

Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8. x: Невозможно войти на страницу администрирования или пользователя

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Ошибка: Non определил Исключение IMS](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Эта страница еще не внедрена](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка базы данных](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка HTTP 500](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Статус HTTP 404](#)

[Проблема](#)

[Решение 1](#)

[Решение 2](#)

[Ошибка: Вход в систему ID отказавшего Недействительного пользователя или пароля](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Не может отобразить веб-страницу](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Доступ к запрошенному ресурсу был запрещен](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Существует проблема с сертификатом безопасности этого веб-сайта](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Неспособный войти с ID CCMadministrator](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка: Соединение с Сервером не может быть установлено \(Неизвестная ошибка\)](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка произошла во время находки. java.sql. SQLException: подзапрос возвратил не точно одну строку](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Страница пользователя Cisco Unified Communications Manager показывает 'пустой указатель'](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Tomcat - java.lang. OutOfMemoryError](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Ошибка HTTP 500 NullPointerException с инструментом анализа набранного номера](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Страница администратора Cisco Unified Communications Manager используется для настройки параметров системы, таблиц маршрутизации, устройств и ряда других параметров. Программа администрирования Cisco Unified Communications Manager доступна с ПК, не являющегося web-сервером или не имеющего установленного экземпляра Cisco Unified Communications Manager. Этот документ решает проблему неспособности войти к Странице администратора Cisco Unified Communications Manager или Странице пользователя Cisco Unified Communications Manager.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8. x
- Microsoft Active Directory

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8. x.

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.](#)

Ошибка: Non определил Исключение IMS

Проблема

При попытке обратиться к Странице администратора Cisco Unified Communications Manager или Странице пользователя Cisco Unified Communications Manager, войдите сбоем с сообщением об ошибках `Non defined IMS Exception`. Эта проблема происходит в системе, которая интегрирована с Microsoft Active Directory через Протокол LDAP. Вход в систему к Cisco Унифицированная Страница администрирования операционной системы хорошо работает.

Решение

Эта ошибка происходит из-за проблемы неверной конфигурации проверки подлинности LDAP. Можно войти как CCMAdministrator и выполнить эти шаги:

1. Перейдите к **Системе > LDAP > Проверка подлинности LDAP** и проверка при использовании допустимой учетной записи на проверку подлинности LDAP. Кроме того, проверьте конфигурацию проверки подлинности LDAP для учетной записи пользователя, с которой вы пытаетесь войти. См. [Конфигурацию Проверки подлинности LDAP](#) для получения дополнительной информации.
2. Перейдите к **Системе > LDAP > Каталог LDAP** и удостоверьтесь, что конфигурация Каталога LDAP корректна для учетной записи пользователя, с которой вы пытаетесь войти. См. [Конфигурацию Каталога LDAP](#) для получения дополнительной информации. Если эти шаги не решают проблему, выполните команду `utils reset_ui_administrator_password` от CLI.

Ошибка: Эта страница еще не внедрена

Проблема

Когда вы пытаетесь обратиться к Странице администратора Cisco Unified Communications Manager или Странице пользователя Cisco Unified Communications Manager, это сообщение об ошибках получено:

`This page is not yet implemented.`

Примечание: При использовании синхронизации LDAP с Cisco Unified Communications Manager и вносите какие-либо изменения в настройках учетной записи, таких как имя пользователя или пароль для пользователя, можно получить эту ошибку.

Решение

- Удостоверьтесь, что вы используете корректное имя пользователя, поскольку это учитывает регистр.
- Если вы вносите какие-либо изменения в настройках учетной записи, таких как имя пользователя или пароль, и вы используете LDAP, необходимо внести то же изменение в Active Directory также.
- Перейдите к **Пуску > Программы > Средства администрирования > Сервисы** и перезапустите Сервис Cisco Tomcat. **Примечание:** При использовании Cisco Unified Communications Manager 5.x или позже используйте эту команду для перезапуска Сервиса Cisco Tomcat через CLI: `utils Cisco Tomcat`
- Удостоверьтесь, что вы используете корректный URL: `https://<CCMIPAddress_or_Servername>ccmuser/showHome.do`. При вводе `showhome`, вместо `showHome`, эта ошибка может произойти.

Ошибка базы данных

Проблема

Когда вы пытаетесь войти к странице CUCM User, ошибка базы данных Пользователя CUCM получена.

