

Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x : [Administration Page] または [User Page] にログインできない

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[エラー : 非定義された IMS 例外](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー : This page is not yet implemented](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[データベース エラー](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[HTTP 500 エラー](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[HTTP Status 404](#)

[問題](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[エラー : Log on failed-Invalid user ID or password](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[Web ページを表示できない](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー : Access to the requested resource has been denied](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー : There is a problem with this website's security certificate](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[CCMadministrator ID でログインできない](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[エラー：サーバへの接続が確立できない \(未知のエラー \)](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[Error occurred during find. java.sql.SQLException: A subquery has returned not exactly one row](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[Cisco Unified Communications Manager のユーザ ページに「Null」と表示される](#)

[問題](#)

[解決策](#)

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

[問題](#)

[解決策](#)

[ダイヤル番号 分析ツールとの HTTP エラー 500 NullPointerException](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

[Cisco Unified Communications Manager Administration] ページはシステム パラメータ、ルート計画、デバイスなどを設定するために使用します。Cisco Unified Communications Manager Administration プログラムには、Web サーバではない PC や Cisco Unified Communications Manager がインストールされている PC からアクセスできます。このドキュメントでは、[Cisco Unified Communications Manager Administration] ページや [Cisco Unified Communications Manager User] ページにログインできない問題のトラブルシューティングについて説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報は基づいた on Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x です。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

エラー：非定義された IMS 例外

問題

[Cisco Unified Communications Manager Administration] ページや [Cisco Unified Communications Manager User] ページにアクセスしようとする、「Non defined IMS Exception」というエラーメッセージが表示され、ログインに失敗します。Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) によって Microsoft Active Directory と統合この問題はシステムに発生します。[Cisco Unified OS Administration] ページへのログインは正常に機能します。

解決策

このエラーは LDAP 認証が間違っていて設定されているために発生します。CCMAdministrator としてログインして、次の手順を実行します。

1. [System] > [LDAP] > [LDAP Authentication] の順に進み、LDAP 認証に有効なアカウントを使用しているかどうかを確認します。また、ログインしようとしているユーザアカウントの LDAP 認証の設定を確認します。詳細は、『[LDAP 認証の設定](#)』を参照してください。
2. [System] > [LDAP] > [LDAP Directory] の順に進み、ログインしようとしているユーザアカウントの LDAP ディレクトリの設定が正しいことを確認します。詳細は、『[LDAP ディレクトリの設定](#)』を参照してください。これらの手順で問題が解決しない場合、CLI から `utils reset_ui_administrator_password` コマンドを実行します。

エラー：This page is not yet implemented

問題

Cisco Unified Communications Manager 管理 ページが Cisco Unified Communications Manager ユーザページにアクセスすることを試みるときこのエラーメッセージは受け取られます:

This page is not yet implemented.

注: Cisco Unified Communications Manager と LDAP 同期化を使用し、ユーザ向けのユーザネームまたはパスワードのようなアカウント設定の変更を、行なえば、このエラーを受け取ることができます。

解決策

- 大文字小文字を区別した正しいユーザ名を使用していることを確認します。
- アカウント設定の変更を、ユーザネームまたはパスワードのような行ない、LDAP を使用すれば、アクティブ ディレクトリの同じ変更をまた行なう必要があります。
- Start > Programs > Administrative Tools > Services の順に進み、Cisco Tomcat Service を再開して下さい。**注:** Cisco Unified Communications Manager 5.x またはそれ以降を使用する場合、CLI によって Cisco Tomcat Service を再開するためにこのコマンドを使用して下さい:

```
utils service start Cisco Tomcat
```

- 正しい URL を使用することを確かめて下さい: `https:// <CCMIPAddress_or_Servername >ccmuser/showHome.do`。 入れば showhome は、showHome の代りに、このエラー発生する場合があります。

データベース エラー

問題

CUCM ユーザページにログインを試みるとき、CUCM ユーザデータベース エラーは受け取られます。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ユーザが [End User Group] に追加されていることを確認します。
2. Secure Shell (SSH) を使用して、Cisco Unified Communications Manager にログインします。 次に、次のコマンドを使用して、Web Admin GUI のユーザ名とパスワードをリセットします。

