

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[设备配置文件](#)

[用户设备配置文件](#)

[默认设备配置文件](#)

[自动生成的设备配置文件](#)

[如何利用设备配置文件](#)

[登录呼叫流程](#)

[登录 \(hotel.aef\)](#)

[注销 \(hotelout.aef\)](#)

[排查 Extension Mobility 故障](#)

[常见问题](#)

[用户恢复默认配置文件时，服务不再可用。](#)

[Extension Mobility 在几分钟后、配置的时间之前注销了用户。](#)

[登录后，用户没有任何可用的服务。](#)

[IP 电话上显示“Host not found”错误](#)

[执行登录或注销后，电话重置而不是重新启动。](#)

[服务返回 HTTP \[8\] 错误。](#)

[“登录时返回“Login Unsuccessful:\[101\]”错误。](#)

[错误号:-32](#)

[按“Services”时，没有显示服务。](#)

[用户登录后，电话不提供任何服务。](#)

[输入用户名和密码后，电话返回到登录屏幕。](#)

[输入用户名和密码后，系统生成“LoginServer Conn.错误”。](#)

[登录 Cisco 7940 电话时，电话显示错误“Device profile does not exist”。](#)

[选择登录服务时，返回 XML Error \[4\] Parse Error。](#)

[用户无法登录 Extension Mobility 并且收到 login unsuccessful error 6。](#)

[“在电话上生成“Login unsuccessful \[9\]”错误消息。](#)

[Login unsuccessful Error \[12\]](#)

[安装 Active Directory 插件后用户无法登录到 Extension Mobility 并且收到“login unsuccessful error:\[3\]”或“error:\[10\]”或“error:\[2\]”。](#)

[Error \[18\]- Another User logged in](#)

[选择用于登录 Extension Mobility 的服务时，Extention Moblity 服务返回 error \[100\] login unsuccessful。](#)

[Login unsuccessful error:\[11\]](#)

[Login unsuccessful Error:\[6\]](#)

[无法对 IP 电话应用 Extension Mobility 功能并且收到错误“Already logged in to another phone” Error:“Update failed.Could not insert new row - duplicate value in a UNIQUE INDEX column”](#)

["登录 Extension Mobility IP 电话期间显示“警告 7”](#)

[Extension Mobility Access 速度很慢](#)

[注销后 IP 电话一直保持“Registering”或“Configuring IP”状态](#)

[Extension Mobility 用户在较短的间隔内自动注销](#)

[搜索分配给设备配置文件的 DN 时没有产生任何结果](#)

[无法使整个用户组从 Extension Mobility 注销](#)

[Extension Mobility](#)

[相关信息](#)

简介

Extension Mobility (Hoteling) 是一项功能，该功能允许您登录到电话并且允许您进行电话配置。登录后，线路显示、快速拨号、服务和消息等待指示符 (MWI) 信息将显示在电话上，就像电话已分配给用户一样。Extension Mobility 还支持配置 Cisco 7914 扩展模块（如果在登录的电话设备上显示）。

本文描述如何排除故障与 Extension Mobility 功能的问题在 Cisco CallManager 3.x 和 4.x。参考这些文档为了排除故障与 CUCM 最新版本涉及的 Extension Mobility 问题：

- [Cisco Unified 通信管理器 5.x/6.x/7.x : Extension Mobility 错误消息](#)
- [CUCM 8.x : Extension Mobility 错误消息](#)

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- [Extension Mobility 的安装和配置](#)
- Customer Response Application (CRA) 的安装和配置
- Cisco CallManager 的安装和配置

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager 3.x 或 4.x
- Cisco Customer Response Application (CRA) 版本 2.2.1 (安装了 [Extension Mobility](#))

注意：对于 Cisco CallManager 3.3 (2) 以及更高版本，Cisco CallManager 中的 Cisco CallManager Extension Mobility 应用程序和 Cisco CallManager Extension Mobility 服务提供 Extension Mobility 功能。该功能不再需要 Cisco CRA 引擎。有关详细信息，请参阅 [了解 Cisco CallManager 扩展服务](#)。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

[设备配置文件](#)

配置关于电话的所有设置时，设备配置文件无需与电话关联即可查看。设备配置文件包含基本设备信息 (Cisco 7960/7940)、Cisco 7914 附加模块、服务、快速拨号和线路。然而，设备配置文件并未与物理电话相关联。

Extension Mobility 使用三种类型的配置文件：

- [用户设备配置文件](#)
- [默认设备配置文件 \(仅 4.x\)](#)
- [自动生成的设备配置文件](#)

[用户设备配置文件](#)

用户设备配置文件是系统管理员为单个用户配置的配置文件。可以将此配置文件视为任何其他电话设备。用户可以通过 Cisco CallManager User 页访问此配置文件、添加服务和通过与普通电话相同的方式快速拨号。用户设备配置文件是用户登录时应用于电话的模板。该配置文件可用于用户登录和电话的默认 (基本) 配置。

[默认设备配置文件](#)

(仅适用于 Cisco CallManager 4.0) 对于您希望支持 Cisco CallManager Extension Mobility 的每个型号的 Cisco IP 电话，您可以配置一个默认设备配置文件。用户登录的电话型号没有用户设备配置文件时，则使用默认设备配置文件。

默认设备配置文件包含与特定设备相关联的一组特性 (服务和/或功能)。设备配置文件包括设备类型、用户区域设置、电话按钮模板、软键模板和多级优先与抢占 (MLPP) 信息。

使用 Device Profile Default Configuration 网页可以为支持 Cisco CallManager Extension Mobility 的每个电话型号创建一个默认设备配置文件。一个电话型号可以没有或具有一个默认设备配置文件。默认设备配置文件的最大数目不能超过支持 Cisco CallManager Extension Mobility 的电话型号的数目。

[自动生成的设备配置文件](#)

自动生成的设备配置文件是一种特殊设备配置文件，在为 Extension Mobility 配置了电话，并且该电话没有使用用户设备配置文件作为默认设备配置文件时会生成此配置文件。如果为 Extension Mobility 配置了电话，则管理员必须为注销配置文件选择 **Use Current Device Settings** 或 **Select a User Device Profile**。如果选择 **Use Current Device Settings**，则系统会创建文件 ADPxxxxxxxxxxx.cnf，其中 xxxxxxxxxxxx 是为 Extension Mobility 配置的设备的 MAC 地址。

注意： Cisco 强烈建议您使用自动生成的设备配置文件，不要分配用户设备配置文件作为默认设备配置文件。

[如何利用设备配置文件](#)

