

Устранение неполадок личного каталога в Cisco CallManager 3.x и 4.x

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проверьте конфигурацию сервисов на Cisco CallManager 3.1 и 3.2](#)

[Проверьте конфигурацию сервисов на Cisco CallManager 3.3, 4.0, и 4.1](#)

[Устраните неполадки синхронизации личной адресной книги](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает шаги, требуемые для устранения проблем Персонального каталога. Персональный каталог предоставляет:

- Личная адресная книга сохранена в каталоге Протокола LDAP Cisco CallManager
- Синхронизатор Cisco IP Phone
- Два Cisco IP Phone Services (IPPS) под названием Личная адресная книга и Персональные Быстрые Диски

Синхронизатор адресной книги Cisco IP Phone позволяет вам синхронизировать своего Microsoft Outlook и записи адресной книги Microsoft Outlook Express с каталогом в Cisco CallManager. Можно использовать сервис Личной адресной книги для записей поиска, сделать выбор и нажать функциональную клавишу для набирания выбранного номера от Cisco IP Phone 7960 или 7940.

Персональный Быстрый сервис Дисков позволяет вам:

- Назначьте номера индекса (1-99) для быстрого набора номера от вашего Cisco IP Phone.
- Назначьте номера индекса или на записи Личной адресной книги или на записи каталога, вы добавляете, что не соответствуют адресной книге.
- Назначьте и удалите Персональные записи быстрых вызовов из своего телефона или приложения Параметров пользователя Cisco IP Phone.

Синхронизатор адресной книги Cisco IP Phone может синхронизировать только Адресную книгу Microsoft Windows (WAB) записи. Microsoft Outlook Express использует Microsoft WAB, чтобы сохранить и обратиться к записям адресной книги. Вам нужны некоторые шаги дополнительной настройки для синхронизации записей Microsoft Outlook, так как Microsoft Outlook не использует Microsoft WAB. Посмотрите раздел [Синхронизации Личной адресной](#)

[книги Устранения неполадок](#) в этом документе для получения дополнительной информации.

Признаки:

Это - список возможных симптомов, которые указывают на проблемы с Личной адресной книгой и Персональными Быстрыми Дисками:

- Пользователи неспособны обратиться к странице для конфигурации после того, как они установят Личную адресную книгу.
- Когда синхронизация предпринята, Синхронизатор адресной книги Cisco IP Phone отказывает.
- Когда Синхронизатор адресной книги Cisco IP Phone используется, неверное имя пользователя или сообщения об ошибках пароля получены.
- Когда пользователь нажимает кнопку Services для доступа к Персональным Быстрым Дискам, сообщение об ошибках `Error: -7ffbffcfc: User was unable to be validated` отображается.
- Когда пользователь нажимает кнопку **Services** для доступа к Персональным Быстрым Дискам, `Personal Address Book error: -7ffbc517:User (xxxxxx) was unable to be validated. (15081) PFD Error Message` отображается.
- Когда пользователь добавляет запись Личной адресной книги в Персональные Быстрые Диски с длинным первым, в последний раз, или полное название, сообщение об ошибках `Error: -7ff5ec71: Object Expected xmlAddressBookWrite` отображается.
- Когда вы пытаетесь использовать Личную адресную книгу и быстро набрать, сервис отказывает с этим сообщением об ошибках: `Error-7ffbc5c2 User (None) was unable to be validated (14910). No phones in the network are operational using this function. Currently this system and the services are not working. This error message indicates a wrong pin number in the PAB service.`

Этот документ помогает вам устранять эти проблемы Персонального каталога с Cisco CallManager 3.x и 4. x.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- [Конфигурация услуг IP-телефонии Cisco](#)

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager 3.1, 3.2, 3.3, 4.0, и 4.1
- Microsoft Windows 95, Microsoft Windows 98, Microsoft Windows NT 4.0 (пакет обновления [SP] 4 и позже), или Microsoft Windows 2000

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были

запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проверьте конфигурацию сервисов на Cisco CallManager 3.1 и 3.2