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

HTTP 500 エラー

問題

Cisco Unified 通信マネージャ Webページにアクセスを試みるときこれらのエラーメッセージは受け取られます:

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

または

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

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. [Start] > [Programs] > [Administrative Tools] > [Services] の順に選択して、次のサービスを再起動します。 Cisco TomcatService Manager
2. 再起動しても問題が解決しない場合、CLI で `Utils system restart` コマンドを使用します。

HTTP Status 404

問題

CUCM 7.x ユーザページにログインを試みるとき、デバイス リンクは HTTP 404 で - /ccmuser/WEB-

INF/pages/j_security_check エラー失敗します。

解決策 1

この症状は、ユーザ データベースに挿入されているユーザ ID やユーザ名とは異なるものを使用しているときに発生することがあります。CUCM 7.X では、ユーザ ID やユーザ名は大文字小文字が区別されます。[CUCM User] ページのセキュリティ ポリシーについては、大文字小文字の状態を変更する方法はありません。[CUCM User] ページで入力する必要があるユーザ名は、ユーザ データベースに挿入された名前とまったく同じである必要があります。

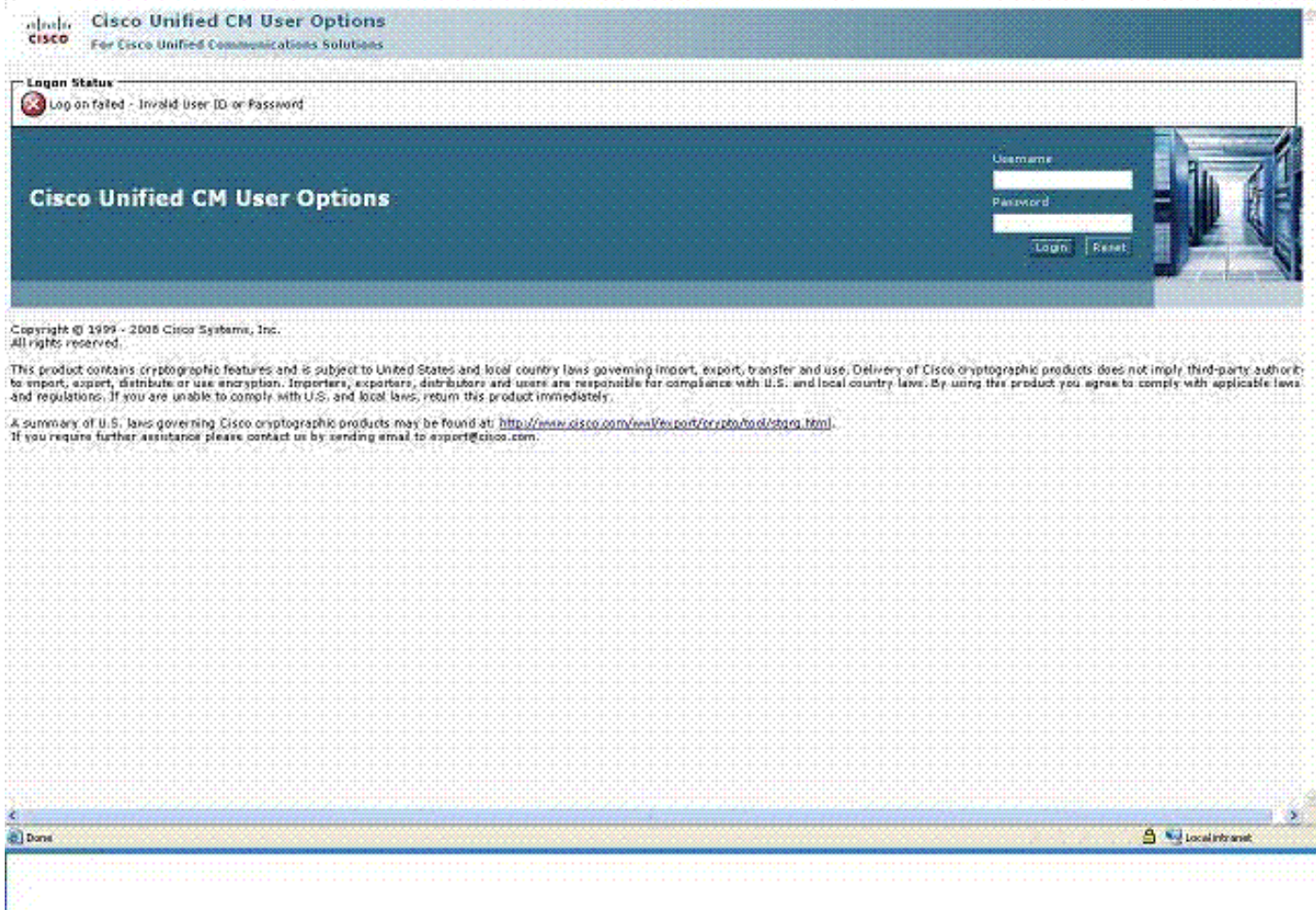
解決策 2

IE ブラウザウィンドウで、Tools > Internet Options の順に進み、**Security タブ**をクリックし、次に信頼できるサイトのための**低速およびインターネットのためのメディア**にセキュリティレベルを回して下さい。

エラー : Log on failed-Invalid user ID or password

問題

[CUCM User Options] ページにアクセスすると、「Log on failed-Invalid user ID or password」エラーが表示されます。



解決策

この問題を解決するには、次の点を確認します。