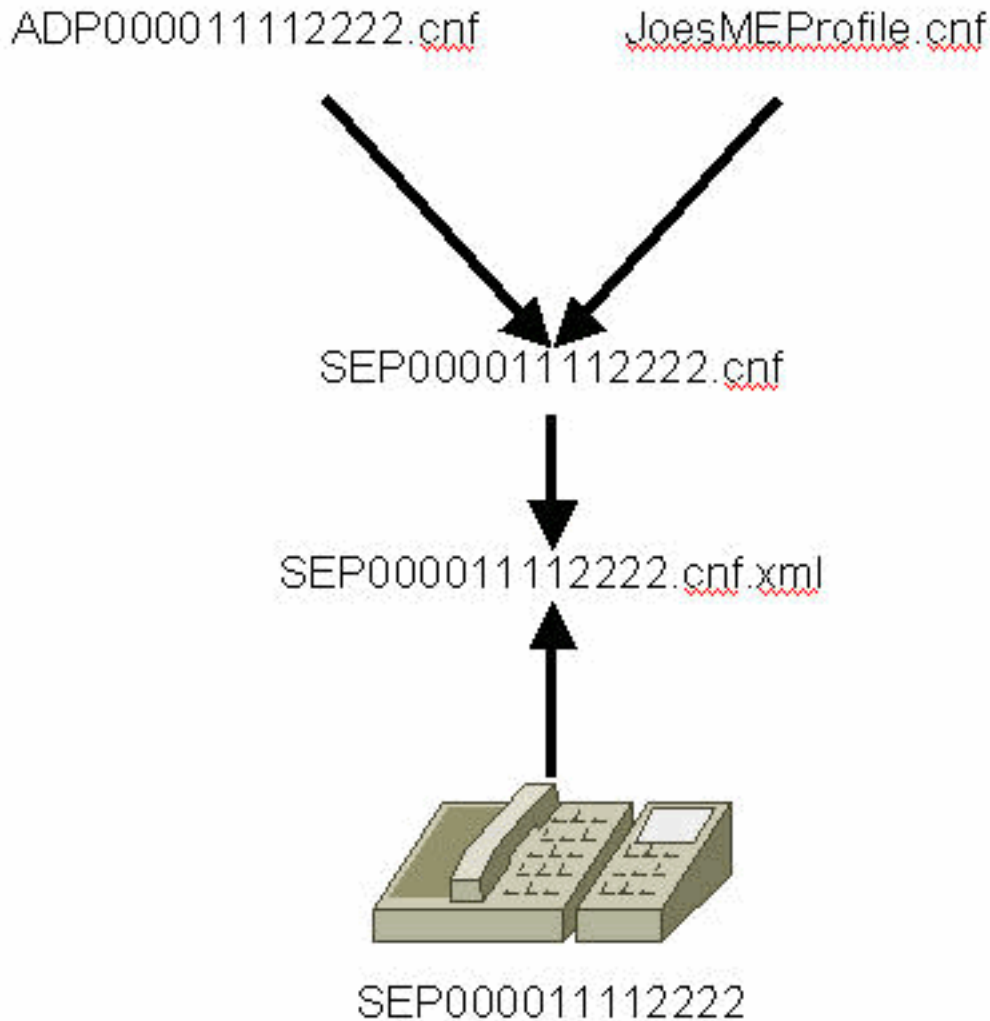
将电话注册到 Cisco CallManager 时，它会为 SEPxxxxxxxxxxx.cnf.xml file in the TFTP path 发送 tftp request。Extension Mobility 工作在交换 SEPxxxxxxxxxxx.cnf 文件 with either 旁边或自动生成配置

文件，然后生成电话的SEPxxxxxxxxxxxx.cnf.xml文件。

在本示例中，电话的 MAC 地址为 SEP000011112222。为 Extension Mobility 配置了该电话，并且注销配置文件为 Use Current Device Settings。管理员为注销配置文件选择当前设备设置时，系统执行三项操作：

- 它导致创建文件 ADP000011112222.cnf。
- 文件 SEP000011112222.cnf 基于 ADP000011112222.cnf 文件生成。
- 新 SEP000011112222.cnf.xml 文件基于新 SEP000011112222.cnf 文件生成。

图 1



用户要登录到为 Extension Mobility 配置的电话。用户登录到电话时，系统执行以下操作。

- 基于 `JoesMEProfile.cnf` 文件创建 `SEP000011112222.cnf` 文件。
- 为电话生成 `SEP000011112222.cnf.xml` 文件。
- 数据库层 (DBL) 向电话发送重新启动请求。

电话请求其配置文件时，该文件现在包含此用户的电话的设备配置文件。

了解设备和 Extension Mobility 的关键是，一旦为设备启用 Extension Mobility，则设备始终使用该设备配置文件。如果没有用户登录，则电话使用自动生成的配置文件或用户定义的配置文件。如果有用户登录，则设备使用登录设备配置文件。

登录呼叫流程

/LoginService 执行很多任务以使 Extension Mobility 发挥作用。这些任务包括 DBL 交互。首先，它修改 Microsoft SQL Server 数据库中设备的 loginUserId 和 loginTime 字段。其次，系统基于选择的配置文件创建新 cnf.xml。创建此新 XML 文件后，向电话发出“重新启动”请求，新 XML 文件便可以使用线路和快速拨号了。

登录 (hotel.aef)

完成这些步骤：

1. 单击 **Services**。这将为要登录的电话用户查询服务。如果为电话设备定义了登录/注销，则提供这些服务。
2. 单击 **Login**。服务将面向应用程序服务器的 HTTP 请求发送到 /login 触发器。
3. 如果 /login 请求期间未提供设备名称，则 /login 脚本通过查询 \\ip_addr\DeviceInformationX 并提取 Hostname 字段发现设备名称。
4. 发现后，检查是否传递了用户 ID/密码。首次选择登录服务时没有用户 ID/密码，脚本将 XML 输入发送到电话以获取用户 ID 和密码。电话显示“Please sign on”，并且脚本结束。
5. 输入用户 ID/密码后，信息以包含用户 ID/密码的新 /login 触发器的形式发送到应用程序。
6. 应用程序接收用户 ID/密码。它然后执行用户 ID/密码向 DC 目录的认证（在本地），以验证用户。
7. /login 脚本向发布服务器 Cisco CallManager /LoginService 发送 HTTP 请求，以执行相应的 DBL 操作。传递给 /LoginService 的信息包括：ApplicationUserID、ApplicationUserPassword 设备标识符（MAC 地址）Mobility Extension 用户 ID/密码
8. Cisco CallManager /LoginService 使用 ApplicationUserID 和 ApplicationUserPassword 代表用户执行用户登录。这就是 ApplicationUserID 需要认证代理权限的原因。
9. /LoginService 将用户 ID 和登录时间添加到设备。
10. 然后 /LoginService 触发 DBL 通知，以重新启动受影响的设备，使其获得新配置文件。
11. /LoginService 将登录注册到注销服务（用于自动注销）。
12. 用户现在已登录。