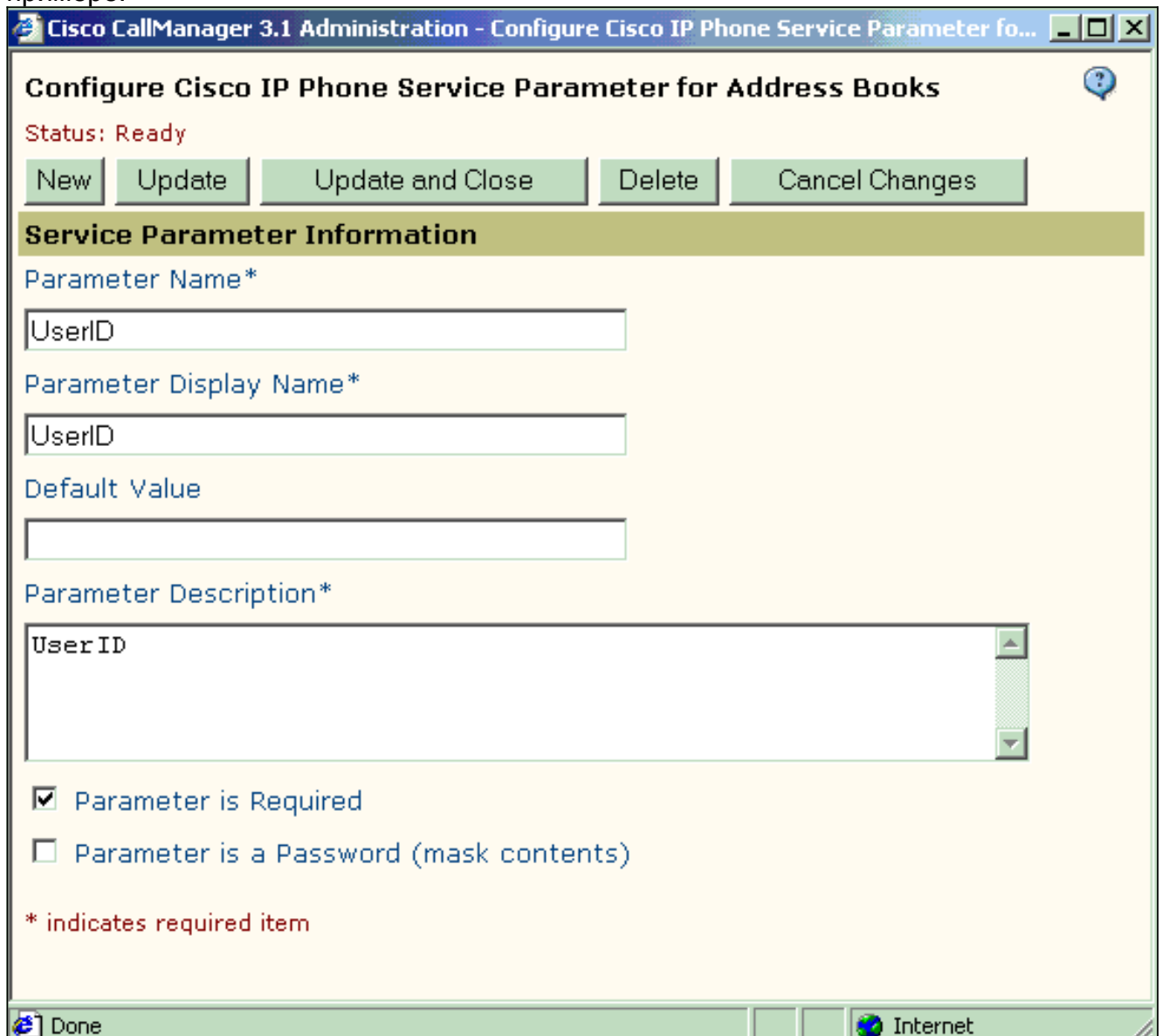
Выполните следующие действия:

1. Перейдите к Странице администрирования Cisco CallManager (<http://<Имя сервера CallManager или IP-адрес> / ccmadmin>).
2. Нажмите **Feature** и выберите **Cisco IP Phone Services**.
3. Выберите **Address Books** под Cisco IP Phone Services (IPPS), поскольку эти данные показывают. См. [Персональный каталог](#), если это было ранее добавлено.

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 the menu is the header 'Cisco CallManager Administration For Cisco IP Telephony Solutions' and the Cisco Systems logo. The main heading is 'Cisco IP Phone Services Configuration'. On the left, a sidebar lists 'Cisco IP Phone Services' with options: '<Add a New IP Phone Service>', 'Address Books', 'Login', 'Logout', 'My Fast Dials', and 'Productivity Svcs'. The main content area is titled 'Service: Address Books' and shows 'Status: Ready'. There are four buttons: 'Update', 'Delete', 'Cancel Changes', and 'Update Subscriptions'. Below this is the 'Service Information' section with two input fields: 'Service Name*' containing 'Address Books' and 'Service Description' containing 'Address Book'. The 'Service URL*' field contains 'http://10.0.0.1/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp'. The 'Service Parameter Information' section has a 'Parameters' list with 'PreDial', 'UserID', and 'UserPIN', and three buttons: 'New', 'Edit', and 'Delete'.

