

# Pesquisando defeitos o diretório pessoal com CallManager da Cisco 3.x e 4.x

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Verifique a configuração dos serviços no CallManager da Cisco 3.1 e 3.2](#)

[Verifique a configuração dos serviços no CallManager da Cisco 3.3, 4.0, e 4.1](#)

[Pesquise defeitos a sincronização pessoal do catálogo de endereços](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve as etapas exigidas a fim pesquisar defeitos o diretório pessoal. O diretório pessoal fornece:

- Um catálogo de endereços pessoal armazenado no diretório do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) do CallManager da Cisco
- Um sincronizador do Cisco IP Phone
- Dois serviços do Cisco IP Phone chamaram o catálogo de endereços de Pessoal e seletores rápidos pessoais

O sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone permite que você sincronize suas entradas de agenda telefônica do Microsoft outlook e do Microsoft Outlook Express com o diretório no CallManager da Cisco. Você pode usar o serviço pessoal do catálogo de endereços para olhar acima entradas, para fazer uma seleção, e para pressionar uma chave macia para discar o número selecionado de um Cisco IP Phone 7960 ou 7940.

O serviço rápido pessoal dos seletores permite-o a:

- Atribua os números do índice (1-99) rapidamente discando de seu Cisco IP Phone.
- Atribua números do índice ou às entradas de agenda telefônica pessoais ou às entradas de diretório você adiciona que não correspondem ao catálogo de endereços.
- Atribua e remova as Entradas de discagens rápidas pessoais de seu telefone ou do aplicativo das opções de usuário do Cisco IP Phone.

O sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone pode sincronizar somente entradas do catálogo de endereços de Microsoft Windows (WAB). Microsoft Outlook Express usa Microsoft WAB para armazenar e alcançar as entradas de agenda telefônica. Você precisa algumas etapas da configuração extra de sincronizar as entradas do Microsoft outlook desde que o Microsoft outlook não usa Microsoft WAB. Veja a seção [pessoal da sincronização do catálogo de endereços](#)

[da pesquisa de defeitos](#) neste documento para mais informação.

## Sintomas:

Esta é uma lista de sintomas possíveis que indicam problemas com o catálogo de endereços pessoal e os seletores rápidos pessoais:

- Os usuários são incapazes de alcançar a página para a configuração depois que instalam o catálogo de endereços pessoal.
- O sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone falha quando a sincronização é tentada.
- Os Mensagens de Erro do nome de usuário incorreto ou da senha são recebidos quando o sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone é usado.
- O erro: -7ffbffcf: O usuário era incapaz de ser indicadores de Mensagem de Erro validados quando o usuário pressiona o botão dos serviços para alcançar seletores rápidos pessoais.
- O erro pessoal do catálogo de endereços: -7ffbc517:User (xxxxxx) era incapaz de ser validado. (15081) Indicadores de Mensagem de Erro PFD quando o usuário pressionar o botão dos **serviços** para alcançar seletores rápidos pessoais.
- O erro: -7ff5ec71: Indicadores de Mensagem de Erro do xmlAddressBookWrite quando o usuário adicionar uma entrada de agenda telefônica pessoal aos seletores rápidos pessoais com uns primeiros longo, últimos previstos objeto, ou nome total.
- Quando você tenta usar o catálogo de endereços pessoal e o discar rapidamente, o serviço falha com este Mensagem de Erro:O usuário Error-7ffbc5c2 (nenhum) era incapaz de ser validado (14910). Nenhum telefone na rede é operacional usando esta função. Atualmente este sistema e os serviços não estão trabalhando. Este Mensagem de Erro indica um número Pin errado no serviço PAB.

Este documento ajuda-o a pesquisar defeitos estes problemas do diretório pessoal com CallManager da Cisco 3.x e 4.x.

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- [Configuração dos serviços do Cisco IP Phone](#)

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CallManager da Cisco 3.1, 3.2, 3.3, 4.0, e 4.1
- Microsoft Windows 95, Microsoft Windows 98, Microsoft Windows NT4.0 ([SP] 4 do pacote de serviços e mais atrasado), ou Microsoft Windows 2000

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Verifique a configuração dos serviços no CallManager da Cisco 3.1 e 3.2