注销 (hotelout.aef)

完成以下步骤以注销：

1. 单击 **Services**。这将为用户要注销的电话查询服务。如果为电话设备定义了登录/注销，则提供这些服务。
2. 单击 **注销**。此服务将面向应用程序服务器的 HTTP 请求发送到 /logout 触发器。
3. 设备名称（MAC 地址）在 /logout 请求期间不存在。因此，/logout 应用程序发出 \\ip_addr\DeviceInformationX 并提取 Hostname 字段以确定哪个电话请求注销服务。
4. 检索设备名称后，/logout 脚本向发布服务器 Cisco CallManager /LoginService 发送 HTTP 请求，以执行适当的 DBL 操作以便注销。传递给 /LoginService 的信息包括：ApplicationUserID、ApplicationUserPassword 设备标识符（MAC 地址）**注意**：在 Cisco CallManager 4.2(3) 管理基于设备池、位置和 DN 范围分页之前，没有批量 Extension Mobility 注销功能。
5. Cisco CallManager /LoginService 使用 ApplicationUserID 和 ApplicationUserPassword 代表用户执行注销。这就是 ApplicationUserID 需要认证代理权限的原因。

6. /LoginService 从登录的设备删除用户 ID 和登录时间，并从注销服务删除注销请求。

7. 然后 /LoginService 触发 DBL 通知，以重新启动受影响的设备，使其获得新配置文件。

注意：要仅允许用户在尝试登录 Extension Mobility 时输入数字字符，可以使用以下 Extension Mobility 服务参数：Alphanumeric User ID。

排查 Extension Mobility 故障

排查 Extension Mobility 问题的故障时，可遵循一系列检查点来确定出现问题的位置。下面是查找问题的步骤和位置。

问题	检查的内容
服务返回无效的主机或者不返回任何内容。	检查 Enterprise Parameters 中的 Services URL 条目。
服务返回“No services Configured...”	检查电话配置文件或所选用户配置文件的配置。另外，确保正确配置了语音 VLAN。
选择“login”或“logout”后，电话显示“requesting”。	检查以确保应用程序引擎正在运行。检查为服务指定的 URL。确保它指向正确的 IP 地址（CRA 服务器）和端口 8080。另外，检查是否阻止了 CRA 服务器与 IP 电话通信所需的端口 80。如果 CRA 服务器与 Cisco CallManager 位于同一位置，请检查以确保应用程序服务器没有启用代理，并且没有在 Microsoft Internet Explorer 中为服务用于登录的帐户配置代理服务器。
选择“login”或“logout”后，没有任何反应。	检查 CRA 中的触发器。Cisco CallManager 中的触发器名称和 URL 必须完全匹配。 注意： 触发器名称和 URL 区分大小写。
输入用户名和密码后，电话再次显示登录屏幕。	没有正确设置服务端口。使用 form.jsp 替换现有的 form.jsp。
输入用户名和密码后，电话显示“authentication error”。	检查用户 ID 和密码。另外，检查 CRA 服务器上的 DC 目录是否存在复制问题。如果运行 CRA Server 2.2.(3a) 或更早版本，并且使用 Active Directory 插件，请检查以确保用户直接位于 User Base 下，而不是位于 User Base 的 Sub-OU 下。
输入用户名和密码后，电话显示“App authentication error”。	检查 CRA 服务器上的应用程序用户 ID 和密码。

输入用户名和密码后，电话显示“Proxy Not Allowed”。	检查 Cisco CallManager 中的应用程序用户 ID 是否选择了 Enable Authentication Proxy Rights 。
输入用户名和密码后，电话显示“LoginServer conn. 错误”。	查看 常见问题 以获取解决方案。
登录和注销成功，但是遇到明显的延迟。	检查是否使用了代理。如果是，请尝试将它禁用。此设置位于 Microsoft Internet Explorer 中的“工具”>“Internet”>“连接”>“局域网设置”下。必须重新启动以使更改生效。

任何用户（Extension Mobility 用户或应用程序用户 ID）的认证出现问题时，请使用 `http://\cm_ipaddr\ccmuser` 并尝试登录。如果登录失败，则问题与 Extension Mobility 无关。问题是更常见的认证问题。请验证目录中的用户名/密码。

用于验证 LoginService 是否可以正常工作的另一测试是访问 `http://\cm_ipaddr>LoginService\Tools\sampleloginapp.asp`（对于 Cisco CallManager 版本 3.x）和 `http://\cm_ipaddr\emservice\jsp\Tools\sampleloginapp.jsp`（对于 Cisco CallManager 版本 4.0 和更高版本）。为字段输入适当的值。配置文件 ID 是要登录的 Extension Mobility 设备配置文件。示例登录测试排除与 CRA 服务器的所有依赖关系，并确保目录服务可以正常工作。

常见问题

用户恢复默认配置文件时，服务不再可用。

- **问题：**将服务添加到电话后，不会按 **Update 按钮**，并且自动生成的默认配置文件不与电话同步。
- **解决方案：**重新选择电话，在电话上添加服务，并更新电话配置。

Extension Mobility 在几分钟后、配置的时间之前注销了用户。

- **问题：**用户使用 Extension Mobility 登录后，会在几分钟后注销，尽管该登录名的默认最长时间设置为 8 小时。
- **解决方案：**如果不需要指定允许用户登录到 Extension Mobility 的最长时间，请始终将 **Enforce Maximum Login Time*** 参数设置为 **False**。为此，请完成以下步骤：转到 Cisco CallManager Administration 页选择 **Service > Service Parameters** 并选择 **Cisco Extension Mobility**。确保 **Enforce Maximum Login Time*** 参数设置为 **False**。单击**更新**。

登录后，用户没有任何可用的服务。

- **问题：**在电话上加载时，用户配置文件没有任何与它关联的服务。
- **解决方案：**更改用户配置文件，以包含 **login/logout** 服务。更改用户登录到的电话以包含 **login/logout** 服务。更新后，用户将获得注销服务。

