

Cisco の社内ディレクトリへのアクセス時に Cisco IP Phone に「XML Parse Error」と表示される

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[解決策 3](#)

[解決 4](#)

[解決策 5](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco IP Phone で社内ディレクトリ検索を行うと、「XML Parse Error[4]」が表示されます。このドキュメントでは、これらの問題をトラブルシューティングする方法を説明します。

前提条件

要件

このドキュメントに関する固有の要件はありません。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco 79xx シリーズ IP Phone
- Cisco IP Phone ロード 8.0(2) または 8.0(3)

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。

問題

Cisco IP Phone からいずれかのユーザ名で社内ディレクトリ検索を実行すると、電話に「XML Parse Error[4]」メッセージが表示されます。

- Prompt 要素の内容が 32 文字を超えた場合に、この問題が発生します。Prompt 要素は、Cisco IP Phone でサポートされている CiscolIPPhoneInput や CiscolIPPhoneMenu など多数の XML オブジェクトに出現することがありますが、XML スキーマによると、Prompt 要素に含まれる最大文字数は 32 です。この問題は、Cisco bug ID [CSCse37151](#) ([登録ユーザ専用](#)) に記述されています。
- CallManager クラスタには、エンドユーザをインポートするための ActiveDirectory 統合があります。このため、ユーザの名と姓を変更すると、「XML Parse Error」が発生することがあります。
- & 文字は電話では解析できません。ディレクトリ エントリに & 文字が含まれている場合、電話には「XML Parse Error」が表示されます。

解決策 1

この問題を回避するには、ディレクトリ名を 31 文字以下に短くする必要があります。Cisco 7900 シリーズ Phone モデルがバージョン 8.0(3) 以前の Phone ロードで処理できるディレクトリ名の最大文字数は 32 です。

この問題は Cisco IP Phone ロード 8.0(4) で解決されました。したがって、Phone ロードを 8.0(4) 以降にアップグレードすると、この問題も解決することができます。

解決策 2

ActiveDirectory が、Cisco CallManager と同じ形式に設定されていることを確認してください。

解決策 3

この問題は、社内ディレクトリが 7960-40 SIP 電話で押したソフトキーが認識できなかったために発生することがあります。

ただし、7960G および 7940G の IP Phone はパーソナル ディレクトリの SIP バージョンをサポートしています。これを使用している場合は、[Placed]、[Missed]、または [Received Calls] のコールを電話からパーソナル ディレクトリへ追加して、問題を解決することができます。

XML 解析エラーの解決方法の詳細については、「[Cisco Unified IP Phone サービス アプリケーションの開発メモ](#)」の「XML 解析エラー」のセクションを参照してください。

解決 4

ディレクトリ エントリではいくつかの特殊文字を使用することができません。この問題を回避す

るには、ディレクトリ エントリを確認します。いずれかのエントリにこれらの文字がある場合は、エントリから対象の文字を削除します。

1. && : & など。
2. "" : " など。
3. " : ' など。
4. < : < など。
5. > : > など。

解決策 5

XML ファイルに正しいサーバ名が入力されていることを確認してください。

関連情報

- [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](#)