1. ユーザが [Standard CCM End Users] グループに追加されていることを確認します。ユーザをこのユーザグループに追加するには、次の手順を実行します。[User Group] ページに進みます。[Standard CCM End Users] をクリックします。[Add Users to Group] ボタンをクリックして、ユーザ ID `youruserid` の横にあるチェックボックスをオンにします。[Add selected] ボタンをクリックします。[End User] ページに進み、`<youruserid>` のリンクをクリックします。下までスクロールして、[Standard CCM End Users] が許可セクションに表示されていることを確認します。`<youruserid>` および設定したパスワードで `CCMUser` にログインします。ロールと許可の詳細は、『[CallManager 5.x/6.x：ロールと許可](#)』を参照してください。
2. [Bind DN for LDAP Authentication] の値が Fully Qualified Domain Name (FQDN; 完全修飾ドメイン名) で記述されていることを確認します。たとえば、「`cn=administrator,cn=Users,dc=domain,dc=com`」です。
3. [LDAP Authentication] ページの [LDAP Manager Distinguished Name] が、[LDAP Directory] ページの [LDAP Manager Distinguished Name] と同じであることを確認します。
4. Cisco Dir Sync サービスを再起動して、LDAP ディレクトリで完全同期を実行します。
5. Active Directory に名字が存在することを確認します。名字が原因でユーザを CUCM にインポートできないことがあります。

Web ページを表示できない

問題

`http://<IP Address>` の URL を使用すると、CUCM Administrator Web ページのデフォルトの Web ページにアクセスできません。ただし、`https://<IP Address>:8443` の URL であれば、CUCM Administrator Web ページにアクセスできます。

解決策

`utils firewall list` コマンドを発行して、Cisco ファイアウォールのステータスがディセーブルかどうかを確認します。ディセーブルの場合、`utils firewall enable` コマンドを発行して、ファイアウォールをイネーブルにしてから、サーバをリブートします。

