

# Корпоративный каталог "хост не найденные" проблемы

TAC

ID документа: 118699

Обновлено : 26 января 2015

Внесенный Гагариным Сатиянараянаном, специалистом службы технической поддержки Cisco.



[Загрузка PDF](#)



[Печать](#)

[Обратная связь](#)

## Родственные продукты

- [CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS MANAGER \(CALLMANAGER\)](#)

## Содержание

[Введение](#)

[Важная информация](#)

[Рабочий сценарий](#)

[URL Телефонной службы Установлен в "Application: Cisco/CorporateDirectory" и Телефонный HTTP Использование](#)

[Устранение неполадок](#)

[Другие сценарии, когда "хост не происходит найденная" проблема](#)

[Соответствующие дискуссии сообщества технической поддержки Cisco](#)

## Введение

Этот документ описывает, как устранить неполадки "Хоста Не Найденные" проблемы в Корпоративном каталоге. Важная информация, относящаяся к этому документу:

- Корпоративный каталог является предоставленной Cisco телефонной службой IP по умолчанию, которая устанавливается автоматически с Cisco Unified Communications Manager (CUCM).
- Таблица "TelecasterService" хранит параметры для всех телефонных служб, которые настроены в системе.
- По телефону при выборе опции "Corporate Directory" телефон передает или HTTP или

Запрос HTTPS к одному из серверов CUCM и возвращен объект XML как HTTP (S) ответ.

## Важная информация

- Разъясните, происходит ли проблема при доступе к "Каталогам" или "Корпоративному каталогу".
- Во что установлено поле "Service URL" под сервисом Корпоративного каталога? Если URL установлен в "Application:Cisco/CorporateDirectory" тогда, на основе версии микропрограммы телефона, телефон делает или HTTP или Запрос HTTPS. Телефоны, которые используют версию микропрограммы 9.3.3 и позже по умолчанию делают Запрос HTTPS.
- Когда сервисный URL установлен в "Application:Cisco/CorporateDirectory", телефон передает HTTP (S), запрашивая к серверу, который является первым в, он - CallManager (CM) группа.
- Определите топологию сети между телефоном и сервером, которому передается HTTP (S) запрос.
- Обратите внимание на межсетевые экраны, оптимизаторы глобальной сети (WAN), и так далее в пути, который может понижаться/препятствовать HTTP (S) трафик.

## Рабочий сценарий

В этом сценарии URL телефонной службы установлен в "Application:Cisco/CorporateDirectory" и телефонный HTTPS использования.

Данный пример показывает файл конфигурации телефона с корректным URL.

```
<phoneService type="1" category="0">
<name>Corporate Directory</name>
<url>Application:Cisco/CorporateDirectory</url>
<vendor></vendor>
<version></version>
</phoneService>
```

От телефонных console log вы будете в состоянии проверить эти шаги.

1. Телефон использует URL HTTPS.7949 NOT 11:04:14.765155 CVM-appLaunchRequest:  
[thread=AWT-EventQueue-0]  
[class=cip.app.G4ApplicationManager] Creating application module -  
Corporate Directory  
7950 ERR 11:04:14.825312 CVM-XsiAppData&colon::getCdUrl:  
[thread=appmgr MQThread]  
[class=cip.app.ar] Using HTTPS URL
2. Веб-сертификат Tomcat, представленный телефону от сервера Каталогов, не будет доступен по телефону. Следовательно телефон пытается аутентифицировать сертификат через службу проверки доверия (TVS).7989 ERR 11:04:15.038637 SECD: -HTTPS cert not in CTL, <10.106.111.100:8443>  
7990 NOT 11:04:15.038714 SECD: -TVS service available, will attempt via TVS
3. Телефон выглядит в theTVS кэше сначала и если не найденный это связывается с сервером TVS.7995 NOT 11:04:15.039286 SECD: -TVS Certificate Authentication request  
7996 NOT 11:04:15.039394 SECD: -No matching entry found at cache
4. Так как соединение с theTVS также безопасно, проверка подлинности сертификата

