

Unity Connection의 오류 메시지 트러블슈팅 (Troubleshoot)

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제 해결 단계](#)

[프로세스 1](#)

[프로세스 2](#)

[프로세스 3](#)

[재생성 프로세스:](#)

[프로세스 4](#)

[해결 방법 1](#)

[해결 방법 2](#)

[해결 방법 3](#)

[프로세스 5](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 서비스 가용성 페이지에서 일반적인 Cisco Unity Connection 오류 메시지를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco Unity Connection(CUC)
- 통합 서버에 대한 인증서 관리

사용되는 구성 요소

이 문서는 특정 소프트웨어 및 하드웨어 버전으로 한정되지 않습니다.

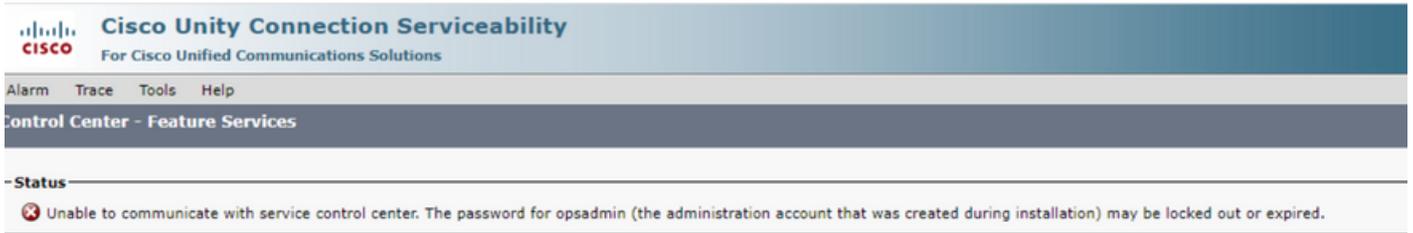
이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바

이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

Cisco Unity Connection에서 새 노드를 설치할 때 사용자 및 비밀번호를 할당해야 합니다. 이 사용자는 Cisco Unity 데이터베이스에 생성되어 저장됩니다.

이 오류는 여러 가지 이유로 나타나며 서비스 가능성 페이지를 사용할 수 없게 만듭니다.



문제 해결 단계

문제 해결을 시작하려면 먼저 Unity 설치 시 생성된 관리자 사용자로 이동해야 합니다.

프로세스 1

Cisco Unity Connection Administration(Cisco Unity Connection 관리) > Go(이동) > Users(사용자) > Select administration user(관리 사용자) > Edit(편집) > Password Settings(비밀번호 설정)로 이동합니다.

사용자 계정의 잠금을 해제하려면 Locked by Administrator(관리자가 잠금) 확인란의 선택을 취소합니다.

비밀번호가 만료되지 않도록 하려면 Does Not Expire 확인란을 선택합니다.

Edit Password Settings (Web Application)

User Edit Refresh Help

Choose Password

Web Application ▼

Save

Web Applications Password Settings

Locked by Administrator

User Cannot Change

User Must Change at Next Sign-In

Does Not Expire

Authentication Rule Recommended Web Application Authentication Rule ▼

Time Last Changed 7/12/22 10:32 AM

Failed Sign-In Attempts 0

Time of Last Failed Sign-In Attempt 6/14/23 5:49 PM

Time Locked by Administrator

Time Locked Due to Failed Sign-In Attempts

Unlock Password

Save

Unlock Password(비밀번호 잠금 해제) > Save(저장)를 클릭합니다.

Cisco Unity Connection Serviceability 페이지로 이동합니다.

프로세스 2

문제를 계속 복제할 수 있는 경우:

Cisco Unity Connection Administration(Cisco Unity Connection 관리) > Go(이동) > Users(사용자) > Administrator user(관리자 사용자) > Edit(편집) > Change Password(비밀번호 변경)로 이동하고 새 비밀번호를 입력합니다.

Cisco Unity Connection Serviceability(Cisco Unity Connection 서비스 가용성) 페이지로 이동하여 액세스 가능한지 확인합니다.