エラー : Access to the requested resource has been denied

問題

一部のユーザが [CCMUser] ページにアクセスできず、次のエラーが表示されます。

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

解決策

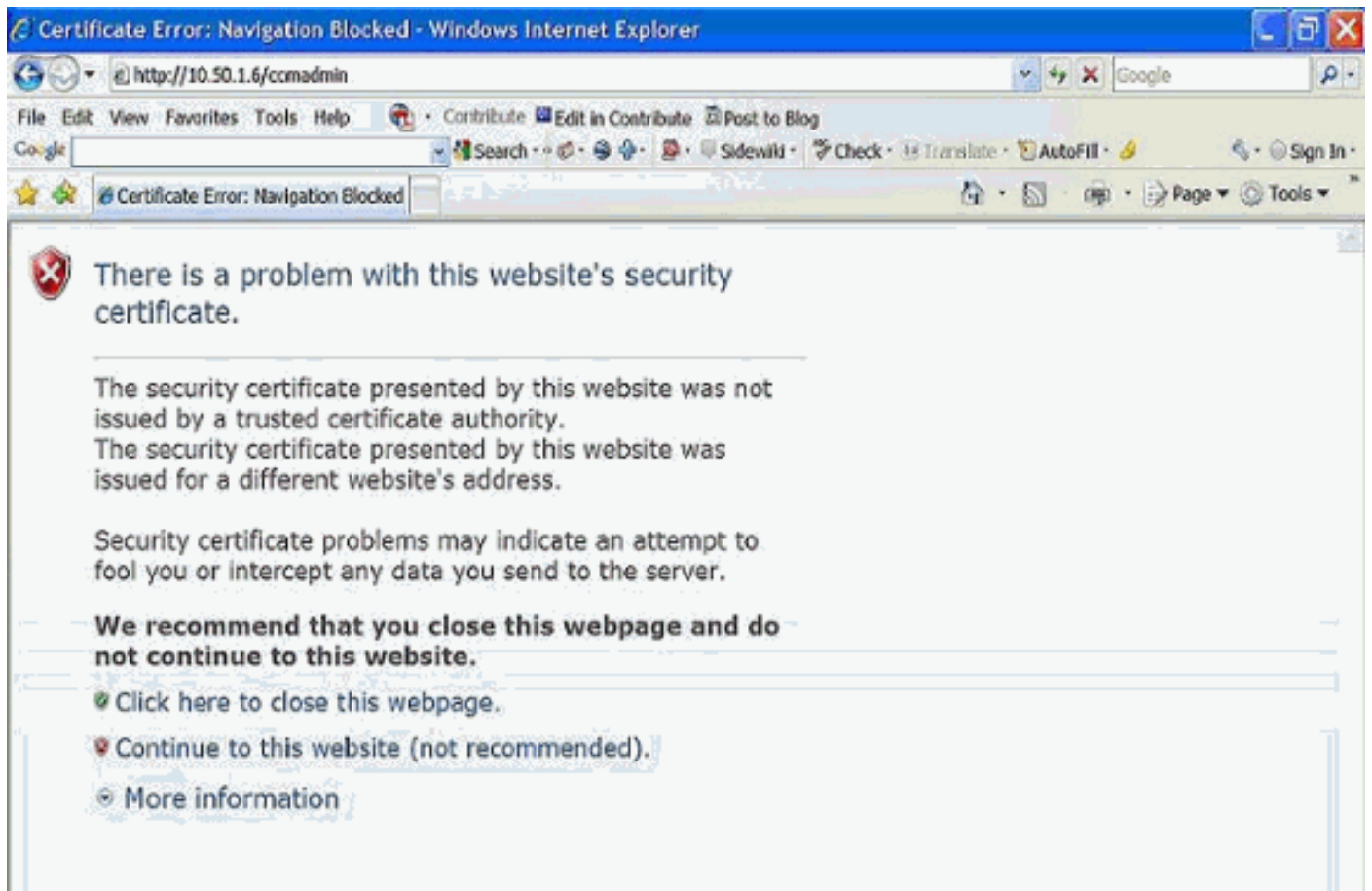
この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ページにアクセスできないユーザのパスワードをリセットします。
2. キャッシュメモリをクリアします。
3. もう一度ログインします。