4. Проверьте, что Сервисный URL является <http://Адрес <IP CallManager>/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp>.
5. Нажмите **Update Subscriptions** для обновления Личной адресной книги, подписанной Пользователем IP-телефона.

6. Выберите **UserID** под **Информационной областью** Параметра сервиса.
7. Нажмите **Edit** и проверьте, что Название параметра является UserID. Удостоверьтесь, что флажок для **Параметра Требуется**, выбран как показано в примере:



The screenshot shows the 'Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books' window in Cisco CallManager 3.1 Administration. The status is 'Ready'. There are buttons for 'New', 'Update', 'Update and Close', 'Delete', and 'Cancel Changes'. The 'Service Parameter Information' section contains the following fields:

- Parameter Name***: UserID
- Parameter Display Name***: UserID
- Default Value**: (empty)
- Parameter Description***: User ID

Below the description, there are two checkboxes:

- Parameter is Required
- Parameter is a Password (mask contents)

A note at the bottom states: '* indicates required item'. The window title bar shows 'Cisco CallManager 3.1 Administration - Configure Cisco IP Phone Service Parameter fo...' and the taskbar shows 'Done' and 'Internet'.

8. Выберите **UserPIN** и нажмите **Edit**.
9. Проверьте, что Название параметра является UserPIN, и также что и **Параметр Требуется** и **Параметр, Пароль**, выбраны как показано в примере:

Cisco CallManager 3.1 Administration - Configure Cisco IP Phone Service Parameter fo...

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books

Status: Ready

New Update Update and Close Delete Cancel Changes

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. Войдите в Страницу пользователя с именем пользователя и паролем (пользователь в Cisco CallManager) в <http://Адрес <IP CallManager>/ccmuser>. Выберите телефон под, Выбирают Device или Device Profile и нажимают **Configure IP Phone Services**.
11. Выберите **Address Book** под своими абонентскими услугами.
12. Проверьте UserID и информацию о PIN для того пользователя и нажмите **Unsubscribe**. Затем нажмите **Subscribe back the Service**.

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

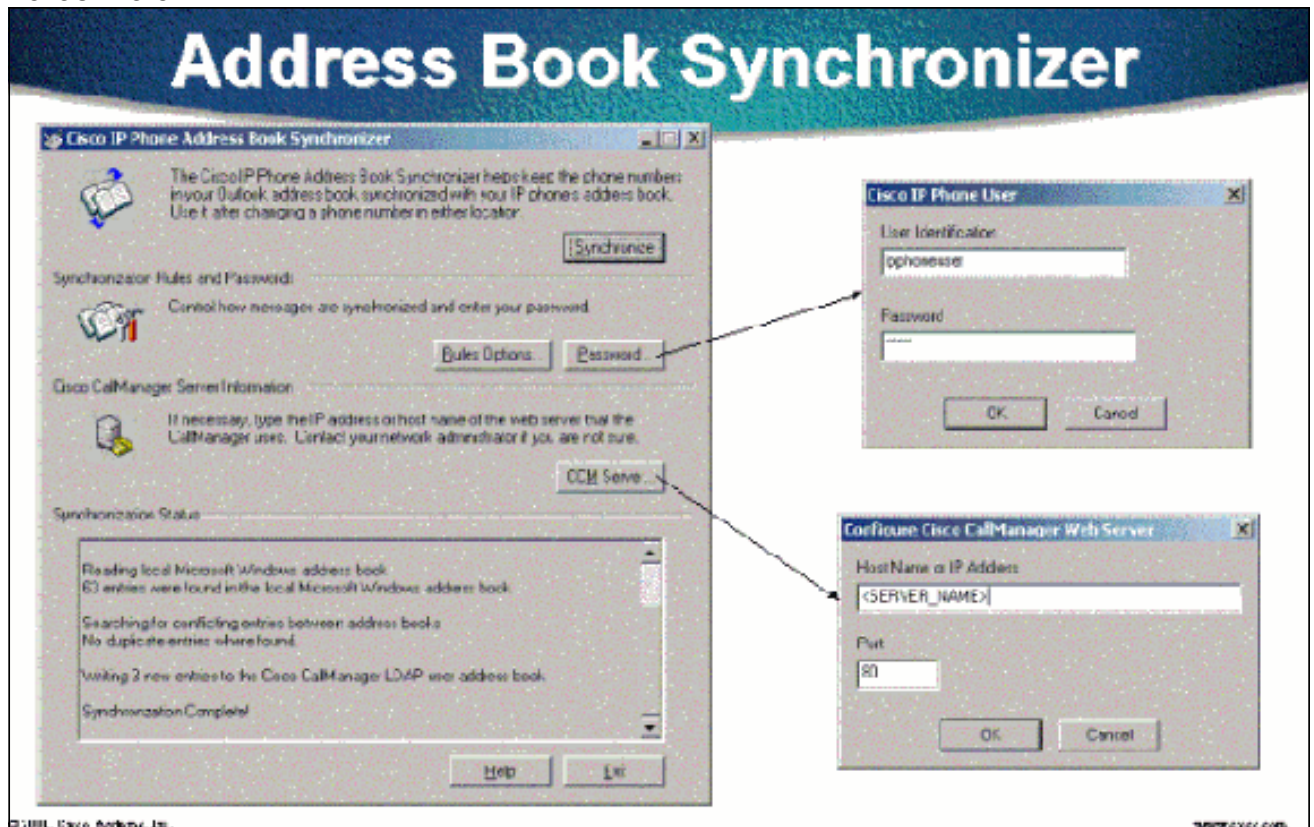
Outside Access Code
9 (Description)