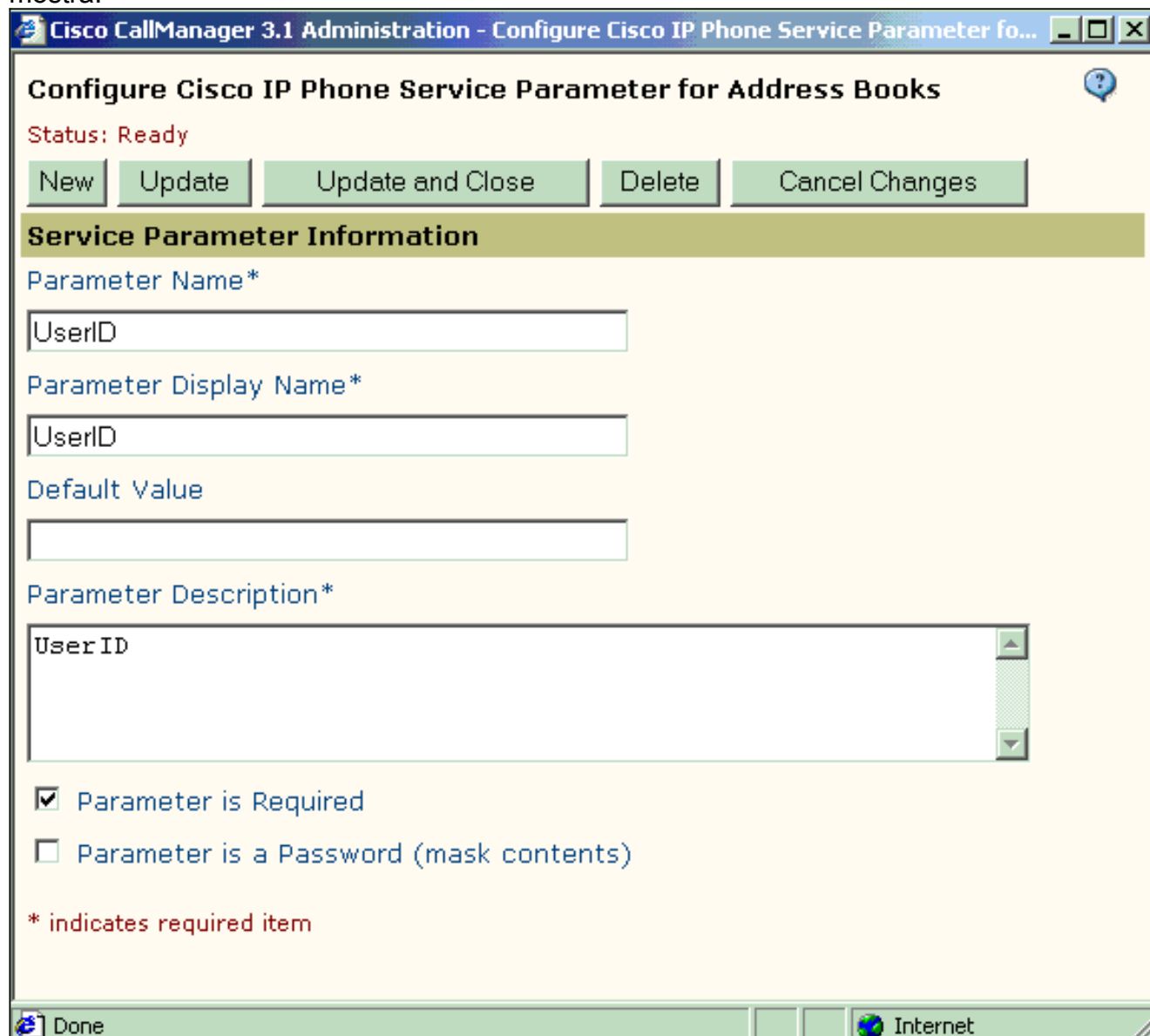
Conclua estes passos:

1. Vá à página de administração do CallManager da Cisco (<CallManager-Server-nome de http:// ou endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT >/ccmadmin).
2. Clique a **característica** e selecione **serviços do Cisco IP Phone**.
3. Selecione **catálogos de endereços** sob serviços do Cisco IP Phone, como esta figura mostra. Refira o [diretório pessoal](#) se foi adicionado previamente.

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 this is the header 'Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions' with the Cisco Systems logo on the right. The main heading is 'Cisco IP Phone Services Configuration'. On the left, a sidebar titled 'Cisco IP Phone Services' contains a tree view with 'Address Books' selected. The main content area shows the configuration for the 'Service: Address Books'. It includes a 'Status: Ready' indicator and buttons for 'Update', 'Delete', 'Cancel Changes', and 'Update Subscriptions'. Below this is the 'Service Information' section with fields for 'Service Name\*' (Address Books) and 'Service Description' (Address Book). The 'Service URL\*' field contains 'http://10.0.0.1/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp'. The 'Service Parameter Information' section shows a list of parameters: PreDial, UserID, and UserPIN, with buttons for 'New', 'Edit', and 'Delete'.