IP 电话上显示“Host not found”错误

- **问题：**按 **Services** 按钮时，IP 电话显示“Host not found”错误。
- **解决方案：**选择 **System > Enterprise Parameters**。检查 **URL services**，如果它设置为 CallManager 服务器的名称，请使用 IP 地址替换 CallManager 服务器的名称，如以下示例所示。示例：<http://10.10.10.1/CCMCIP/getservicesmenu.asp>，其中 10.10.10.1 是 Cisco CallManager 的 IP 地址。停止/启动 TFTP、Internet Information Server (IIS) 和 Computer Telephony Integration (CTI) 服务，并重新引导电话，以使更改生效。

执行登录或注销后，电话重置而不是重新启动。

- **问题：**电话使用 DNS 解析 Cisco CallManager 名称。
- **解决方案：**将 **System > Server name** 更改为 IP 地址。重置电话并再试一次登录/注销过程。

服务返回 HTTP [8] 错误。

- **问题：**电话受红色代码病毒攻击，HTTP 服务不再正常工作。
- **解决方案：**应用 [Cisco 网站](#) 的最新电话加载更正此问题。

"登录时返回“Login Unsuccessful:[101]”错误。

在 IP 电话上启动 Extension Mobility (EM) 服务时，显示以下错误消息：Login Unsuccessful Error:[101]。

注意：此错误可能与以下问题之一有关。

- **问题：**输入的用户名在 DC 目录中找不到，这可能也是因为 DC 目录复制问题。
- **解决方案：**通过 Cisco CallManager 全局目录添加用户。另外验证 DC 目录是否可以在两个服务器之间复制。有关以下问题的详细信息，请参阅[解决关于 DC 目录的问题](#)：如何解决 Cisco CallManager 群集涉及的 Cisco CallManager 服务器上运行的 DC 目录服务器服务之间的 DC 目录复制问题。
- **问题：**Cisco CallManager 发布服务器的 IP 地址已更改。
- **解决方案：**在 DC Directory Administration 中，选择 **cisco.com > CCN > systemProfiles**。选择 **Hoteling profile**。验证 URL 字段中的 IP 地址。它应该是 Cisco CallManager 发布服务器的 IP 地址。**注意：**有关如何更改 IP 地址的详细信息，请参阅[更改 Cisco CallManager 的 IP 地址](#)。
- **问题：**设置 Extension Mobility 服务虚拟目录期间出现错误。
- **解决方案：**可以使用以下步骤重新创建虚拟目录。完成以下步骤可删除现有虚拟目录。选择“开始”>“程序”>“管理工具”>“Internet Information Services (IIS)”。展开左窗格中的 **PC > 默认网站**。右键单击“**登录服务**”，并选择“**删除**”。完成以下步骤以清理目录。将目录 **C:\CiscoWebs\LoginService** 重命名为 **C:\CiscoWebs\OldLoginService**。创建目录 **C:\CiscoWebs\LoginService**。将以下文件从 **C:\CiscoWebs\OldLoginService** 复制到 **C:\CiscoWebs\LoginService** 目录。Tools\ (目录及其内容) **login.aspquery.asploginSecure.aspquerySecure.asp*.dtd**完成以下步骤可重新创建虚拟目录。在 Internet 服务管理器中 (已在步骤 1 中打开)，右键单击“默认网站”，并选择“虚拟目录”。按照向导操作。别名：**登录服务**目录：浏览到 **C:\CiscoWebs\LoginService**选择“读取、运行和执行”完成以下步骤以配置虚拟目录。右键单击“登录服务”，并选择“属性”。选择“虚拟目录”选项卡。确认已选中“读取”和“记录访问”，未选中其他选项。确认“执行权限”设置为“脚本和可执行文件”。确认“应用程序保护”设置为“低(IIS 进程)”。选择“文档”选项卡，并确认唯一启用的默认文档

是 Default.asp。选择“目录安全性”选项卡，并单击“匿名访问和身份验证控制”下的“编辑”。确认“匿名访问”是选中的唯一选项。单击“匿名访问”下的“编辑”。将用户名设置为 **CCMEML**。将密码设置为 **CCMEML**。单击 **OK**。单击 **OK**。重新启动 IIS 服务。

错误号:-32

当用户单击 **Device Association** 或 **Extension Mobility** 以尝试在 Cisco CallManager Administration User Configuration 页上关联用户配置文件时，将收到 Error No:--32 错误。

修改或重命名 Active Directory 中的用户后可能会出现此错误，即使将用户重命名回原始用户 ID 也是如此。每次修改用户，都会创建和更新该用户的 ciscoAtUserProfile 和 ciscoAtAppProfile 特性。如果 ciscoAtGUID 特性不存在，则会创建新用户配置文件 DN。要解决此问题，需要使用 Active Directory 服务接口 (ADSI) 编辑实用程序。在 Active Directory (AD) 服务器上，您可以在打开 ADSI 编辑实用程序时浏览目录模式。向下浏览到 dc=xxxxx, dc=com, ou=cisco (或者在 Cisco CallManager 上安装 AD 插件期间指定的 OU)，ou=Profiles。所有配置文件都可以在该目录中找到。

要在系统上安装 ADSI 编辑实用程序，请从以下位置的 Windows 2000 CD 安装支持工具：**<CD 驱动器>:\SUPPORT\TOOLS\setup.exe**。复制 adsiedit.exe 和 adsiedit.dll 到系统的一个文件夹。该文件夹应该命名为 **c:\adsiedit**。在 **c:\winnt\system32** prompt 命令以后注册 adsiedit.dll 运行 **regsvr32.exe c:\ads\adsiedit.dll**。

完成这些步骤：

1. 启动 ADSI 编辑实用程序以直接查看 Active Directory 中存在关联问题的用户的特性。
2. 导航到该用户的条目 (例如，CN=user1, OU=yourOU, DC=yourDC, Dc=com)。右键单击该对象，并选择“属性”。在“Select a property to view”下，选择 **ciscoatGUID**。
3. 清除 **ciscoatGUID** 特性当前存在的值。
4. 选择同一用户的 **ciscoatUserProfile** 特性，并清除它。
5. 选择同一用户的 **ciscoatUserProfileString** 特性，并清除它。
6. 然后尝试在 Cisco CallManager Administration 页将设备与该用户相关联。

按“Services”时，没有显示服务。

- **问题：**使用的电话设备没有选择的服务。
- **解决方案：**在电话上重新选择服务并更新电话页。

用户登录后，电话不提供任何服务。

- **问题：**登录的用户没有任何与他们的用户设备配置文件相关联的服务。
- **解决方案：**通过 Cisco CallManager User 页或 User Device 配置页，将所需的服务添加到 User Device 表。

