrator**.
3. Changez le mot de passe, et cliquez sur **OK**.
4. Ouvrez une session à CCMAdmin avec le mot de passe que vous avez créé.
5. **Des paramètres** choisissez d'**utilisateur > de droits d'accès > Configure MLA**.
6. Enable MultiLevelAdmin de modification à **faux**.
7. Cliquez sur **Update**.
8. Fermez toutes les fenêtres du navigateur et rouvrez le navigateur.

Erreur : La connexion au serveur ne peut pas être établie (l'erreur inconnue)

Problème

Les utilisateurs ne peuvent pas accéder aux serveurs sous le Control Center autre que le serveur sur lequel ils sont ouverts une session. Si les essais d'un utilisateur pour accéder à n'importe quel autre serveur dans la batterie de la page Web d'utilité sur l'éditeur sous le **Tools > Control Center** comporte les **services** ou les **services réseau** affichent que la connexion au serveur ne peut pas être message d'erreur établi (d'erreur inconnue).

Solution

Afin de résoudre ce problème, procédure de connexion avec le nom d'utilisateur **CCMAdministrator**. Assurez-vous également que le mot de passe de compte n'a pas expiré. S'il a expiré, changez le mot de passe de CCMAdministrator afin de résoudre le problème.

L'erreur s'est produite pendant la découverte. java.sql.SQLException : Une sous-requête a renvoyé pas exactement une ligne

Problème

Quand vous essayez de rechercher des téléphones dans l'admin de gestionnaire de Cisco Unified Communications par le type de périphérique, ce message d'erreur est reçu :

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

Solution

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCsl80190](#) (clients [enregistrés](#) seulement). Le contournement n'est pas de ne le rechercher avec aucune chaîne. Congé il blanc.

Expositions « null » de page utilisateur de Cisco Unified Communications Manager

Problème

Les expositions de page utilisateur de Cisco Unified Communications Manager **annulent** après la **sauvegarde** est cliquée sur. Ceci se produit quand les paramètres de Clusterwide d'utilisateur de Cisco Unified Communications Manager sont placés à faux.

- Paramètre régional de téléphone de modification
- Paramètre régional de page Web de modification

Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco [CSCti45147](#) (les clients [enregistrés](#) seulement)

Solution

Afin de résoudre ce problème, changez les paramètres suivants de CCMUser Clusterwide pour rectifier :

- Paramètre régional de téléphone de modification
- Paramètre régional de page Web de modification

Tomcat - java.lang.OutOfMemoryError

Problème

Quand une tentative est faite pour accéder à la page Web de Cisco Unified Communications Manager, le message d'erreur `tomcat-java.lang.OutOfMemory` apparaît.

Solution

Afin de résoudre ce problème, reprise Tomcat du CLI avec la commande de `Cisco Tomcat de reprise de service d'utilis.` Référez-vous au pour en savoir plus de l'ID de bogue Cisco [CSCtj50884](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Erreur de HTTP 500 NullPointerException avec l'outil d'analyse composé de nombre

Problème

Quand vous utilisez l'outil d'analyse composé de nombre, ce message d'erreur apparaît :

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

Ce message d'erreur est reçu quand vous vous terminez ces étapes :

1. Allez à `https:// <CUUCM_HOST_NAME>:8443/dna`
2. Naviguez vers **l'analyse > l'analyseur**, et écrivez n'importe quoi pour les **chiffres composés**.

Solution

Terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Désactivez les services DNA (**Cisco composé numérotent l'analyseur et le serveur d'analyseur de nombre composé par Cisco**) sur les les deux les serveurs.
2. Lancez le service de **serveur d'analyseur de nombre composé par Cisco** d'abord.
3. Ensuite, lancez le service **d'analyseur de nombre composé par Cisco**.

Remarque: Ceci est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCtq05954](#) (clients [enregistrés](#) seulement).

Informations connexes

- [Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager](#)
- [Impossible d'afficher la page Web d'administration Cisco CallManager](#)
- [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](#)