4. Verifique que o serviço URL é http:// < endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de CallManager>/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp.
5. Clique **assinaturas da atualização** para atualizar o catálogo de endereços pessoal subscrito pelo usuário de telefone IP.
6. Selecione o **UserID** sob a **área de informação do parâmetro de serviço**.
7. O clique **edita** e verifica que o nome de parâmetro é UserID. Certifique-se que a caixa de verificação para parâmetro **está exigida** está selecionada enquanto este exemplo

mostra:



8. Selecione o **UserPIN** e o clique **edita**.

9. Verifique que o nome de parâmetro é UserPIN, e igualmente que o **parâmetro está exigido** e o **parâmetro é uma senha** é selecionado porque este exemplo mostra:

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. Log na página de usuário com o nome de usuário e senha (usuário no CallManager da Cisco) em `http:// < no endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de CallManager>/ccmuser`. Selecione o telefone selecionam abaixo um dispositivo ou o perfil de dispositivo e o clique **configuram serviços de telefone IP**.
11. Selecione o **catálogo de endereços** sob seus serviços subscritos.
12. Verifique o UserID e a informação PIN para esse usuário e clique o **cancelar assinatura**. Clique então **subscrevem para trás o serviço**.

## Cisco IP Phone Services

Your Subscribed Services

- Address Book
- My Fast Dials
- Productivity Svcs

**Service Subscription: Address Book**

Status: Ready

New Update Unsubscribe Cancel

**Service Information**

Service Name\*  
Address Book

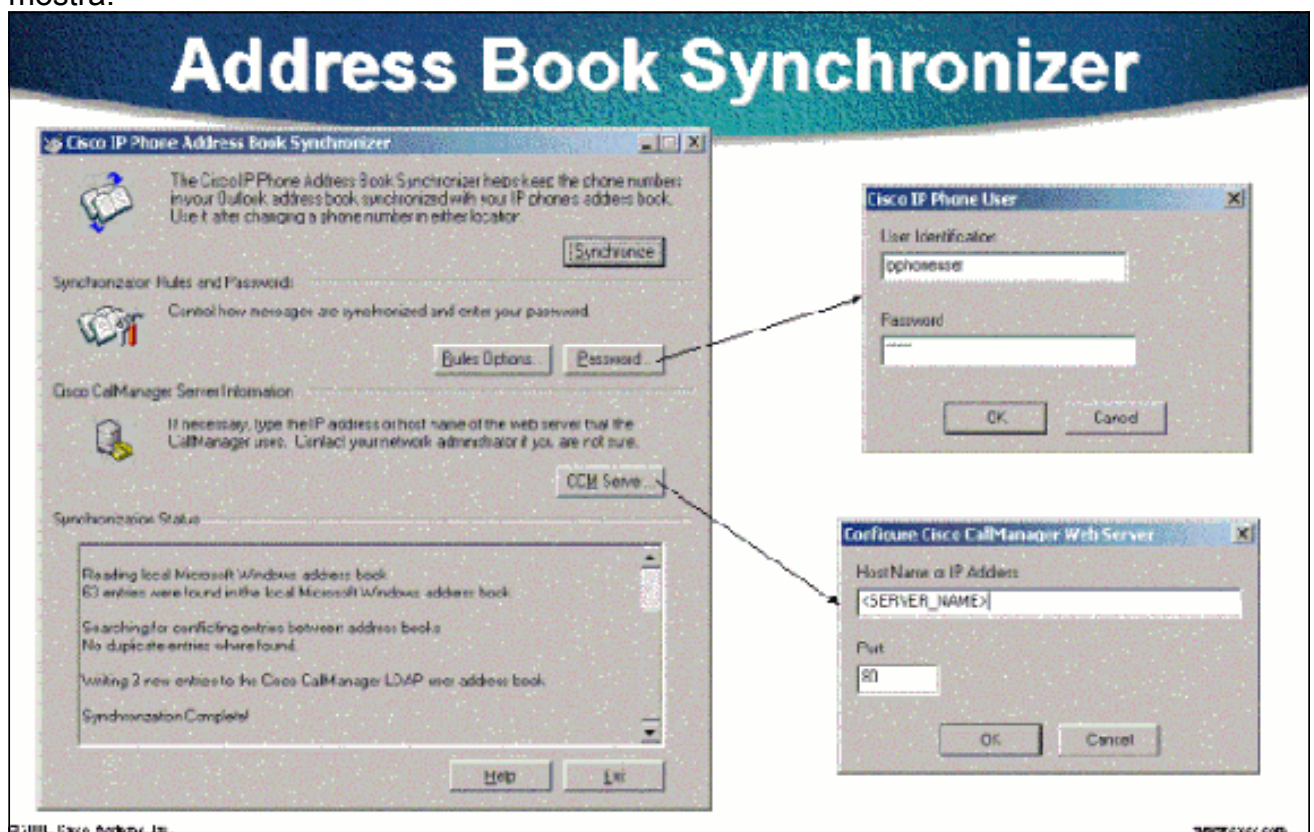
Outside Access Code  
9 (Description)