输入用户名和密码后，电话返回到登录屏幕。

- **问题：**发送到电话用于登录的 form.jsp 无法解析用于登录的端口。因此，应用程序看不到登录请求。
- **解决方案：**下载 form.jsp。使用下载的文件替换现有 C:\Program files\wfaavid\tomcat\webapps\ROOT\form.jsp。此新表单将服务端口号硬性设置为 8080。

输入用户名和密码后，系统生成“LoginServer Conn.错误”。

注意：此错误可能与以下问题之一有关。

- **问题：**IBM 340 系列服务器没有为登录正确配置匿名访问 (Cisco Bug ID [CSCdu62820](#) ([仅限注册客户](#)))。
- **解决方案：**允许 Microsoft IIS 控制匿名设备的密码。
- **问题：**Cisco CallManager 发布服务器的 IP 地址已更改。
- **解决方案：**在 DC Directory Administration 中，转到 [cisco.com](#) > **CCN** > **systemProfiles**。选择 **Hoteling profile**。验证 URL 字段中的 IP 地址。它应该是 Cisco CallManager 发布服务器的 IP 地址。
- **问题：**与 Microsoft Active Directory 集成时，应用程序引擎的基础上下文不正确。
- **解决方案：**在应用程序服务器上，将基础上下文设置为包含 cisco ou (而不仅仅是 cisco dc)。因此，对于公司 mycompany.com，基础上下文为 ou=cisco，dc=cisco，dc=mycompany，dc=com (将 mycompany 条目更改为特定于站点的名称)。

注意：基础上下文更改后，必须重新配置应用程序设置以在新上下文中查找目录信息。

- **问题：**检查 http://cm_ipaddr/LoginService/Tools/sampleloginapp.asp (对于 Cisco CallManager 版本 3.x 以及更早版本)。对于 Cisco CallManager 版本 4.0 以及更高版本，使用 http://cm_ipaddr/emservice/jsp/Tools/sampleloginapp.jsp 返回的错误是 `ErrorParser org.apache.xerces.parsers.SAXParser`，虚拟目录没有创建，并且 ClassPath 没有插入。
- **解决方案：**安装以某种方式失败 (根本原因尚未确定)。在“默认网站”下，创建名为 LoginService 的新虚拟 Web。本地路径应该为 `C:\CiscoWebs\LoginService`。将应用程序保护更改为**高(独立)**。接下来，按照允许 Microsoft IIS 控制匿名设备的密码的步骤操作。创建虚拟 Web 后，必须添加 ClassPath 的系统变量以允许 SAX 分析程序执行其任务。右键单击并选择“我的电脑”>“属性”>“高级”>“环境变量”。如果 ClassPath 变量不存在，请创建该变量。ClassPath 的值应该为
`C:\WINNT\Java\Lib\DirUser.jar;C:\WINNT\Java\Lib\Xerces.jar;C:\WINNT\Java\Lib\DirUserNotification.jar`。单击“确定”三次，以保存新环境变量。停止并重新启动 IIS 服务。

登录 Cisco 7940 电话时，电话显示错误“Device profile does not exist”。

- **问题：**Extension Mobility 要求登录时必须在 Cisco 7940 电话上使用设备模板的固定名称。安装服务器时，7940 设备模板的名称必须存在并且具有准确的模板名称。
- **解决方案：**确保 Cisco 7940 的设备模板为 7940 1-Line 或 7940 2-Line。确保使用破折号，并且大小写正确。

选择登录服务时，返回 XML Error [4] Parse Error。

- **问题：**下载的 form.jsp 包含 HTTP 标头信息。
- **解决方案：**在此页，在 form.jsp 的右键单击，然后选择 SaveLink 和或 SaveTarget。选择表单的下载位置。确保 form.jsp 页的第一行为：`<%@ pageimport = "java.net.InetAddress" %>`

用户无法登录 Extension Mobility 并且收到 login unsuccessful error 6。

- **问题：**执行以下操作时，用户收到 login unsuccessful error:[6] 按电话上的 **Select** 以选择 Extension Mobility 服务时出错。
- **解决方案：**错误 6 表明与数据库通信时出错。这可能是由很多不同的原因造成的，具体取决于使用的是 DC 目录还是 Active Directory。如果使用的是 Active Directory，则可以在重新运行 Active Directory 插件时解决此问题。关于 Active Directory 安装的详细信息，请参阅 [Cisco CallManager 的 Active Directory 2000 插件安装](#)。如果没有与尝试登录的用户关联的设备配置文件，也可能出现此问题。在 User Configuration > Extension Mobility 页上检查用户是否具有与他们关联的设备配置文件。如果没有，请使用设备配置文件更新用户以便执行 Extension Mobility 登录。

["在电话上生成"Login unsuccessful \[9\]"错误消息。](#)

- **问题：**尝试使用 Extension Mobility 登录时，用户无法登录到电话，并且收到 Login unsuccessful [9] 错误消息。
- **解决方案：**这通常是目录集成错误。例如，这可能是 LDAP、Active Directory 或 DC 目录。根据使用的目录集成方法，故障排查方式可能不同。检查 Active Directory 服务器是否正在运行。如果此处存在问题，请从 Cisco CallManager 运行 Directory 插件和 Adminutility。如果 LDAP 存在问题，请检查 DirUser.jar 文件是否存在。如果没有设备配置文件关联与该的用户尝试登陆，此问题能也出现。在 User Configuration > Extension Mobility 页上检查用户是否具有与他们关联的设备配置文件。如果没有，请使用设备配置文件更新用户以便执行 Extension Mobility 登录。

[Login unsuccessful Error \[12\]](#)

- **问题：**登录启用了 Extension Mobility 的 IP 电话时，登录失败，并且电话显示 Error[12]。
- **解决方案：**用户设备配置文件配置不正确时会出现此错误。设备配置文件不存在、配置不正确或者未与用户配置文件相关联。检查所有用户设备配置文件设置，并确保正确指定了设备配置文件并且已正确与用户配置文件关联。

[安装 Active Directory 插件后用户无法登录到 Extension Mobility 并且收到"login unsuccessful error:\[3\]"或"error:\[10\]"或"error:\[2\]"。](#)

