

排除在Cisco CallManager的Extension Mobility故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[设备配置文件](#)

[用户设备配置文件](#)

[设备配置文件默认值](#)

[主动生成的设备配置文件](#)

[如何使用设备配置文件](#)

[洛金呼叫流](#)

[洛金\(hotel.aef\)](#)

[退出\(hotelout.aef\)](#)

[排除扩展移动性故障](#)

常见问题

[当用户恢复回到默认配置文件时，服务不再是可用的。](#)

[扩展移动性登录用户在几分钟之后，在配置的时间前。](#)

[在登录以后，用户没有可用任何的服务。](#)

[‘在IP电话的主机没被找到的’错误](#)

[在登录或退出执行后，电话重置而不是重新启动。](#)

[服务返回HTTP \[8\]错误。](#)

[“在登录返回的洛金Unsuccessful:\[101\]”错误。](#)

[没有的错误：-32](#)

[当“服务”被按时，服务没出现。](#)

[在以后用户登录，电话没有任何服务。](#)

[在用户名和密码输入后，电话回到登录画面。](#)

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

[当登陆在Cisco 7940电话，电话显示错误“时设备配置文件不存在”。](#)

[当选择登录服务时，XML错误\[4\]解析错误返回。](#)

[用户无法登录到扩展移动性和收到登录不成功的错误6。](#)

[“洛金不成功的\[9\]”错误信息在电话生成。](#)

[洛金不成功的Error\[12\]](#)

[用户无法登录到扩展移动性和收到“登录不成功的错误：\[3\]”或“错误：\[10\]”或“错误：\[2\]”在安装激活目录插件以后。](#)

[错误\[18\]-另一个用户登陆](#)

[Extension Mobility服务回归不成功错误\[100\]的登录，当登陆的服务对Extention Moblity被选择。](#)

[洛金不成功的错误 : \[11\]](#)

[洛金不成功的Error:\[6\]](#)

[无法适用于扩展移动性功能IP电话和收到错误“已经登陆对另一个电话”](#)

[Error:“出故障的更新。不能插入新的行-在唯一索引列的复制值”](#)

[“警告7”出现在洛金期间到扩展移动性IP电话](#)

[扩展移动性访问是慢的](#)

[IP电话被滞留的在“注册”或“配置在退出以后的IP”状态](#)

[自动扩展移动性用户在短的间隔的Logged](#)

[没有结果，当搜索DN分配到设备配置文件时](#)

[无法退出一个整个组从扩展移动性的用户](#)

[扩展移动性](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

扩展移动性(旅馆)是允许您登陆到电话和有电话配置可用对您的功能。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)。

本文描述如何用在Cisco CallManager 3.x和4.x的扩展移动性功能排除问题故障。请参见这些文件为了排除扩展移动性问题故障与CUCM有关的最新版本：

- [Cisco Unified通信管理器5.x/6.x/7.x : 扩展移动性错误信息](#)
- [CUCM 8.x : 扩展移动性错误信息](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- [扩展移动性的安装和配置](#)
- 安装和配置的Customer Response Application (CRA)
- 安装和配置的Cisco CallManager

[Components Used](#)

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用户响应应用(CRA)版本2.2.1 (当[扩展移动性](#)安装)

Note: 使用Cisco CallManager 3.3 (2)及以后，Cisco CallManager Extension Mobility应用程序和Cisco CallManager Extension Mobility服务在Cisco CallManager提供扩展移动性功能。功能不再要求Cisco CRA引擎。欲了解更详细的信息参考[明白Cisco CallManager扩展的服务](#)。

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is

live, make sure that you understand the potential impact of any command.