エラー : There is a problem with this website's security certificate

問題

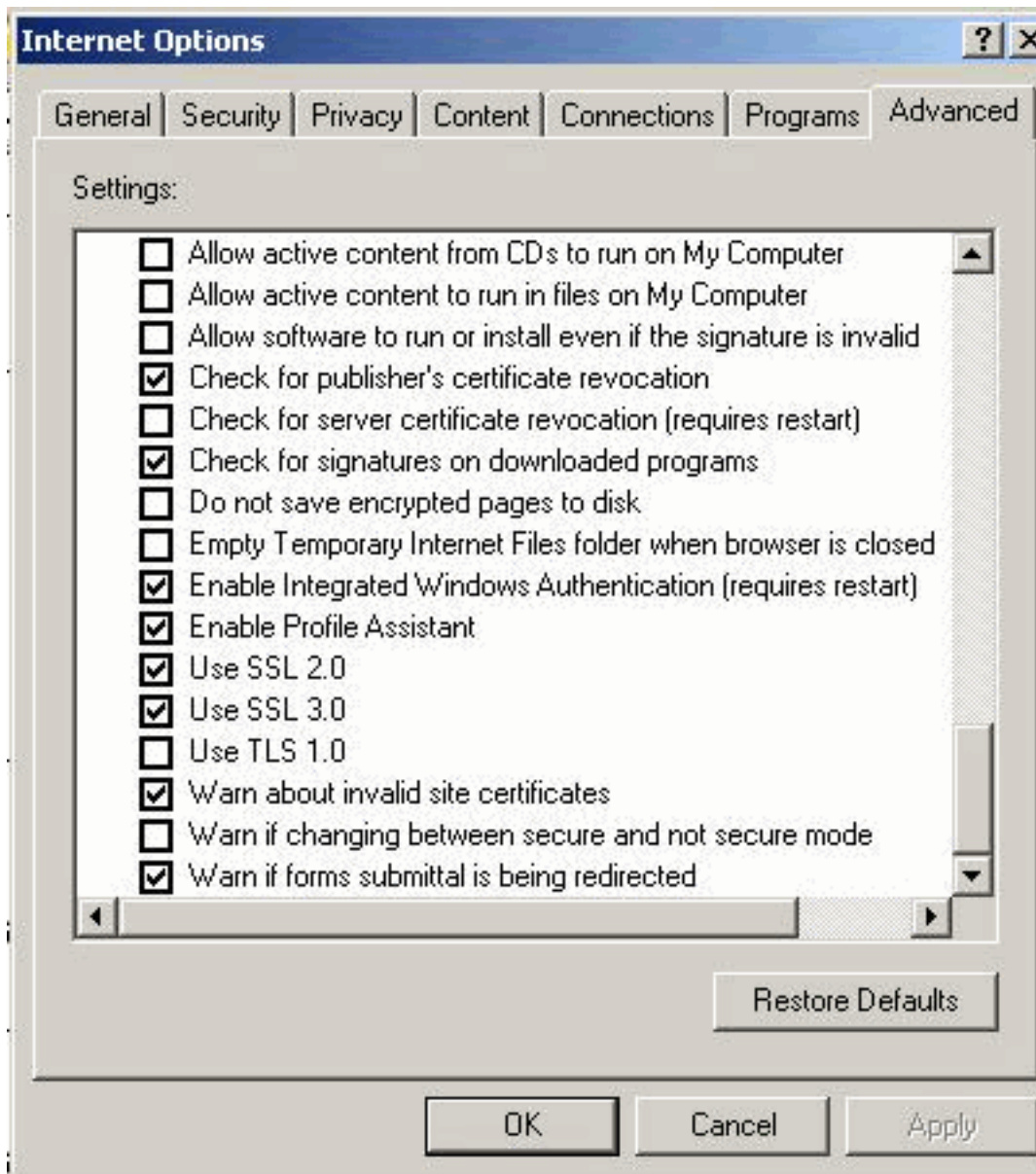
CUCM Administration GUI インターフェイスにアクセスしようとする時、次のエラーメッセージが表示されます。



解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. [Tools] > [Internet Options] の順に選択します。
2. [Advanced] タブをクリックします。
3. [Warn about invalid site certificates] チェックボックスをオフにします。