프로세스 3

문제가 계속되는 경우:

Cisco Unified OS Administration(Cisco Unified OS 관리) > Go(이동) > Security(보안) > Certificate

Management(인증서 관리)로 이동하여 Ipsec 및 Tomcat 인증서가 만료되지 않았는지 확인합니다.

인증서가 만료되면 인증서를 다시 생성해야 합니다.

재생성 프로세스:

- 자체 서명:[자체 서명 인증서 재생성 프로세스](#)
- CA 서명:[CA 서명 인증서 재생성 프로세스](#)

프로세스 4

인증서가 CA 서명 된 경우 Cisco Unity Connection 이 Cisco 버그 ID CSCvp31528 와 일치 하지 않는지 확인 해야 합니다.

Unity가 일치하는 경우 다음 해결 방법을 수행합니다.

해결 방법 1

CA에게 X509v3 Subject Alternative Name의 중요 확장명 없이 서버 인증서를 서명하도록 요청하고 다른 확장명은 그대로 유지합니다.

해결 방법 2

CA에게 서버 인증서를 서명하고 그 옆에 지정된 확장을 추가하여 작동하도록 요청합니다.
X509v3 기본 제약 조건: 중요

해결 방법 3

자체 서명 인증서를 사용하면 모든 사용자에게 항상 적합한 솔루션은 아닙니다.

해결 방법 4

마지막 해결 방법 중 하나로, 결함의 수정이 포함된 릴리스로 업그레이드하고 Generate the CSR on fixed release(고정 릴리스에서 CSR 생성)를 실행한 다음 Normal Process(정상 프로세스)로 알려진 대로 CA에서 서명을 받습니다.

프로세스 5

CUC CLI:

1. Unity Connection 데이터베이스에서 기본 응용 프로그램 관리자 사용자의 objectID를 검색합니다.

```
run cuc dbquery unitydirdb select name, value from vw_configuration where name='DefaultAdministrator'
```

명령 출력:

name	value
DefaultAdministrator	XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX

2. 기본 응용 프로그램 관리자 objectID와 연관된 별칭을 검색합니다. 쿼리에서 objectid='XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX' 필드를 이전 출력의 값으로 바꿉니다.

```
run cuc dbquery unitydirdb select alias,objectid from vw_user where objectid='XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX'
```

명령 출력:

alias	objectid
admin	XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX

3. 기본 응용 프로그램 관리자 사용자의 웹 인증에 암호화 유형이 4인지 확인합니다(Credentialtype 3은 웹 응용 프로그램 비밀번호에 해당).

```
run cuc dbquery unitydirdb select objectid, userobjectid, credentialtype, encryptiontype from tbl_creden
```

명령 출력:

objectid	userobjectid	credentialtype	encryptiontype
ZZZZZ-ZZZZZZ-ZZZZZZ-ZZZZZZ	XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX	3	4
TTTTT-TTTTTT-TTTTTT-TTTTTT	XXXX-XXXX-XXXXX-XXXX	4	3

암호화 유형이 3이면 4로 변경합니다.

```
run cuc dbquery unitydirdb update tbl_credential set encryptiontype = "4" where objectid = "ZZZZZ-ZZZZZZ"
```

5. 이전 비밀번호에서 사용자가 유형 3으로 암호화되었으므로 비밀번호를 변경해야 합니다.

```
utils cuc reset password <accountalias>
```

6. CLI를 통해 Tomcat 재시작

```
utils service restart Cisco Tomcat
```

서비스 가용성 페이지에 액세스할 수 있는지 확인합니다.

문제가 지속되면 RTMT에서 CUC Tomcat 로그를 수집합니다.

이렇게 하려면

1. 개방형 RTMT

2. Cisco Unity Connection IP/호스트 이름을 삽입합니다.

3. 사용자 및 비밀번호를 삽입합니다.
4. Collect Files(파일 수집)를 두 번 클릭합니다. Collect Files(파일 수집) 창이 열리고 Select UCM Services/Applications(UCM 서비스/애플리케이션 선택)가 표시됩니다.
5. Select UCM Services/Applications(UCM 서비스/애플리케이션 선택)에서 All Servers(모든 서버) 옆의 확인란을 클릭합니다.
 - Cisco Tomcat

관련 정보

- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.