[Conventions](#)

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

[设备配置文件](#)

设备配置文件可以查看作为配置一切关于电话，不用产生关联与电话。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、快速拨号和线路外观。然而，设备配置文件没有与实体电话产生关联。

扩展移动性使用配置文件的三种类型：

- [用户设备配置文件](#)
- [设备配置文件默认值\(仅4.x\)](#)
- [主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个人用户配置的配置文件。此配置文件可以对待类似其他电话设备。用户能通过Cisco CallManager User页访问此配置文件，添加服务和快速拨号与一般电话同样。用户设备配置文件是适用于电话，当用户登录时的模板。配置文件可以用于用户登录和默认(基本)配置的电话。

[设备配置文件默认值](#)

使用Cisco CallManager 4.0仅，您配置您希望支持Cisco CallManager Extension Mobility Cisco IP电话的每个型号的一个设备配置文件默认值。使用设备配置文件默认值，每当用户登录到用户设备配置文件不存在的电话型号。

设备配置文件默认值组成套属性(服务和功能)与一个特定设备产生关联。设备配置文件包括设备类型、用户区域设置、电话按钮模板、软键模板和多重优先次序和抢占(MLPP)信息。

请使用设备配置文件默认配置网页创建支持Cisco CallManager Extension Mobility的每个电话型号的一个设备配置文件默认值。电话型号能有一个零个或一个设备配置文件默认值。设备配置文件默认值的最大数量不可以超出的电话型号的数量支持Cisco CallManager Extension Mobility。

[主动生成的设备配置文件](#)

主动生成的设备配置文件是生成的特殊设备配置文件，当电话为扩展移动性被配置，并且不使用用户设备配置文件作为默认设备配置文件时。当电话为扩展移动性时被配置，管理员必须选择使用**当前设备设置**或为注销配置文件选择**用户设备配置文件**。如果选择使用**当前设备设置**，系统创建文件ADPxxxxxxxxxxx.cnf，xxxxxxxxxxx是已配置设备MAC地址扩展移动性的。

Note: Cisco强烈建议您使用主动生成的设备配置文件和不分配用户设备配置文件作为默认设备配置文件。

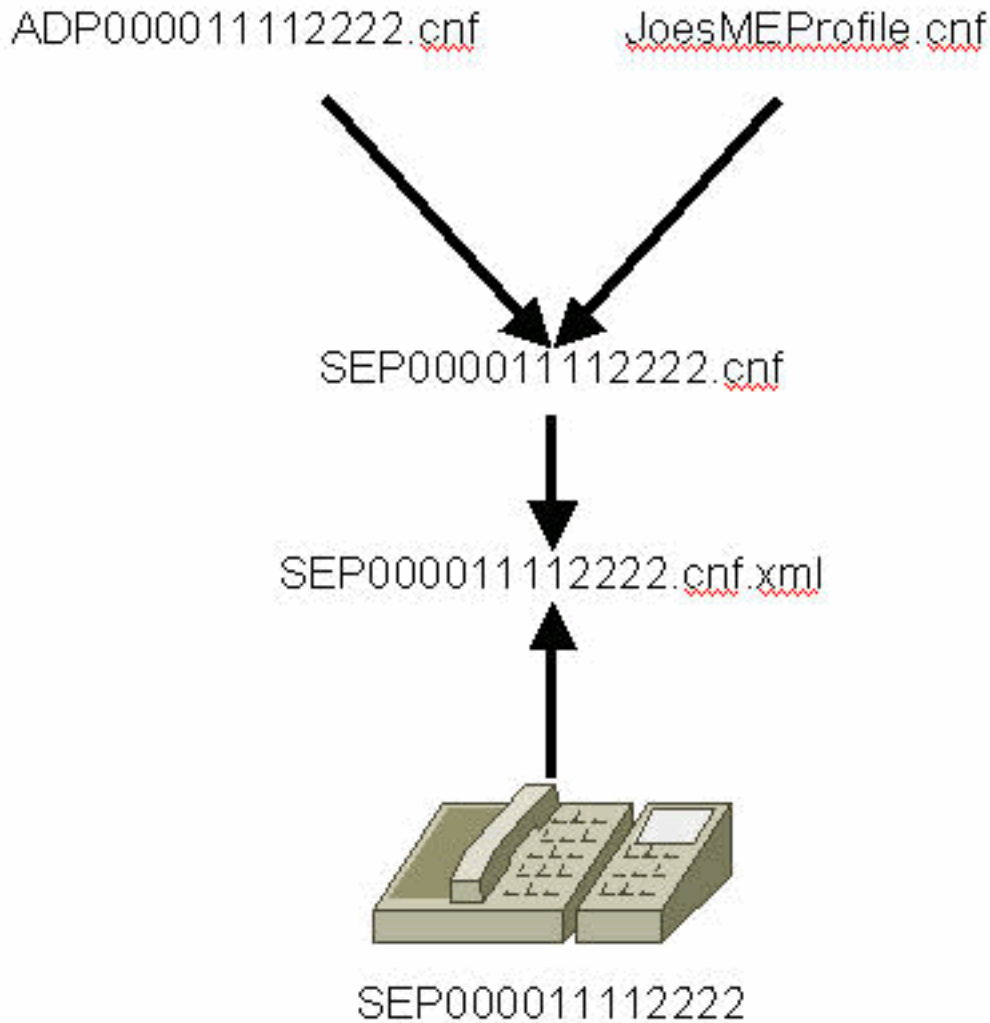
[如何使用设备配置文件](#)