завершена, и это сообщение распечатано, если это успешно.8096 NOT 11:04:15.173585  
SECD: -Successfully obtained a TLS connection  
to the TVS server

5. Телефон теперь отправляет запрос для аутентификации сертификата.8159 NOT  
11:04:15.219065 SECD: -Successfully sent the certificate Authentication  
request to TVS server, bytes written : 962  
8160 NOT 11:04:15.219141 SECD: -Done sending Certificate Validation request  
8161 NOT 11:04:15.219218 SECD: -Authenticate Certificate : request sent to  
TVS server - waiting for response

6. Ответ "0" от TVS означает, что аутентификация была успешна. 8172 NOT 11:04:15.220060  
SECD: -Authentication Response received, status : 0

7. Это сообщение отображено, и затем вы будете видеть ответ.8185 NOT 11:04:15.221043  
SECD: -Authenticated the HTTPS conn via TVS

```
8198 NOT 11:04:15.296173 CVM-[truncated] Received
HTTP/1.1 200 OK^M
X-Frame-Options: SAMEORIGIN^M
Set-Cookie: JSESSIONID=660646D3655BB00734D3895606BCE76F;
Path=/ccmcip/; Secure; HttpOnly^M
Content-Type: text/xml;charset=utf-8^M
Content-Length: 966^M
Date: Tue, 30 Sep 2014 11:04:15 GMT^M
Server: ^M
```

```
^M
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?><CiscoIPPhoneInput>
<Title>Directory Search</Title><Prompt>Enter search criteria</Prompt><SoftKeyItem>
<Name>Search</Name><Position>1</Position><URL>SoftKey:Submit</URL></SoftKeyItem>
<SoftKeyItem><Name>&lt;&lt;</Name><Position>2</Position><URL>SoftKey:&lt;&lt;</URL>
</SoftKeyItem><SoftKeyItem><Name>Cancel</Name><Position>3</Position>
<URL>SoftKey:Cancel</URL></SoftKeyItem>
<URL>https://10.106.111.100:8443/ccmcip/xmldirectorylist.jsp</URL>
<InputItem><DisplayName>First Name</DisplayName>
<QueryStringParam>f</QueryStringParam><InputFlags>A</InputFlags>
<DefaultValue></DefaultValue></InputItem><InputItem>
<DisplayName>Last Name</DisplayName><QueryStringParam>l</QueryStringParam>
<InputFlags>A</InputFlags><DefaultValue></DefaultValue></InputItem><InputItem>
<DisplayName>Процесс проверки подлинности сертификата подобен тому, что обсуждено
в Телефонном Сервисе Проверки Доверия Контактов для Неизвестного
Сертификата.От захватов пакета (PCAPs) собрал в телефонном конце, должна
существовать возможность для проверки связи TVS с использованием этого фильтра -
"tcp.port == 2445".
```

В одновременных журналах TVS:

1. Анализ отслеживает в отношении рукопожатия Transport Layer Security (TLS).
2. Затем, рассмотрите входящий шестнадцатеричный дамп.04:04:15.270 | debug  
ipAddrStr (Phone) 10.106.111.121  
04:04:15.270 |<--debug  
04:04:15.270 |-->debug  
04:04:15.270 | debug 2:UNKNOWN:Incoming Phone Msg:  
. .  
04:04:15.270 | debug  
HEX\_DUMP: Len = 960:  
  