UserID*
pchittoor (Description)

PIN
12345 (Description)

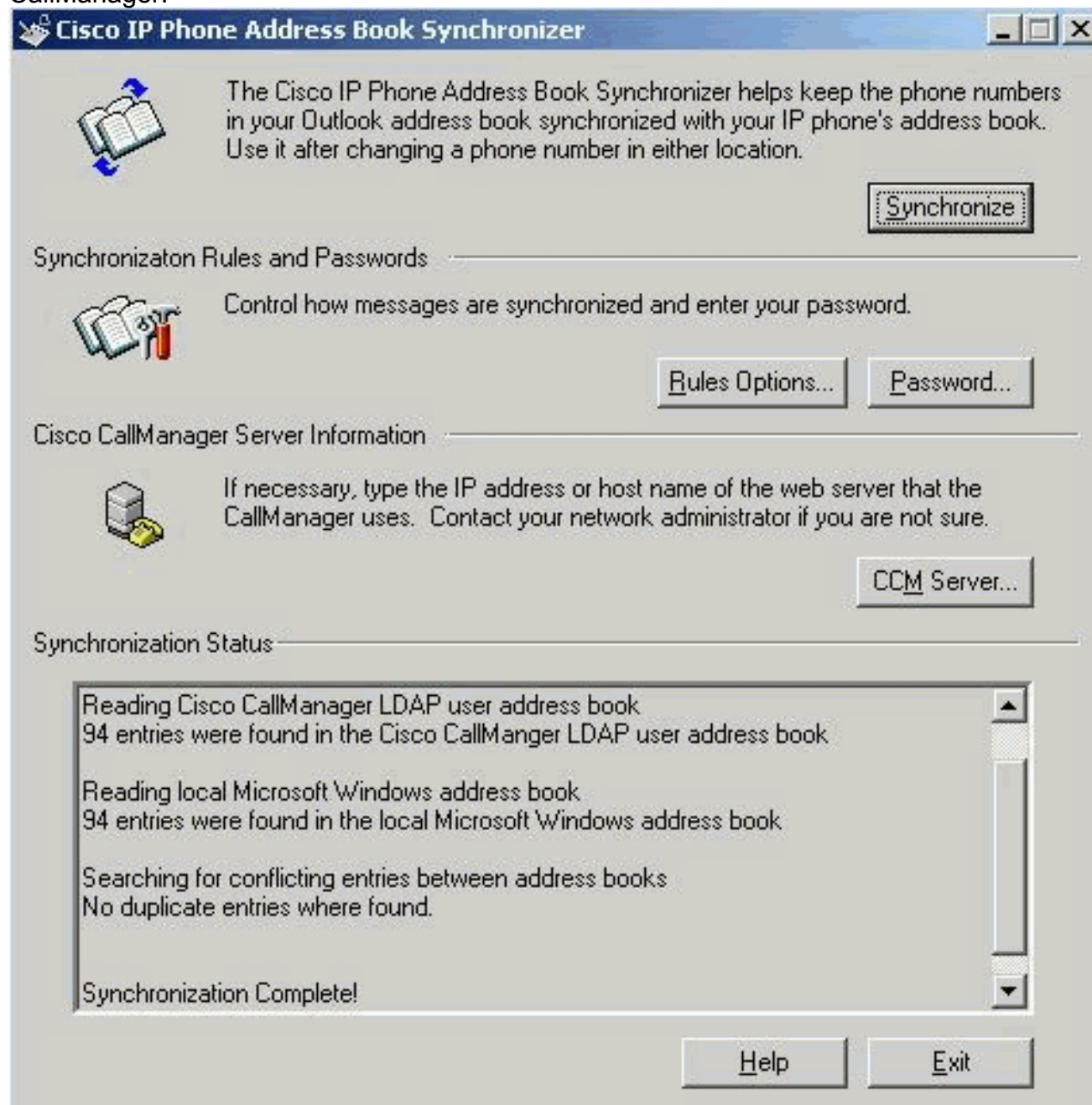
* indicates required item

13. Выберите **Application > Install Plugins** от Страницы администрирования Cisco CallManager, чтобы загрузить и установить Синхронизатор адресной книги Cisco IP Phone от клиента.
14. Нажмите **CCM Server**, чтобы запустить Синхронизатор адресной книги Cisco IP Phone и проверить IP-адрес Cisco CallManager server. Нажмите **Password** для проверки имени пользователя и пароля, поскольку эти данные показывают:



15. Нажмите кнопку **Synchronize** для синхронизации адресной книги Microsoft Outlook

Express с адресной книгой LDAP Cisco CallManager. Эти данные показывают успешную синхронизацию с адресной книгой LDAP Cisco CallManager:



16. Придерживайтесь шагов 3-15 для Персональных Быстрых Дисков. Сервисный URL для Персонального Быстрого сервиса Дисков: <http://Адрес <IP Call Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp>.

[Проверьте конфигурацию сервисов на Cisco CallManager 3.3, 4.0, и 4.1](#)

Выполните следующие действия:

1. Перейдите к Странице администрирования Cisco CallManager (<http://<Имя сервера CallManager или IP-адрес> / ccmadmin>).
2. Нажмите **Feature** и выберите **Cisco IP Phone Services**.
3. Выберите **Address Books** под Cisco IP Phone Services (IPPS), если вы уже добавили его,

или обратитесь к [Персональному каталогу](#) для того, как добавить новый сервис Персонального каталога.

The screenshot shows the Cisco CallManager Administration 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". To the right, there are three links: "Add a New IP Phone Service", "Back to Find/List IP Phone Services", and "Dependency Records". Below the heading, the page is titled "IP Phone Service: Address Books (Address Books)" with a