当电话用Cisco CallManager时注册，发送SEPxxxxxxxxxxxx.cnf.xml一个TFTPFTP。扩展移动性工作在交换SEPxxxxxxxx.cnf文件witheither旁边或自动生成的配置文件，然后生成电话的SEPxxxxxxxx.cnf.xml文件。

在本例中，电话有[SEP000011112222 MAC地址](#)。电话为扩展移动性被配置，并且注销配置文件是。当管理员选择注销配置文件的时当前设备设置，三件事发生：

- 它造成文件ADP000011112222.cnf被创建。
- 文件SEP000011112222.cnf根据ADP000011112222.cnf文件生成。
- 一个新的SEP000011112222.cnf.xml文件根据新的SEP000011112222.cnf文件生成。

图 1



用户要登录到为扩展移动性被配置的电话。当用户登录到电话里，这些操作发生。

- SEP000011112222.cnf文件从JoesMEProfile.cnf文件被创建。
- SEP000011112222.cnf.xml文件为电话生成。
- Database Layer (DBL)发送一个重新启动请求到电话。

当电话请求其配置文件时，文件当前包含此用户电话的设备配置文件。

了解设备和扩展移动性的键是，一旦扩展移动性为设备被启用了，设备一直使用设备配置文件。如果没人登陆，电话使用自动生成的配置文件或一个用户定义的配置文件。当登陆，设备使用登陆的设备配置文件。

洛金呼叫流

/LoginService执行许多任务做扩展移动性工作。这些任务包括DBL交互作用。首先，它修改设备的loginUserid和loginTime字段在Microsoft SQL Server数据库。其次，系统创建根据配置文件的一新的cnf.xml选择。在此新的XML文件被创建后，重新启动发出到电话，并且新的XML文件是立即可用的线路外观和快速拨号。

洛金(hotel.aef)

完成这些步骤：

1. 单击 **Services**。这查询服务要登陆的电话用户。如果登录/logout为电话设备被定义，出席那些服务。
2. 点击“**Login**”。服务发送一个HTTP请求到应用服务器到/login触发器。
3. 在/login请求期间，如果设备名没有被提交，/login脚本由查询的\\ ip_addr \ DeviceInformationX和提取Hostname Field发现设备名。
4. 在发现以后，看到的检查UserID/密码是否通过。第一次登录服务的选择没有一个UserID/密码，脚本发送XML输入到电话获得用户名和密码。电话显示“请签字在”和脚本末端。
5. 一旦UserID/密码输入，信息被发送到应用程序以包含UserID/密码的一台新的/login触发器的形式。
6. UserID/密码由应用程序接受。它然后进行一个认证对DC目录(本地) UserID/密码的能验证用户。
7. /login脚本发送一个HTTP请求到发布人Cisco CallManager /LoginService执行适当的DBL操作。给/LoginService被传递的信息包括：ApplicationUserID， ApplicationUserPassword设备标识符(MAC地址)移动性扩展名UserID/密码
8. Cisco CallManager /LoginService使用ApplicationUserID和ApplicationUserPassword代表用户执行用户登录。这就是为什么认证代理权利对于ApplicationUserID是必需的。
9. /LoginService添加UserID和登录时间到设备。
10. /LoginService然后射击DBL通知重新启动受影响的设备获得新配置文件。
11. /LoginService注册与退出服务的登录(自动退出)。
12. 用户当前登陆。