- **问题：**使用 Active Directory 执行的 Extension Mobility 电话登录不成功，因为注册表中所有应用程序用户的 Password 字段为空。
- **解决方案：**完成以下步骤以解决此问题：选择“开始”>“运行”，键入 **regedit**，并单击“确定”。检查以下位置的 Cisco CallManager Extension Mobility 的注册表项：
：HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems Inc.\Directory Configuration\AppUsers\CCMSysUser。确保 Password 字段存在相应条目，并且用户 ID 为 CCMSysUser。如果此条目不存在或者条目错误，则表明安装存在问题。现在可以为此用户重置或添加密码。完成以下步骤以更改 CCMSysUser 密码。转到 C:\dcsvr\bin 并执行 **CCMPWDChanger.exe** 应用程序。指定您的 Active Directory 密码。此时，您可以选择更改用户 ID（在本示例中为 CCMSysUser）并为此用户设置密码。从“开始”>“程序”>“管理工具”>“服务”重新启动 IIS Admin 服务和 Cisco Tomcat 服务。如果此过程不能解决问题，则可能需要卸载并重新安装 Active Directory 插件。有关如何安装 Active Directory 插件的详细信息，请参阅 [Cisco CallManager 的 Active Directory 2000 插件安装](#)。**注意：**如果 Cisco CallManager 升级后开始出现该问题，请参阅 Cisco Bug ID [CSCdz60740](#)（[仅限注册客户](#)）。

[Error \[18\]- Another User logged in](#)

- **问题：**尝试使用 Extension Mobility 登录 IP 电话时，即使没有任何用户登录，也会收到错误消息 error [18] - Another user logged in。登录的 Extension Mobility 用户的用户 ID 显示为 None。尝试删除电话时失败，并且显示错误 Delete Failed [438] User defined Device Profile cannot be deleted if it is in use。
- **解决方案：**如果任何应用程序用户具有电话的控制权限，并且应用程序用户 ID 显示为 None，则可能会出现此问题。转到 **User Management**，选择 **Application User**，并取消关联。现在可以删除电话了。

[选择用于登录 Extension Mobility 的服务时，Extension Moblity 服务返回 error \[100\] login unsuccessful。](#)

- **问题：**用户按 **Services 按钮**时，电话显示 Error [100]。
- **解决方案：**如果 Cisco Extension Mobility 服务的 URL 不包含最后一个参数（以粗体显示），则会出现此错误：`http://<IPAddressofCallManager>/emapp/EMAppServlet?device=#DEVICENAME#<IPAddressofCallManager>` 指定在其中安装 Cisco CallManager Extension Mobility 的 Cisco CallManager 服务器的 IP 地址。确保 URL 正确并且完整。例如，`http://10.45.67.89/emapp/EMAppServlet?device=#DEVICENAME#` URL 区分大小写；确保完全按照所述的方式输入名称。

[Login unsuccessful error:\[11\]](#)

- **问题：**用户尝试登录 Extension Mobility 时，IP 电话显示：Login Unsuccessful Error:[11]。
- **解决方案：**如果未在 IP 电话服务参数中正确输入 Cisco Extension Mobility 服务的 URL，则会出现此错误。在 **CCMAdmin** 上，转到 **Feature > IP Phone services**。然后针对 Extension Mobility 服务执行搜索。确保使用下面的 URL：`http://<IPAddressofCallManager>/emapp/EMAppServlet?device=#DEVICENAME#`

[Login unsuccessful Error:\[6\]](#)

问题？当 Extension Mobility (EM) 服务在 IP 电话启动，the IP 电话显示：Login unsuccessful Error:[6]。该问题仅存在于发布服务器中。

解决方案？错误 6 表明与数据库通信时出错。完成以下步骤以解决该问题。

1. 确保已填充 `C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini` 文件，并且此文件在群集中的所有 Cisco CallManager 服务器上完全相同。如果此文件在群集中的任何服务器上不存在或者未填充，则登录将失败。
2. 将 `C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini` 文件中的 **UserSSL** 设置从 **True** 更改为 **False**。

[无法对 IP 电话应用 Extension Mobility 功能并且收到错误“Already logged in to another phone”](#)

- **问题：**尝试对 IP 电话应用 Extension Mobility 功能时，请求被拒绝，并且显示一条指明您已登录到另一 IP 电话的错误。您已登录到一个 IP 电话并且在从该电话注销之前希望登录到一个新 IP 电话时，会出现这种情况。

- **解决方案**：从前一电话注销并登录到新电话的最佳方式是按照如下方式在 Cisco CallManager Administration 页上更改几个服务参数：在 Cisco CallManager Administration 窗口中，转到 **Service > Service Parameters**。选择 Extension Mobility 服务，并在 **Multiple Login Behavior** 框中，将它更改为 **Auto Logout**。单击**更新**。**Auto Logout**：用户登录另一个设备后，Cisco CallManager 自动使用户从第一个设备注销。**注意**：要确定用户已登录哪个 IP 电话，请转到“Microsoft SQL Server”>“企业管理器”>“数据库”>“表”；打开表 **Device**，并检查名为 **loginUserID** 的字段。它显示用户已登录的 IP 电话，找到电话后，您还可以使用户从电话本身注销。

[Error:“Update failed.Could not insert new row - duplicate value in a UNIQUE INDEX column”](#)

如果为 Extension Mobility 配置的电话 (EM) 删除，当用户被记录时，CallManager 允许管理员通过大批管理删除电话。当尝试与“已勾选时的注销配置文件一起”做添加有 EM 选项的电话上一步，可能给予此错误消息：-。

注意：删除有一个登录用户通过电话页的电话由 GUI 防止。

解决方案此问题似乎发生，当删除的电话为 EM 时配置，并且用户在删除时登陆。为了解决此问题，请从路由计划报告删除旧有 ADP [mac-address] 配置文件。

这在 Cisco Bug ID [CSCsj63279](#) ([仅限注册用户](#)) 描述。

- **问题**：无法对 Cisco 7900 IP 电话启用 Extension Mobility，并且显示以下错误消息：问题的根本原因是间歇性地无法删除电话自动生成的设备配置文件 (ADP)。如果删除为 Extension Mobility 配置的电话并且注销配置文件设置为 use current，则会在数据库中留下 ADP。这会导致无法在数据库中重新插入此电话。
- **解决方案**：要解决此问题，请完成以下步骤：使用 CallManager Administration 查找并删除孤立的自动生成的设备配置文件。为此，请执行以下操作：选择 **Device > Device Settings > Device Profile**。单击 **Find > All**。删除未与任何 IP 电话关联的设备配置文件。重新启动设备。

["登录 Extension Mobility IP 电话期间显示“警告 7”](#)