status of "Ready". There are three buttons: "Update", "Delete", and "Update Subscriptions". The "Service Information" section contains two text boxes for "Service Name*" and "Service Description", both containing "Address Books", and a "Service URL*" text box containing "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 character set is selected. (English characters are included in all character sets.)"

4. Проверьте, что Сервисный URL является `http://Адрес <IP CallManager>/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp`.
5. Нажмите **Update Subscriptions** для обновления Личной адресной книги, подписанной Пользователем IP-телефона.
6. Выберите **UserID** под Информационной областью Параметра сервиса.
7. Нажмите **Edit** и проверьте, что Название параметра является UserID. Удостоверьтесь, что флажок для Параметра Требуется, выбран как показано в примере:

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. Выберите **UserPIN** и нажмите **Edit**.

9. Проверьте, что Название параметра является UserPIN и также что и **Параметр Требуется** и **Параметр, Пароль**, выбраны как показано в примере:

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books



Status: Ready

New

Update

Update and Close

Delete

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

10. Войдите в Страницу пользователя с именем пользователя и паролем (пользователь в Cisco CallManager) в <http://Адрес <IP CallManager>/ccmuser>. Выберите телефон под, Выбирают Device или Device Profile и нажимают **Configure IP Phone Services**.
11. Выберите **Address Book** под своими абонентскими услугами.
12. Проверьте UserID и информацию о PIN для того пользователя и нажмите **Unsubscribe**. Затем нажмите **Subscribe back the Service**.

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.