04:04:15.270 |<--debug  
04:04:15.270 |-->debug  
04:04:15.270 | debug 57 01 01 00 00 00 03 ea  
. .  
<<o/p omitted >>

```

.
04:04:15.271 | debug MsgType : TVS_MSG_CERT_VERIFICATION_REQ
3. TVS получает подробные данные отправителя.04:04:15.272 |--
>CDefaultCertificateReader::GetIssuerName
04:04:15.272 | CDefaultCertificateReader::GetIssuerName got issuer name
04:04:15.272 | <--CDefaultCertificateReader::GetIssuerName
04:04:15.272 |-->debug
04:04:15.272 | debug tvsGetIssuerNameFromX509 - issuerName :
CN=cucml0;OU=TAC;O=Cisco;L=Blоре;ST=KN;C=IN and Length: 43
04:04:15.272 | <--debug
4. TVS проверяет сертификат.04:04:15.272 | debug tvsGetSerialNumberFromX509 -
serialNumber :
6F969D5B784D0448980F7557A90A6344 and Length: 16
04:04:15.272 | debug CertificateDBCache::getCertificateInformation -
Looking up the certificate cache using Unique MAP ID :
6F969D5B784D0448980F7557A90A6344CN=cucml0;OU=TAC;O=Cisco;L=Blоре;ST=KN;C=IN
04:04:15.272 | debug CertificateDBCache::getCertificateInformation -
Certificate compare return =0
04:04:15.272 | debug CertificateDBCache::getCertificateInformation -
Certificate found and equal
5. TVS передает ответ на телефон.04:04:15.272 | debug 2:UNKNOWN:Sending CERT_VERIF_RES
msg
04:04:15.272 | debug MsgType : TVS_MSG_CERT_VERIFICATION_RES

```

## URL Телефонной службы Установлен в "Application: Cisco/CorporateDirectory" и Телефонный HTTP Исползования

**Примечание:** Вместо использования более ранней телефонной версии микропрограммы сервис и безопасный сервисный URL были жестко закодированы к HTTP URL. Однако та же последовательность событий замечена в телефонном микропрограммном обеспечении, которое использует HTTP по умолчанию.

Файл конфигурации телефона имеет корректный URL.

```

<phoneService type="1" category="0">
<name>Corporate Directory</name>
<url>Application: Cisco/CorporateDirectory</url>
<vendor></vendor>
<version></version>
</phoneService>

```

От телефонных console log вы будете в состоянии проверить эти шаги.

```

7250 NOT 11:44:49.981390 CVM-appLaunchRequest: [thread=AWT-EventQueue-0]
[class=cip.app.G4ApplicationManager] Creating application module -
Corporate Directory/-838075552
7254 NOT 11:44:50.061552 CVM-_HTTPMakeRequest1: Processing Non-HTTPS URL
7256 NOT 11:44:50.061812 CVM-_HTTPMakeRequest1() theHostname: 10.106.111.100:8080

```

```

7265 NOT 11:44:50.233788 CVM-[truncated] Received
HTTP/1.1 200 OK^M
X-Frame-Options: SAMEORIGIN^M
Set-Cookie: JSESSIONID=85078CC96EE59CA822CD607DDAB28C91;
Path=/ccmcip/; HttpOnly^M
Content-Type: text/xml; charset=utf-8^M

```

Content-Length: 965^M

Date: Tue, 30 Sep 2014 11:44:50 GMT^M

Server: ^M

```
^M
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="yes"?><CiscoIPPhoneInput>
<Title>Directory Search</Title><Prompt>Enter search criteria</Prompt><SoftKeyItem>
<Name>Search</Name><Position>1</Position><URL>SoftKey:Submit</URL></SoftKeyItem>
<SoftKeyItem><Name>&lt;&lt;</Name><Position>2</Position><URL>SoftKey:&lt;&lt;</URL>
</SoftKeyItem><SoftKeyItem><Name>Cancel</Name><Position>3</Position>
<URL>SoftKey:Cancel</URL></SoftKeyItem>
<URL>http://10.106.111.100:8080/ccmcp/xmldirectorylist.jsp</URL><InputItem>
<DisplayName>First Name</DisplayName><QueryStringParam>f</QueryStringParam>
<InputFlags>A</InputFlags><DefaultValue></DefaultValue></InputItem><InputItem>
<DisplayName>Last Name</DisplayName><QueryStringParam>l</QueryStringParam>
<InputFlags>A</InputFlags><DefaultValue></DefaultValue></InputItem><InputItem>
<DisplayName>Number</D
```

От захватов пакета вы будете видеть HTTP-запрос GET и успешный ОТВЕТ. Это - PCAP от CUCM:

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
87	2015-01-23 09:04:10.358018000	64.103.236.206	10.106.111.99	HTTP	472	GET /ccmcp/xmldirectoryinput.jsp?name=SEP0021CC699172 HTTP/1.1
89	2015-01-23 09:04:10.36077000	10.106.111.99	64.103.236.206	HTTP/HTML	1173	HTTP/1.1 200 OK