UserID\*  
pchittoor (Description)

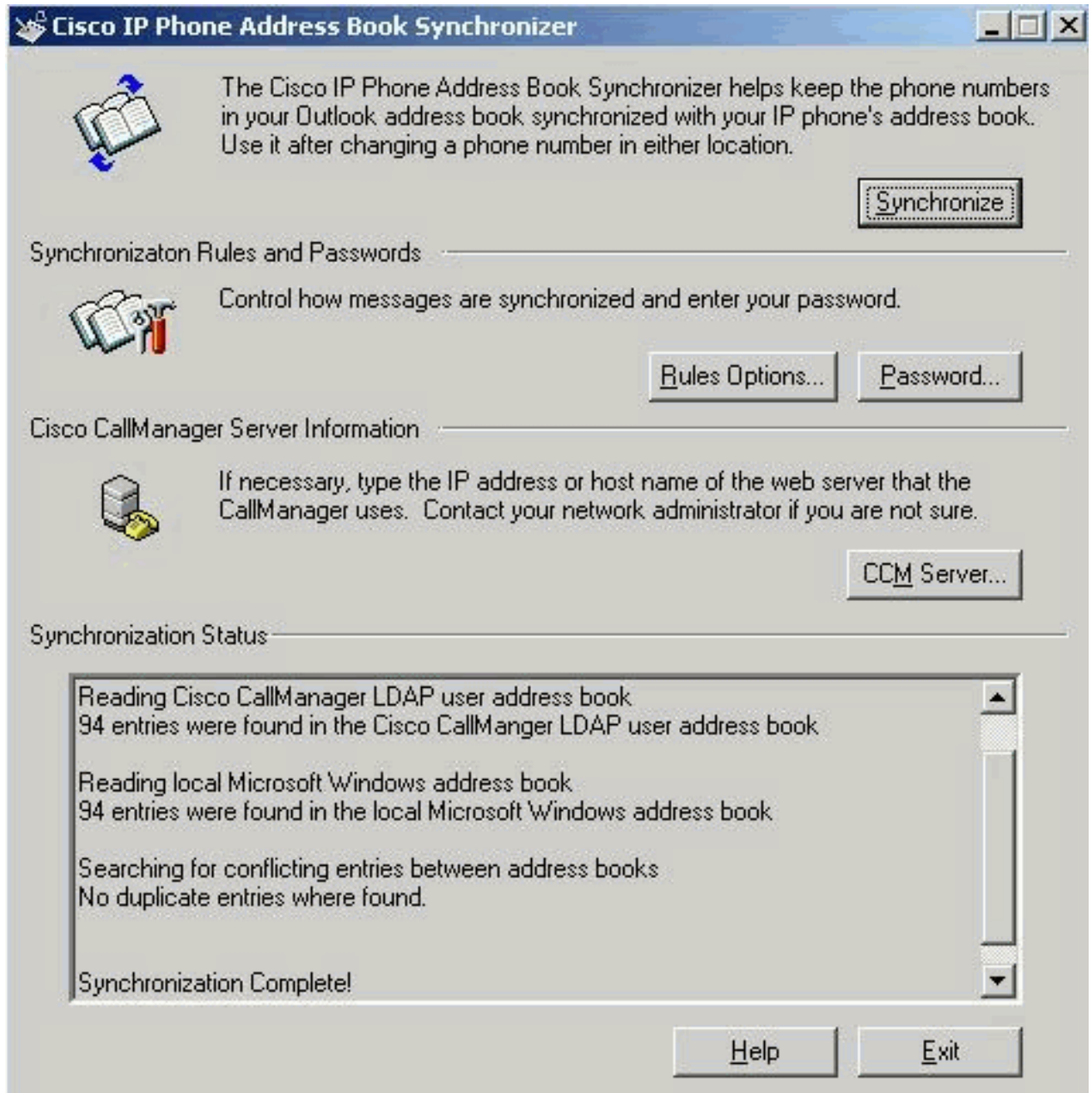
PIN  
12345 (Description)