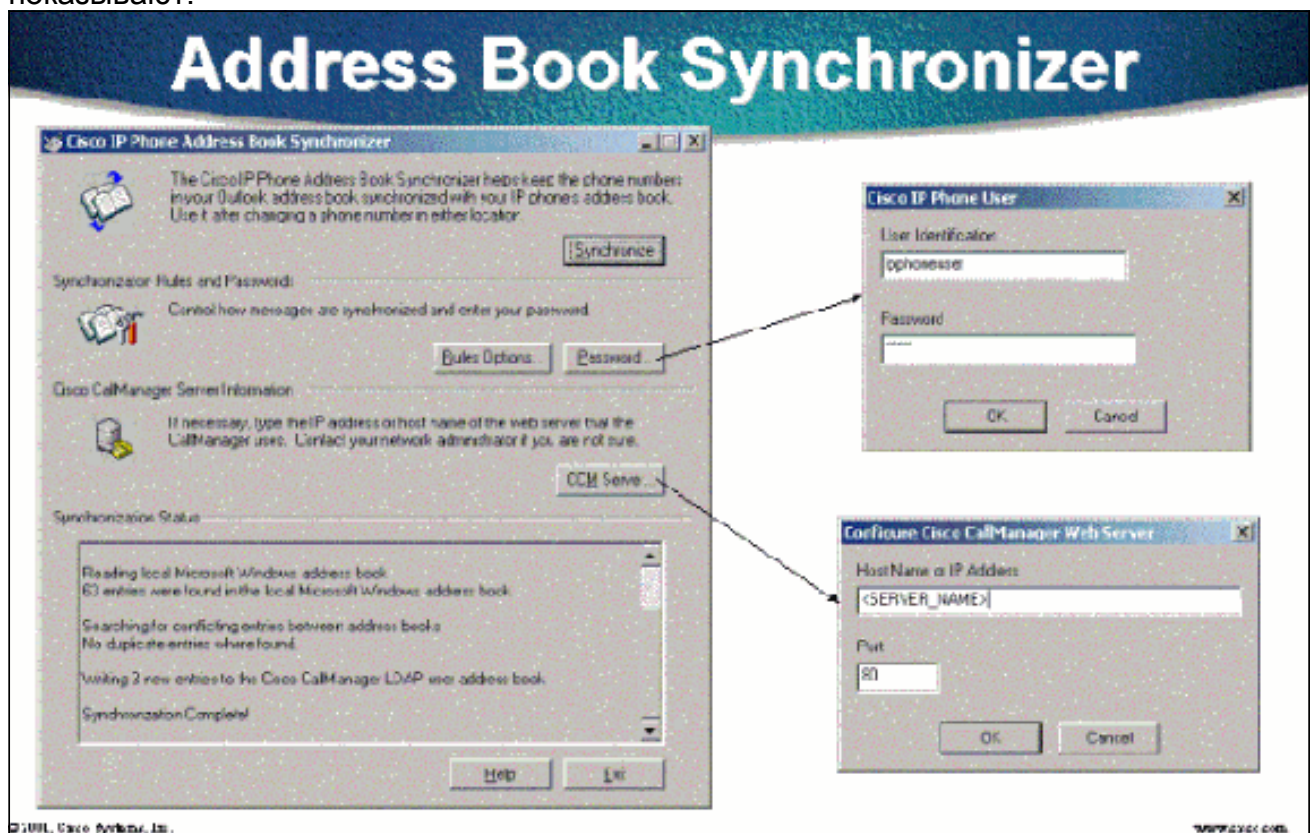
Status: Ready

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

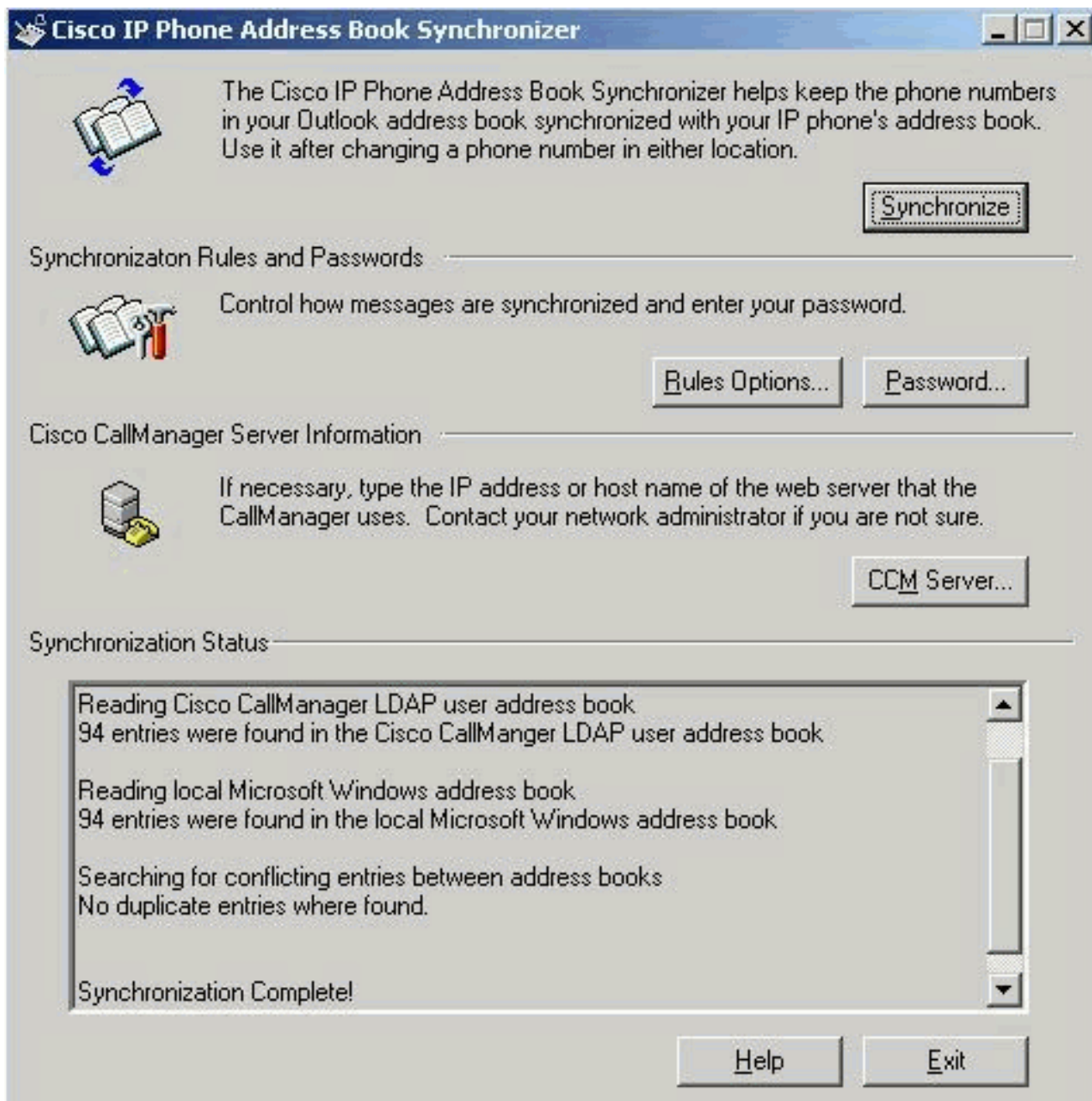
* indicates required item

Update Unsubscribe

13. Выберите **Application> Install Plugins** от Страницы администрирования Cisco CallManager, чтобы загрузить и установить Синхронизатор адресной книги Cisco IP Phone от клиента.
14. Нажмите **CCM Server**, чтобы запустить Синхронизатор адресной книги и проверить IP-адрес Cisco CallManager server. Нажмите **Password** для проверки имени пользователя и пароля, поскольку эти данные показывают:



15. Нажмите кнопку **Synchronize** для синхронизации адресной книги Microsoft Outlook Express с адресной книгой LDAP Cisco CallManager. Эти данные показывают успешную синхронизацию с адресной книгой LDAP Cisco CallManager:



16. Придерживайтесь шагов 3-15 для Персональных Быстрых Дисков. Сервисный URL для Персонального Быстрого сервиса Дисков является <http://Адрес <IP Call Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp>.

[Устраните неполадки синхронизации личной адресной книги](#)

Выполните эти шаги, если вы не успешны с синхронизацией:

1. Программное средство Синхронизатора адресной книги Cisco IP Phone может синхронизировать только адресные записи от Microsoft WAB. Microsoft Outlook Express использует Microsoft WAB, чтобы обратиться и сохранить адресные записи, но Microsoft Outlook использует