- **问题**：登录 Extension Mobility IP 电话时，显示 Warning 7 消息。
- **解决方案**：要解决此问题，请执行以下步骤：您可以在以下位置看到 Tomcat 支持的所有应用程序：<http://<IPAddr of the server>/manager/list>。确定 Extension Mobility 是否在此处列出并且正在运行。在非高峰时间，重新启动 Extension Mobility 和 Tomcat 服务。

[Extension Mobility Access 速度很慢](#)

- **问题**：在 Callmanager 中 Extension Mobility Access 速度很慢。
- **解决方案**：CallManager 的内存资源不足可能会导致此问题。确保升级到较高的版本时，CallManager 服务器满足最低硬件要求。

[注销后 IP 电话一直保持“Registering”或“Configuring IP”状态](#)

如果用户从 Extension Mobility 注销后，IP 电话一直保持 Registering 或 Configuring IP 状态，请检查是否为设备分配了注销配置文件。另外，重新启动 Cisco Tomcat 服务。

注意： 如果使用的是 Cisco CallManager 6.x，则可以使用以下命令从 CLI 重新启动 Cisco Tomcat 服务：`admin : utils service restart Cisco Tomcat`

[Extension Mobility 用户在较短的间隔内自动注销](#)

Extension Mobility 用户每隔 5 分钟从系统注销一次，并且事件日志显示 Error:DeviceTransientConnection - Transient connection attempt 错误消息。如果 Cisco CallManager 发布服务器和 Subscriber 上的时间不同步，则可能会出现此问题。要解决此问题，需要同步所有服务器上的时钟，或者在群集中[配置 ntp](#) 以进行时间同步。另外，将 Extension Mobility 服务参数 **Multiple Login Behavior** 更改为 **Multiple Login's Not Allowed**，并重新启动 Extension Mobility 服务。

[搜索分配给设备配置文件的 DN 时没有产生任何结果](#)

Extension Mobility 用户登录电话时，搜索分配给设备配置文件的目录号码 (DN) 没有产生任何结果。

1. 转到 **Device > Phone**。Find and List Phones 窗口出现。
2. 从下拉列表中选择 **Actively Logged In Device Report**，并单击 **Go**。将显示 Find and List Actively Logged In Device 窗口。
3. 选择 directly 号码，并单击 **Find**。

有关详细信息，请参阅[查找主动登录的设备](#)。

[无法使整个用户组从 Extension Mobility 注销](#)

完成以下步骤以使整个用户组从 Extension Mobility 注销：

1. 在 **Serviceability > Tools > Control Center** 下，禁用 Extension Mobility 服务。
2. 重置包含需要从中注销的所有电话的设备池。这将使当前使用 Extension Mobility 的所有用户注销。

[Extension Mobility](#)

Extension Mobility 不工作，在 Cisco CallManager 8.6 升级后。

[解决方案](#)

完成这些步骤以解决问题：

1. 选择 **OS 管理页面 > Security > Certificate Management** 为了首先然后重新生成在所有服务器的思科 Tomcat.pem 在发行商的证书和工作用户。
2. 重新启动托拉斯验证服务 (TV) 在所有服务器并且从发行商开始。
3. 重新启动在所有服务器的 TFTP 服务并且首先开始与发行商。
4. 重新启动在所有服务器的 Cisco Tomcat 服务并且从发行商首先开始。请使用 **使用情况服务重新启动思科 Tomcat** 命令为了重新启动从服务器的 CLI 的服务。

[问题](#)

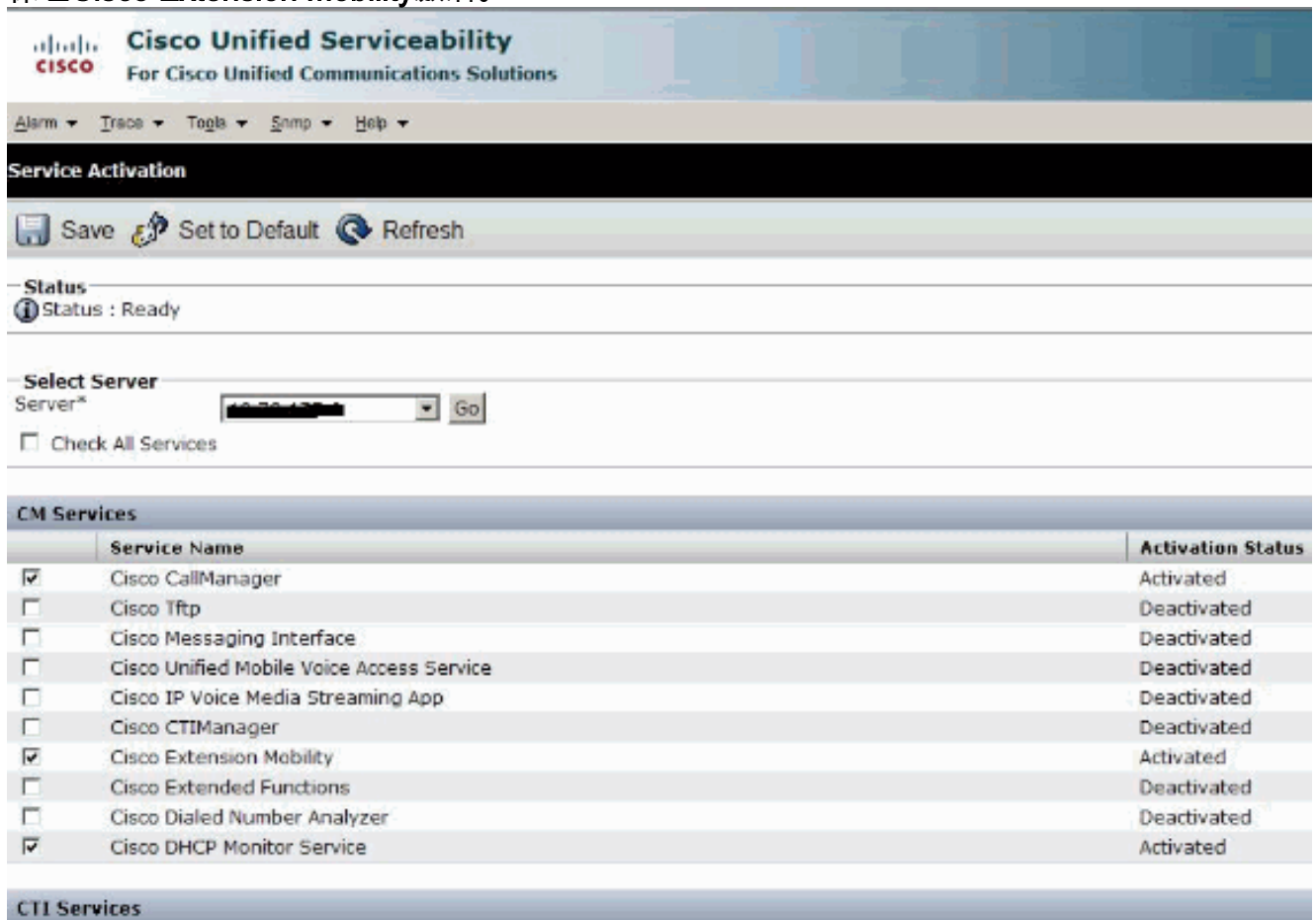
这是您能面对的某些常见问题，当您使用Extension Mobility时。也提供解决方案。