Решение

Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Удостоверьтесь, что пользователь добавлен конечному пользователю Группа.
2. Войдите к Cisco Unified Communications Manager при помощи Secure Shell (SSH). Затем перезагрузите имя пользователя и пароль для своего GUI веба - администратора с помощью этих команд:

```
utils reset_ui_administrator_name !--- This command changes your user ID.
utils reset_ui_administrator_password !--- This command changes your password.
```

Ошибка HTTP 500

Проблема

Когда вы пытаетесь обратиться к веб-странице Cisco Unified Communication Manager, эти сообщения об ошибках получены:

```
HTTP status 500 exception report
server encountered an internal error...
```

Или

```
[ServletException in:/WEB-INF/pages/phone/phone-content.jsp] null
```

Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Выберите **Start> Programs> Administrative Tools> Services** и перезапустите эти сервисы: Cisco Tomcat Диспетчер обслуживания
2. Если это не решает проблему, используйте команду **Utils system restart** в CLI.

Статус HTTP 404

Проблема

Когда вы пытаетесь войти к CUCM 7.x Страница пользователя, ссылка устройства отказывает с ошибкой `HTTP status 404 -/ccmuser/WEB-INF/pages/j_security_check.`

Решение 1

Это может произойти при использовании другого идентификатора пользователя / название кроме того, что было вставлено в базу данных пользователей. Следует иметь в виду, что идентификатор пользователя / название является чувствительным к регистру объектом в CUCM 7. X. Согласно политике безопасности на странице CUCM User, нет никакого способа изменить чувствительное к регистру условие. Имя пользователя, которое должно быть введено на странице CUCM User, должно быть точно тем же как, что было вставлено в базу данных пользователей.

Решение 2

В окне браузера IE перейдите к **Программным средствам> интернет-Опции**, нажмите **Вкладку Безопасность**, и затем поверните уровень безопасности к **низко** для **Надежных узлов и среды для Интернета**.

Ошибка: Вход в систему ID отказавшего Недействительного пользователя или пароля

Проблема

При доступе к странице параметров ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ CUCM получена ошибка `Log on failed-Invalid user ID or password.`

Решение

Для решения этого вопроса необходимо проверить эти точки:

1. Проверьте, что пользователь добавлен к **Стандартной** группе Конечных пользователей **CCM**. Выполните эти шаги, чтобы добавить пользователя к этой группе пользователей: Перейдите к странице User Group. Нажмите **Standard CCM End Users**. Нажмите кнопку **Add Users to Group** и проверьте флажок рядом с идентификатором пользователя *youruserid*. Нажмите **Add** **нажал** кнопку. Перейдите к странице End User и щелкните по ссылке для *<youruserid>*. Перейдите к нижней части и гарантируйте, что **Типичные Конечные пользователи CCM** появляются в разделе разрешений. Вход в систему к **CCMUser** с *<youruserid>* и настроенный пароль. Для

получения дополнительной информации о Ролях и Разрешениях, обратитесь к [CallManager 5.x/6. x: Роли и Разрешения](#).

2. Проверьте, что Связывать DN для значения Проверки подлинности LDAP записан как Полное доменное имя (FQDN), например, "cn=admin, cn=Users, dc=domain, dc=com".
3. Удостоверьтесь, что **Менеджер LDAP Составное имя** в LDAP Authentication page совпадает с **Менеджером LDAP Составное имя** в LDAP Directory page.
4. Перезапустите сервис Синхронизации Dir Cisco и выполните полную синхронизацию на каталоге LDAP.
5. Проверьте, что фамилия присутствует в Активном Directory, поскольку это может предотвратить импорт пользователя в CUCM.

Не может отобразить веб-страницу

Проблема

Неспособный обратиться к странице веб-страницы по умолчанию веб-страницы Администратора CUCM с `http://URL <IP Address>`. Однако доступ к веб-странице Администратора CUCM с `https://<IP Address>:8443` URL работает.

Решение

Выполните команду `utils firewall list`, чтобы определить, отключен ли статус Межсетевого экрана Cisco. Если это отключено, выполните команду `utils firewall enable`, чтобы включить межсетевой экран, и затем перезагрузить сервер.

Ошибка: Доступ к запрошенному ресурсу был запрещен

Проблема

Некоторые пользователи неспособны обратиться к странице CCMUser, и эта ошибка появляется:

```
Access to the requested resource has been denied.  
You must restart the browser to login again.
```

Решение

Чтобы решить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Измените пароль пользователей, которые не в состоянии, обращаются к странице.
2. Очистите cache - память.
3. Попытайтесь войти снова.

Ошибка: Существует проблема с сертификатом безопасности этого веб-сайта

Проблема

Когда попытка предпринята для доступа к графическому интерфейсу пользователя (GUI) администрирования CUCM, это сообщение об ошибках появляется:

Решение

Чтобы решить, что это выходит, выполните эти шаги:

1. Выберите **Tools> Internet Options**.
2. Щелкните вкладку **Advanced ("Дополнительно")**.
3. Анчек **Предупреждать о недопустимом флажке сертификатов узла**.