Личную адресную книгу, чтобы обратиться и сохранить адресные записи. Выполните эти шаги для синхронизации записей Личной адресной книги Microsoft Outlook: Установите Microsoft Outlook в **интернетном режиме** при использовании Microsoft Outlook 2000. Программное средство Синхронизатора адресной книги Cisco IP Phone может теперь синхронизировать записи адресной книги

Microsoft Outlook. Выберите **Tools> Options> Mail Delivery> Reconfigure Mail Support** и проверьте опцию **Только для Интернет** для настройки Microsoft Outlook 2000 как Только для Интернет. Опция **Corporate** или **Workgroup** для Microsoft Exchange и не работает с Синхронизатором адресной книги Cisco IP Phone. Опция для настройки **интернетного режима** была удалена из Microsoft Outlook 2002 и 2003. Контакты Адресной книги Microsoft Outlook экспорта к Файлу csv и затем импортируют Файл csv в Адресную книгу Microsoft Windows (*.WAB) на локальном компьютере если: Вы хотите синхронизировать записи Microsoft Outlook 2002 и 2003 годов. Вы не в состоянии выполнить Microsoft Outlook 2000 в интернетном режиме. Выполните Синхронизатор адресной книги Cisco IP Phone для добавления личных контактов к Моей Адресной книге на сервисе IP-телефона после того, как контакты Microsoft Outlook будут в Microsoft WAB. Используйте продукт Cisco Personal Assistant, который может синхронизировать записи Личной адресной книги Microsoft Outlook.