## Устранение неполадок

Прежде чем вы устраните неполадки, заключите, что подробные данные проблемы перечислили ранее:

### Журналы для Сбора, при необходимости

- Одновременные захваты пакета от IP-телефона и от сервера CUCM (сервер, который является первым в, он - группа CM, куда HTTP (S) запрос был бы передан).
- Console log IP-телефона.
- Журналы TVS Cisco (детализированы). То, когда вы устанавливаете журналы TVS в подробный, сервис должен быть перезапущен для уровня трассировки, изменяется для имени место. Посмотрите идентификатор ошибки Cisco [CSCuq22327](#) для усовершенствования, чтобы уведомить, что сервисный перезапуск требуется, когда изменены регистрационные уровни.

Выполните эти шаги для изоляции проблемы:

### Шаг 1

Создайте тестовый сервис с этими подробными данными:

```
Service Name : <Any Name>
Service URL : http://<CUCM_IP_Address>:8080/ccmcp/xmldirectoryinput.jsp
Secure-Service URL : http://<CUCM_IP_Address>:8080/ccmcp/xmldirectoryinput.jsp
Service Category : XML Service
Service Type : Directories
Enable : CHECK
Enterprise Subscription : DO NOT CHECK
```

Теперь, подпишите этот сервис на один из телефонов, на которые влияют:

1. Перейдите к странице конфигурации устройства.
2. Выберите **Subscribe/Unsubscribe Services** под Ссылками по теме.

3. Подпишите тестовый сервис, который вы создали.
4. Сохраните, примените конфигурацию и перезагрузите телефон. То, что вы сделали, независимо от версии FW телефона, которая определяет, использовать ли HTTP или URL HTTPS, вынудить его использовать HTTP URL. Обратитесь к сервису "Корпоративного каталога" по телефону. Если это не работает, то собирает упомянутые выше журналы и сравнивает их с рабочим сценарием, упомянутым согласно "Рабочему Сценарию", и определяет, где отклонение. Если это работает, то вы, по крайней мере, подтвердили, что с точки зрения Сервиса IP-телефона CUCM нет никаких проблем. На данном этапе проблема могла по всей вероятности быть с телефонами, которые используют URL HTTPS. Теперь, выберите телефон, который не работает и продолжается к следующему шагу.

Когда это работает с этим изменением, необходимо решить, нормально ли оставлять конфигурацию с запросом/ответом корпоративного каталога, который перерабатывает HTTP вместо HTTPS. Связь HTTPS не работает из-за одной из причин, обсужденных затем.

## Шаг 2

Соберите журналы, упомянутые ранее, и сравните их с рабочим сценарием, упомянутым согласно "Рабочему Сценарию", и определите, где отклонение.

Это могла быть одна из этих проблем:

1. Телефон неспособен связаться с сервером TVS. В PCAPS проверьте связь на порту 2445. Гарантируйте, что ни одно из сетевых устройств в пути не блокирует этот порт.
2. Телефон связывается с сервером TVS, но сбоями подтверждения связи TLS. Эти линии

будут распечатаны в телефонных console log: 5007: NOT 10:25:10.060663 SECD:

```
clpSetupSsl: Trying to connect to IPV4,  
IP: 192.168.136.6, Port : 2445  
5008: NOT 10:25:10.062376 SECD: clpSetupSsl: TCP connect() waiting,  
<192.168.136.6> c:14 s:15 port: 2445  
5009: NOT 10:25:10.063483 SECD: clpSetupSsl: TCP connected,  
<192.168.136.6> c:14 s:15  
5010: NOT 10:25:10.064376 SECD: clpSetupSsl: start SSL/TLS handshake,  
<192.168.136.6> c:14 s:15  
5011: ERR 10:25:10.068387 SECD: EROR:clpState: SSL3 alert  
read: fatal: handshake failure: <192.168.136.6>  
5012: ERR 10:25:10.069449 SECD: EROR:clpState: SSL_connect: failed in SSLv3  
read server hello A: <192.168.136.6>  
5013: ERR 10:25:10.075656 SECD: EROR:clpSetupSsl: ** SSL handshake failed,  
<192.168.136.6> c:14 s:15  
5014: ERR 10:25:10.076664 SECD: EROR:clpSetupSsl: SSL/TLS handshake failed,  
<192.168.136.6> c:14 s:15  
5015: ERR 10:25:10.077808 SECD: EROR:clpSetupSsl: SSL/TLS setup failed,  
<192.168.136.6> c:14 s:15  
5016: ERR 10:25:10.078771 SECD: EROR:clpSndStatus: SSL CLNT ERR,  
srvr<192.168.136.6>
```