Неспособный войти с ID CCMAdministrator

Проблема

Вы неспособны войти к Cisco CallManager 4.x с ID CCMAdministrator.

Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Выберите **Start> Run**, введите **CCMPWDChanger** и нажмите **Enter**. См. [Изменение Пароль](#) для получения дополнительной информации о программном средстве CCMPWDChanger.
2. Войдите к программному средству и выберите идентификатор пользователя **CCMAdministrator**.
3. Измените пароль и нажмите **ОК**.
4. Войдите к CCMAdmin с паролем, который вы создали.
5. Выберите **User> Access Rights> Configure MLA Parameters**.
6. Изменение включает MultiLevelAdmin ко лжи.
7. Нажмите кнопку **Update (Обновить)**.
8. Закройте все окна браузера и вновь откройте браузер.

Ошибка: Соединение с Сервером не может быть установлено (Неизвестная ошибка)

Проблема

Пользователи неспособны обратиться к серверам под Центром управления кроме сервера, на котором в них входят. Если пользователь пытается обратиться к какому-либо другому серверу в кластере от веб-страницы Удобства обслуживания на издателе под **Tools> Control Center, Features Services** или **Сетевые сервисы** показывают сообщение об ошибках `Connection to the Server cannot be established(Unknown Error)`.

Решение

Для решения этого вопроса войдите с именем пользователя **CCMAdministrator**. Также удостоверьтесь, что не истек пароль учетной записи. Если это истекло, измените пароль CCMAdministrator для решения вопроса.

[Ошибка произошла во время находки. java.sql. SQLException: подзапрос возвратил не точно одну строку](#)

[Проблема](#)

Когда вы пытаетесь искать телефоны в Admin Cisco Unified Communication Manager Типом устройства, это сообщение об ошибках получено:

```
Error occurred during find. java.sql.SQLException: A subquery has returned not exactly one row
```

[Решение](#)

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsl80190 \(только зарегистрированные клиенты\)](#). Обходной путь не должен искать ни с какими строками. Оставьте его незаполненный.

[Страница пользователя Cisco Unified Communications Manager показывает 'пустой указатель'](#)

[Проблема](#)

Страница пользователя Cisco Unified Communications Manager показывает **Пустой указатель** после того, как будет нажато **Сохранение**. Когда Пользовательские Общекастерные параметры Cisco Unified Communications Manager установлены в False, это происходит.

- Локаль телефона изменения
- Локаль веб-страницы изменения

Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCti45147 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)

[Решение](#)

Для решения этого вопроса измените следующие Общекастерные параметры CCMUser на истину:

- Локаль телефона изменения
- Локаль веб-страницы изменения

[Tomcat - java.lang. OutOfMemoryError](#)

[Проблема](#)

Когда попытка предпринята для доступа к веб-странице Cisco Unified Communications Manager, сообщение об ошибках `tomcat-java.lang.OutOfMemory` появляется.

Решение

Для решения этого вопроса перезапустите Tomcat от CLI с командой `utils service restart Cisco Tomcat`. См. идентификатор ошибки Cisco [CSCtj50884 \(только зарегистрированные клиенты\)](#) для получения дополнительной информации.

Ошибка HTTP 500 NullPointerException с инструментом анализа набранного номера

Проблема

При использовании Инструмента анализа Набранного номера это сообщение об ошибках появляется:

```
HTTP Status 500 -  
type: Exception report  
description: The server encountered an internal error () that prevented it  
from fulfilling this request.
```

Когда вы выполняете эти шаги, это сообщение об ошибках получено:

1. Перейдите к `https://<CUCM_HOST_NAME>:8443/dna`
2. Перейдите к **Анализу** **Анализатор** и введите что-либо для **Цифр набора**.

Решение

Чтобы устранить эту проблему, выполните следующие действия:

1. Деактивируйте сервисы DNA (**Набранный номер Cisco Анализатор** и **Набранный номер Cisco Сервер Анализатора**) на обоих серверы.
2. Активируйте **Набранный номер Cisco Сервис сервера Анализатора** сначала.
3. Затем, активируйте **Набранный номер Cisco сервис Анализатора**.

Примечание: Это задокументировано в идентификатор ошибки Cisco [CSCtq05954 \(только зарегистрированные клиенты\)](#).

Дополнительные сведения

- [Руководство по администрированию Cisco Unified Communications Manager](#)
- [Не удается отобразить административную веб-страницу Cisco CallManager](#)
- [Поддержка голосовых технологий](#)
- [Поддержка продуктов Голосовой и Унифицированной связи](#)
- [Устранение неполадок в системах IP-телефонии Cisco](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)