\* indicates required item

13. Selecione o **aplicativo > instalar plug-ins** da página de administração do CallManager da Cisco para transferir e instalar o sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone do cliente.
14. Clique o **servidor CCM** para lançar o sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone e para verificar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do servidor do CallManager da Cisco. Clique a **senha** para verificar o nome de usuário e senha como esta figura mostra:



15. Clique o **botão Synchronize Button** para sincronizar o catálogo de endereços de Microsoft Outlook Express com o catálogo de endereços do CallManager da Cisco LDAP. Esta figura mostra a sincronização bem-sucedida com o catálogo de endereços do CallManager da Cisco LDAP:



16. Siga etapas 3-15 para seletores rápidos pessoais. O serviço URL para o serviço rápido pessoal dos seletores é: [http:// < endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do atendimento Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp](http://<endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do atendimento Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp).

## [Verifique a configuração dos serviços no CallManager da Cisco 3.3, 4.0, e 4.1](#)

Conclua estes passos:

1. Vá à página de administração do CallManager da Cisco (<CallManager-Server-nome de <http://> ou endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT >/ccmadmin).

2. Clique a **característica** e selecione **serviços do Cisco IP Phone**.
3. Selecione **catálogos de endereços** sob serviços do Cisco IP Phone se você a adicionou já ou refira o [diretório pessoal](#) para que como adicione um serviço de diretório pessoal novo.

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration web 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 heading is "Cisco IP Phone Services Configuration". On the right side, 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". Below this, there are three buttons: "Update", "Delete", and "Update Subscriptions". The "Service Information" section contains a table with two columns: "Service Name\*" and "Service Description". The first row has "Address Books" in both columns. Below this is a "Service URL\*" field with the value "http://10.77.208.13/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp". The "Service Parameter Information" section shows a list of parameters: "PreDial", "UserID", and "UserPIN". To the right of this list 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 characterset is selected. (English characters are included in all character sets)".

4. Verifique que o serviço URL é `http:// < endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de CallManager>/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp`.
5. Clique **assinaturas da atualização** para atualizar o catálogo de endereços pessoal subscrito pelo usuário de telefone IP.
6. Selecione o **UserID** sob a **área de informação do parâmetro de serviço**.
7. O clique **edita** e verifica que o nome de parâmetro é UserID. Certifique-se que a caixa de verificação para parâmetro **está exigida** está selecionada enquanto este exemplo mostra:



## Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books



Status: Ready

New

Update

Update and Close

Delete

### 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

8. Selecione o **UserPIN** e o clique **edita**.

9. Verifique que o nome de parâmetro é UserPIN e igualmente que o **parâmetro está exigido** e o **parâmetro é uma senha** está selecionado porque este exemplo mostra:

### 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

10. Log na página de usuário com o nome de usuário e senha (usuário no CallManager da Cisco) em [http:// <no endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de CallManager>/ccmuser](http://<no endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de CallManager>/ccmuser). Selecione o telefone selecionam abaixo um dispositivo ou o perfil de dispositivo e o clique **configuram serviços de telefone IP**.
11. Selecione o **catálogo de endereços** sob seus serviços subscritos.
12. Verifique o UserID e a informação PIN para esse usuário e clique o **cancelar assinatura**. Clique então **subscvem para trás o serviço**.