CCAdministrator ID でログインできない

問題

CCAdministrator ID の Cisco Unified CallManager 4.x にログインにないです。

解決策

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Start > Run の順に選択し、**CCMPWDChanger** をタイプし、『Enter』を押して下さい。
[変更を](#) CCMPWDChanger ツールに関する詳細については[パスワード](#)参照して下さい。
2. このツールにログインして、**CCAdministrator** ユーザ ID を選択します。
3. パスワードを変更して、[OK] をクリックします。
4. 作成したパスワードで CCAdmin にログインします。
5. [User] > [Access Rights] > [Configure MLA Parameters] の順に選択します。
6. [Enable MultiLevelAdmin] を [False] に変更します。
7. [Update] をクリックします。

8. すべてのブラウザ ウィンドウを閉じて、ブラウザを再度開きます。

エラー：サーバへの接続が確立できない (未知のエラー)

問題

Control Center にあるサーバで、ログインしているサーバ以外のサーバにユーザがアクセスできません。 [Tools] > [Control Center Features Services] または [Network Services] にあるパブリッシャの Serviceability Web ページから、クラスタ内の他のサーバにユーザがアクセスしようとすると、「Connection to the Server cannot be established(Unknown Error)」というエラー メッセージが表示されます。

解決策

この問題を解決するため、ユーザ名 **CCAdministrator** のログオン。また、アカウントのパスワードの期限が切れていないことを確認します。 期限が切れている場合、CCAdministrator のパスワードを変更して、この問題を解決します。

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

問題

Cisco Unified Communication Manager Admin で、デバイス タイプで電話を検索するときに、このエラー メッセージが表示されます。

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

解決策

この問題は Cisco Bug ID [CSCsl80190](#) ([登録ユーザのみ](#)) に記述されています。 この問題を回避するには、文字列で検索しないようにします。 空白のままにします。

Cisco Unified Communications Manager のユーザ ページに「Null」と表示される

問題

[Save] をクリックすると、[Cisco Unified Communications Manager User] ページに「Null」と表示されます。 この症状は、Cisco Unified Communications Manager User の Clusterwide パラメータが false に設定されているときに発生します。

- 電話のロケールを変更する
- Web ページのロケールを変更する

この問題は Cisco Bug ID [CSCti45147](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記述されています。

[解決策](#)

この問題を解決するには、次の CCMUser の Clusterwide パラメータを true に変更します。

- 電話のロケールを変更する
- Web ページのロケールを変更する

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

[問題](#)

Cisco Unified Communications Manager の Web ページにアクセスしようとする時、「tomcat-java.lang.OutOfMemory」エラー メッセージが表示されます。

[解決策](#)

この問題を解決するには、utils service restart Cisco Tomcat コマンドを使用して、CLI から Tomcat を再起動します。詳細は、Cisco Bug ID [CSCtj50884](#) ([登録ユーザ専用](#)) を参照してください。

[ダイヤル番号 分析ツールとの HTTP エラー 500 NullPointerException](#)

[問題](#)

ダイヤル番号 分析ツールを使用するとき、このエラーメッセージが現れます:

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

このエラーメッセージはこれらのステップを完了するとき受け取られます:

1. [https:// <CUCM_HOST_NAME>:8443/dna](#) に行ってください
2. 分析 > アナライザにナビゲートし、**ダイヤルされた数字**のために何でも入力してください。

[解決策](#)

この問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. 両方のサーバの DNA サービスを (Cisco **ダイヤル番号 アナライザ**および Cisco **ダイヤル番号 アナライザ サーバ**) 無効にしてください。
2. Cisco **ダイヤル番号 アナライザ サーバ**サービスを最初にアクティブにしてください。
3. 次に、Cisco **ダイヤル番号 アナライザ**サービスをアクティブにしてください。

注: これは Cisco バグ ID [CSCtq05954](#) ([登録ユーザのみ](#)) で文書化されています。

[関連情報](#)

- [Cisco Unified Communications Manager 管理ガイド](#)
- [Cisco CallManager Administration の Web ページが表示されない</Z1>](#)
- [音声に関する技術サポート](#)
- [音声とユニファイド コミュニケーションに関する製品サポート](#)
- [Cisco IP Telephony のトラブルシューティング](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)