Посмотрите идентификатор ошибки Cisco [CSCua65618](#) для получения дополнительной информации.

3. Телефон связывается с серверами TVS, и подтверждение связи TLS успешно, но TVS неспособен проверить подписывающее лицо сертификата, который телефон запросил аутентифицировать. Фрагменты от журналов TVS перечислены здесь: Телефон связывается с TVS.

```

.
.
05:54:47.835 | debug MsgType : TVS_MSG_CERT_VERIFICATION_REQ TVS получает имя
запрашивающей стороны.05:54:47.836 |-->CDefaultCertificateReader::GetIssuerName
05:54:47.836 | CDefaultCertificateReader::GetIssuerName got issuer name
05:54:47.836 |<--CDefaultCertificateReader::GetIssuerName
05:54:47.836 |-->debug
05:54:47.836 | debug tvsGetIssuerNameFromX509 - issuerName :
CN=cucmpub9;OU=TAC;O=Cisco;L=Bangalore;ST=KN;C=IN and Length: 49 Это ищет сертификат, но
не может найти его.05:54:47.836 | debug CertificateCTLCache::getCertificateInformation
- Looking up the certificate cache using Unique MAP ID :
62E09123B09A61D20E77BE5BF5A82CD4CN=cucmpub9;OU=TAC;O=Cisco;L=Bangalore;ST=KN;C=IN
05:54:47.836 |<--debug
05:54:47.836 |-->debug
05:54:47.836 | debug ERROR:CertificateCTLCache::getCertificateInformation
- Cannot find the certificate in the cache
05:54:47.836 |<--debug
05:54:47.836 |-->debug
05:54:47.836 | debug getCertificateInformation(cert) : certificate not found

```

4. Трафик HTTPS блокируется/отбрасывается где-нибудь в сети. Получите одновременный PCAPs от телефона и сервера CUCM для проверки связи.

## Другие сценарии, когда "хост не происходит найденная" проблема

1. Сервер CUCM определен именем хоста наряду с проблемами в разрешении имен.
2. Список серверов TVS пуст по телефону, когда это загружает xmldefault.cnf.xml файл. (В Версии 8.6.2 файл конфигурации по умолчанию не будет иметь записи TVS в нем из-за идентификатора ошибки Cisco [CSCti64589](#).)
3. Телефон неспособен использовать запись TVS в файле конфигурации, потому что это загрузило xmldefault.cnf.xml файл. Посмотрите идентификатор ошибки Cisco [CSCug33297](#) - Телефон для парсинга информации о TVS от файла конфигурации по умолчанию.
4. Корпоративный каталог не работает, после обновления CUCM, потому что телефонные обновления микропрограммного обеспечения к более поздней версии, которая в конечном счете изменяет поведение использования HTTPS по умолчанию.

Был ли этот документ полезен? [Да](#) [нет](#)

Спасибо за ваш отзыв.

[Адресовать вопрос техподдержке \(требуется контракт сервиса Cisco.\)](#)

## Соответствующие дискуссии сообщества технической поддержки Cisco

[Сообщество технической поддержки Cisco является форумом, в котором можно задавать вопросы и получать ответы, обмениваться предложениями и сотрудничать со своими равноправными коллегами.](#)

[См. Условные обозначения технических советов Cisco для получения информации по условным обозначениям, которые используются в данном документе.](#)

Обновлено : 26 января 2015

ID документа: 118699