- 您不能登录Extension Mobility。
- 您无法登录与UserID和PIN的Extension Mobility和Error= [201] - 错误消息出现。
- 您无法登陆到Extension Mobility，并且205错误消息出现。

解决方案

完成这些步骤以解决问题：

1. 保证最终用户关联与对Extension Mobility的适当的设备配置文件。
2. 在Cisco Unified维护性页，请选择Tools > Service激活。
3. 保证Cisco Extension Mobility激活。



4. 选择Tools > Control Center -以服务为特色并且选择服务为了重新启动Cisco Extension



Mobility服务。

解决不同的数据图表的用户登陆对不同的集群时，Cisco Extension Mobility交叉团星限制不 happening。

您需要设置Enable (event)逻辑分区=真为了解决此问题。

系统默认策略将是为企业拒绝，=因此呼叫或功能阻塞在VoIP设备参加者的允许策略之间必须通过在CUCM的System->逻辑分区配置配置。

登录问题是unavailable(213)

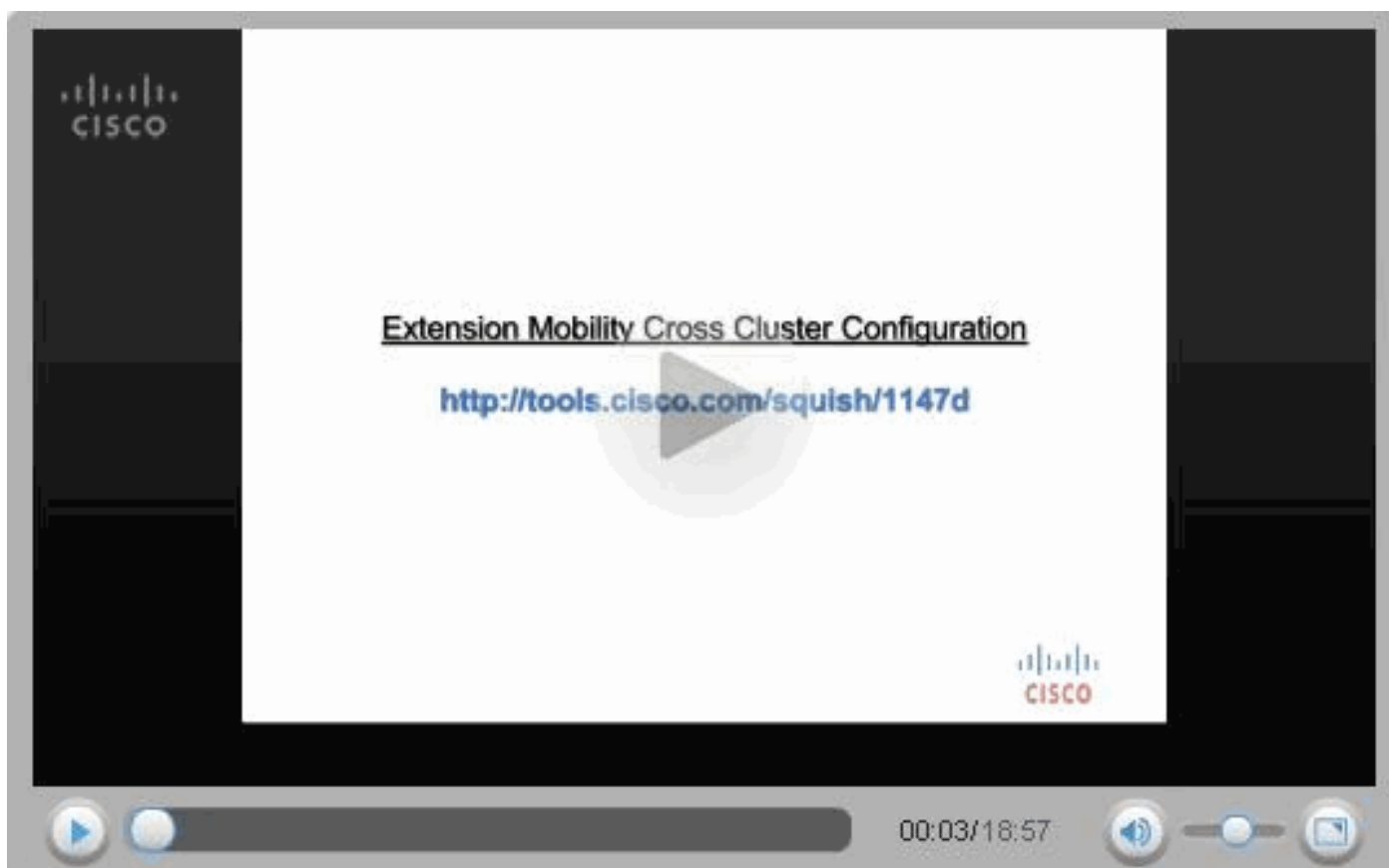
Extension Mobility配置在两集群之间。然而，当登陆与一远程集群UserID时，您收到此错误消息：unavailable(213)。

注意： Extension Mobility交叉团星(EMCC)的新的配置。

解决方案


如果设备不支持EMCC，unavailable(213)错误消息能发生。此错误显示，当设备或电话负载不支持EMCC时(例如，不支持的电话模拟和有一更旧的电话负载的支持的电话型号)。

参考在Cisco支持社区的此视频关于配置细节：[Extension Mobility发怒集群配置](#)



相关信息

- [安装和配置Extension Mobility 使用：Extended Services 2.2;CRA2.2或CRS3.0 \(2 \) 和 CallManager3.2](#)
- [配置 Cisco CallManager Extension Mobility](#)
- [了解 Cisco CallManager Extension Mobility](#)
- [排查 Cisco CallManager 扩展服务的故障](#)
- [Extension Mobility 和电话登录功能](#)

- [语音技术支持](#)
- [语音和统一通信产品支持](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#) 
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)