2. Выполните эти шаги при получении сообщения об ошибках `The user has not been validated` даже при том, что вы используете корректный имя пользователя и пароль: Вы могли бы испытывать идентификатор ошибки Cisco [CSCdw89283 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) при использовании Синхронизатора адресной книги Cisco IP Phone 1.0 (0.13). Можно использовать Синхронизатор адресной книги Cisco IP Phone 1.0 (0.9) и выпуски ПО позже, чем 1.0 (0.13) для этого исправления. Попробуйте пропинговать Cisco CallManager через имя хоста при использовании корректного выпуска ПО Синхронизатора адресной книги Cisco IP Phone. Выберите **HKEY_LOCAL_MACHINE> SOFTWARE> Cisco System, Inc> Directory Configuration** и измените значение **LDAPURL** для имени IP-адреса вместо имени хоста Cisco CallManager для изменения этой настройки реестра на Cisco CallManager, если вы неуспешны. Затем перезапустите Каталог DC и сервисы Admin IIS на Cisco CallManager и попытайтесь аутентифицировать пользователя. Узнайте ID пользователя по умолчанию для анонимного доступа, если вы все еще не успешны. Откройте **диспетчера служб Интернета** от **Средств администрирования** в Cisco CallManager, чтобы сделать это. Выберите **CCMUser** виртуального каталога под Веб-сайтом по умолчанию после расширения родительского каталога. Щелкните правой кнопкой мыши выбранный виртуальный каталог и выберите **Properties> Directory Security> Edit** (при "Анонимном управлении доступом и управлении аутентификацией"). Затем выберите **Edit** (под "Анонимным доступом"). Идентификатор пользователя отображается в **Имени пользователя** текстового поля. Дайте этому идентификатору пользователя разрешения на запись папки **C:\dcdsrvr\log and all the files and subfolders under it**. Попробуйте аутентифицировать пользователя снова после перезапуска сервиса Admin IIS на Cisco CallManager. Файлы журнала трафика SQL для некоторых баз данных вырастают на более чем 1 ГБ в размере. Файлы журнала трафика SQL являются *.ldf файлами, расположенными в C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL\Data directory. *.mdf файлы файлов, особенно art.mdf и cdr.mdf, могут быть больше, чем 1 ГБ в зависимости от конфигурации системы. См. другие методы, упомянутые в [разделе Решения \(решений\) Уменьшения Размер базы данных CDR/CAR](#) для решения этих проблем. Репликация базы данных SQL – основная функция кластеров Cisco CallManager. Сервер с эталоном базы данных называется издателем, в то время как серверы, воспроизводящие базу данных, называются подписчиками. Проблемы с репликацией SQL могут влиять на Каталог DC и поэтому Личную адресную книгу. Процедура для адресации к ошибкам репликации задокументирована в [Сбои Репликации Между Издателем и разделом Абонента](#)

[Руководства по поиску и устранению проблем для Cisco CallManager - Проблемы Системы Cisco CallManager](#). Если вышеупомянутые шаги не решают проблему, удаляют

и затем повторно устанавливают Подключаемый модуль Active Directory, как объяснено в [Установке расширений Active Directory 2000 для документа Cisco CallManager](#).

3. Если вы обновили CallManager от 4.1.3 до 6.1.3, и вы не в состоянии обратиться к адресной книге, выполнить эти шаги для решения вопроса: Создайте телефонную службу под названием PAB. Используйте этот URL: `<http://server-name-or-ipaddr:8080/ccmpd/login.do?name=#DEVICENAME#&service=pab> &service=pab` Добавьте эти параметры сервиса (никакое значение по умолчанию): Name № контакта User ID (Идентификатор пользователя) Перейдите к телефону, к которому требуется добавить сервис. Перейдите к **Ссылкам по теме > Subscribe/Unsubscribe Services**. Выберите сервис PAB, который вы создали. В Поле имени введите SEP описания устройства тогда MAC (например, SEP003123456789). В поле PIN введите PIN-код пользователей. В поле USERID введите идентификатор пользователя. **Нажмите кнопку "Подписаться"**. **Нажмите Save**. Перезагрузите телефон.
4. Активируйте веб-сервис UXL: Перейдите к **Удобству обслуживания Cisco Unified CallManager**, нажмите **Tools > Service Activation** и активируйте Cisco веб-сервис UXL.

Дополнительные сведения

- [Personal Directory](#)
- [Конфигурация услуг IP-телефонии Cisco](#)
- [Как импортировать контакты Outlook в Outlook Express](#)
- [Неспособный импортировать Netscape 4.6x адресная книга в Outlook Express](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)