## 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.

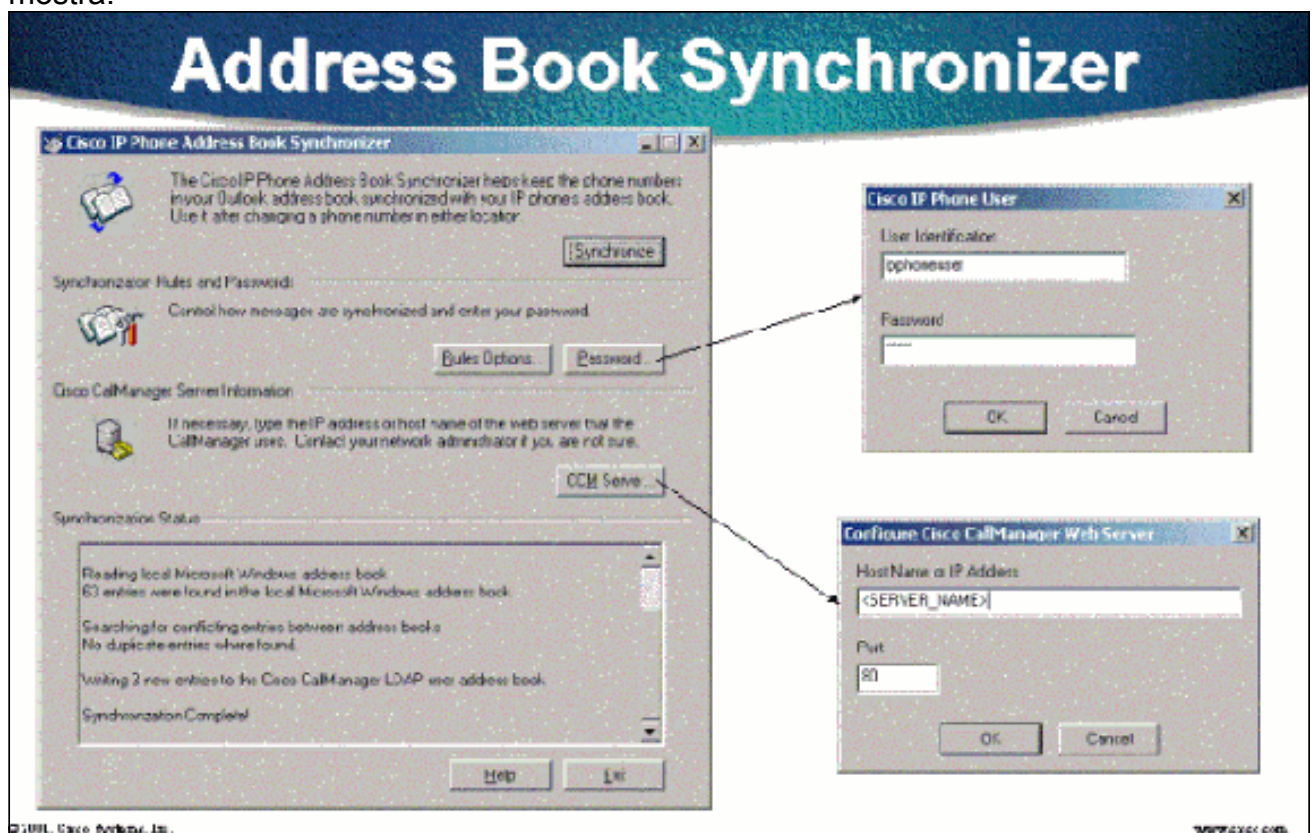
Status: Ready

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

\* indicates required item

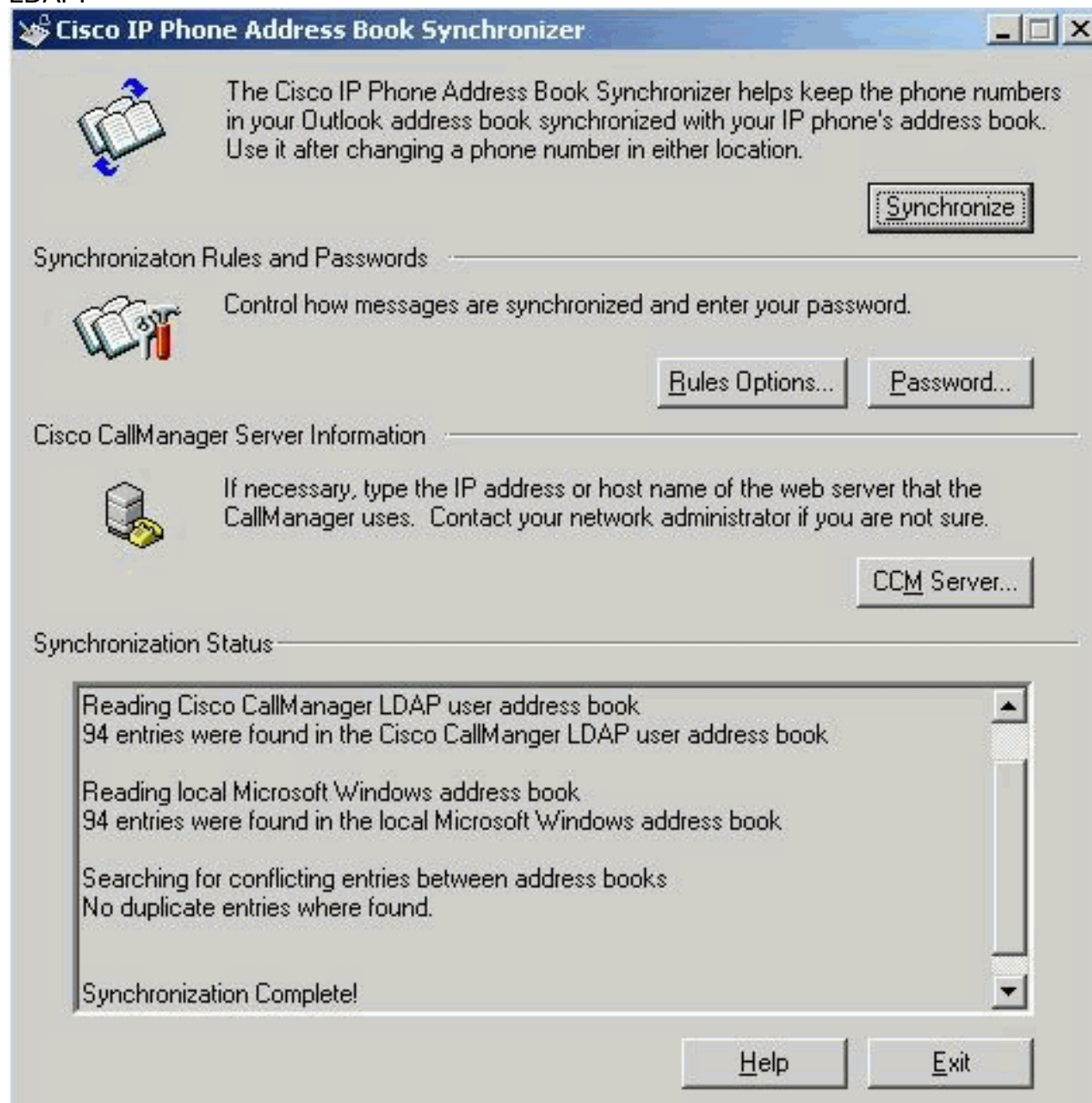
Update Unsubscribe

13. Selecione o **aplicativo > instalar plug-ins** da página de administração do CallManager da Cisco para transferir e instalar o sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone do cliente.
14. Clique o **servidor CCM** para lançar o sincronizador de catálogo de endereços e para verificar o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do servidor do CallManager da Cisco. Clique a **senha** para verificar o nome de usuário e senha como esta figura mostra:



15. Clique o **botão Synchronize Button** para sincronizar o catálogo de endereços de Microsoft Outlook Express com o catálogo de endereços do CallManager da Cisco LDAP. Esta figura mostra a sincronização bem-sucedida com o catálogo de endereços do CallManager da Cisco

LDAP:



16. Siga etapas 3-15 para seletores rápidos pessoais. O serviço URL para o serviço rápido pessoal dos seletores é [http:// < endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do atendimento Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp](http://<endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do atendimento Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp).

## [Pesquise defeitos a sincronização pessoal do catálogo de endereços](#)

Termine estas etapas se você não é bem sucedido com a sincronização:

1. A ferramenta do sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone pode sincronizar somente as entradas de endereço de Microsoft WAB. Microsoft Outlook Express usa Microsoft WAB para alcançar e armazenar as entradas de endereço, mas o Microsoft outlook usa o catálogo de endereços pessoal para alcançar e armazenar as entradas de endereço. Termine estas etapas para sincronizar as entradas de agenda telefônica pessoais do Microsoft outlook: Estabelecer o Microsoft outlook no modo **somente Internet** se você usa

o Microsoft outlook 2000. A ferramenta do sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone pode agora sincronizar as entradas de agenda telefônica do Microsoft outlook. **As ferramentas seletas > as opções > a entrega de correio > reconfiguram o apoio do correio e verificam a opção somente Internet** para configurar o Microsoft outlook 2000 como somente Internet. A opção **corporativa** ou o **grupo de trabalho** são para o Microsoft Exchange e não trabalham com o sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone. A opção para configurar o modo **somente Internet** foi removida do Microsoft outlook 2002 e 2003. Exporte contatos do catálogo de endereços do Microsoft outlook para um arquivo CSV e importe então o arquivo CSV no catálogo de endereços de Microsoft Windows (\*.WAB) em um computador local se: Você quer sincronizar entradas do Microsoft outlook 2002 e 2003. Você não pode executar o Microsoft outlook 2000 no modo somente Internet. Execute o sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone para adicionar contatos pessoais a meu catálogo de endereços no serviço de telefone IP depois que os contatos do Microsoft outlook estão em Microsoft WAB. Use o produto do Cisco Personal Assistant, que pode sincronizar entradas de agenda telefônica pessoais do Microsoft outlook.

2. Termine estas etapas se você recebe o o usuário não foi Mensagem de Erro validado mesmo que você use correto o nome de usuário e senha: Você pôde experimentar a identificação de bug Cisco [CSCdw89283 \(clientes registrados somente\)](#) se você usa o sincronizador de catálogo de endereços 1.0 do Cisco IP Phone (0.13). Você pode usar o sincronizador de catálogo de endereços 1.0 do Cisco IP Phone (0.9) e os software release mais tarde de 1.0 (0.13) para este reparo. Tente sibilhar o CallManager da Cisco através do hostname se você usa o software release correto do sincronizador de catálogo de endereços do Cisco IP Phone. Selecione **HKEY\_LOCAL\_MACHINE > SOFTWARE > sistema de Cisco, Inc > configuração de diretório** e mude o valor **LDAPURL** para ter o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT em vez do hostname do CallManager da Cisco para mudar esta configuração de registro no CallManager da Cisco se você é mal sucedido. Então reinicie o DC Directory e os serviços IIS Admin no CallManager da Cisco e tente-os autenticar o usuário. Encontre o usuário padrão - identificação para o acesso anônimo se você não é ainda bem sucedido. **Gerente de serviços de Internet** aberto das **ferramentas administrativas** no CallManager da Cisco para fazer isto. Selecione o **CCMUser** do diretório virtual sob a website padrão depois que você expande o diretório pai. Clicar com o botão direito o diretório virtual selecionado e as **propriedades > a segurança de diretório seletas > editam** (sob “o controle anônimo do acesso e da autenticação”). Selecione então **editam** (sob “o acesso anônimo”). O usuário - indicadores identificação no **username da** caixa de texto. Dê este usuário - permissões escrita identificação de dobrador **C:\dcdsrvr\log** e todos os arquivos e subpastas sob ele. Tente autenticar outra vez o usuário depois que você reinicia o serviço IIS Admin no CallManager da Cisco. Os arquivos de Log de transação SQL para alguns bases de dados crescem sobre 1 GB em tamanho. Os arquivos de Log de transação SQL são os arquivos \*.ldf situados no servidor SQL de C:\Program Files\Microsoft \MSSQL \ diretório de dados. O \*.mdf arquiva arquivos, especialmente art.mdf e cdr.mdf, pode ser maior de 1 GB segundo a configuração de sistema. Refira os métodos diferentes mencionados na [seção de solução do tamanho de base de dados de Shrinkthe CDR/CAR para resolver](#) estes problemas. A replicação do base de dados SQL é uma função do núcleo dos Cluster do CallManager da Cisco. O server com a cópia mestre do base de dados está chamado o editor, quando os server que replicate o base de dados forem chamados assinantes. As edições com replicação de SQL podem afetar o DC Directory e consequentemente o catálogo de endereços pessoal. O procedimento para endereçar as falhas de replicação é documentado na [replicação falha entre o editor e a](#) seção do

[subscritor do guia de Troubleshooting para o CallManager da Cisco - edições do sistema do CallManager da Cisco](#). Se as etapas acima não resolvem a edição, remova e reinstale então o plug-in de diretório ativo como explicado na [instalação de plugin 2000 do diretório ativo para o](#) documento do [CallManager da Cisco](#).

3. Se você promoveu o CallManager de 4.1.3 a 6.1.3 e você não pode alcançar o catálogo de endereços, termine estas etapas a fim resolver a edição: Crie um serviço de telefone nomeado PAB. Use esta URL: `&service=pab <http://server-name-or-ipaddr:8080/ccmpd/login.do?name=#DEVICENAME#&service=pab>` Adicione estes parâmetros de serviço (nenhum valor padrão): NOME PIN USER ID Vá ao telefone a que você gostaria de adicionar o serviço. Vá aos **links relacionados > subscrevem/serviços do cancelar assinatura**. Escolha o serviço que PAB você criou. No campo de nome, incorpore a descrição do dispositivo SEP então MAC (por exemplo, SEP003123456789). No campo PIN, entre no pino dos usuários. No campo USERID, inscreva o usuário - identificação. Clique em **Assinar**. Clique em Salvar. Reinicialize o telefone.
4. Ative o serviço de Web UXL: Vá à **utilidade de Cisco Unified CallManager**, clique **ferramentas > ativação do serviço**, e ative o serviço de Web de Cisco UXL.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Diretório pessoal](#)
- [Cisco IP Phone Services Configuration](#)
- [Como importar contatos da probabilidade em Outlook Express](#)
- [Incapaz de importar o catálogo de endereços de Netscape 4.6x em Outlook Express](#)
- [Troubleshooting da Telefonia IP Cisco](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)