退出(hotelout.aef)

完成这些步骤退出：

1. 单击 **Services**。这查询服务用户希望退出的电话。如果登录/logout为电话设备被定义，出席那些服务。
2. 点击**退出**。此服务发送一个HTTP请求到应用服务器到/logout触发器。
3. 设备名(MAC地址)在/logout请求期间不是存在。所以，/logout应用程序发出一\\ ip_addr \ DeviceInformationX并且提取Hostname Field确定什么电话请求退出服务。
4. 在设备名被检索后，/logout脚本发送一个HTTP请求到发布人Cisco CallManager /LoginService执行退出的适当的DBL操作。给/LoginService被传递的信息包括：ApplicationUserID， ApplicationUserPassword设备标识符(MAC地址)**Note:** 没有直到根据设备缓冲池、位置和DN范围的Cisco CallManager 4.2(3)管理页面的大批扩展移动性退出功能。
5. Cisco CallManager /LoginService使用ApplicationUserID和ApplicationUserPassword代表用户执行退出。这就是为什么认证代理权利对于ApplicationUserID是必需的。
6. /LoginService取消UserID和登录时间到登录的设备，并且从退出服务去除logout请求。

7. /LoginService然后射击DBL通知重新启动受影响的设备获得新配置文件。

Note: 为了允许用户输入仅数字字符，当他们尝试登陆到扩展移动性时，您能使用此Extension Mobility服务参数：ID。

排除扩展移动性故障

当您排除扩展移动性问题故障时，有确定问题哪里检验站发生。这在哪里是步骤和寻找问题。

问题	检查什么
服务回归无效主机或没什么。	检查在企业参数的服务URL条目。
服务不返回“配置的服务...”	检查服务所选的电话或用户配置文件。并且，请保证正确地配置语音VLAN。
在“登录”或“退出”选择后，电话显示“请求”。	检查确定应用引擎运转。检查为服务指定的URL。确定它指向正确的IP地址(CRA服务器)和端口8080。并且请确认端口80是否从CRA服务器被阻拦到IP电话。如果CRA服务器于Cisco CallManager共置，确定应用服务器的检查没有被启用的代理，并且代理服务器在帐户的微软互联网探索者微软因特网资源管理器没有被配置服务使用登陆。
在“登录”或“退出”选择后，什么都不发生。	检查在CRA的触发器。触发器名字和URL在Cisco CallManager必须完全地匹配。 Note: 触发器名字和URL区分大小写。
在用户名和密码输入后，电话再显示登录画面。	没有正确地设置服务端口。用form.jsp替换现有的form.jsp。
在用户名和密码输入后，电话显示“验证错误”。	检查用户名和密码。并且请检查在CRA服务器的DC目录复制问题。如果运行CRA服务器2.2.(3a)或前，并且使用激活目录插件的，确定用户的检查位于直接地在用户群下和不在用户群的Sub-OU下。
在用户名和密码输入后，电话显示“App验证错误”。	检查应用程序用户ID和密码在CRA服务器。
在用户名和密码输入后，电	检查在Cisco CallManager的应用程序用户ID安排启用认证代理权利选择。

话显示“不允许的代理”。	
在用户名和密码以后被输入，电话显示“LoginServer conn. 错误”。	检查 常见问题 解决方案。
登陆，并且退出是成功的，但是体验明显的延迟。	检查是否使用代理。如果这是实际情形，请设法禁用它。这在 工具 > Internet选项 > 连接 > LAN设置 下位于微软互联网探索者微软因特网资源管理器。您必须重新启动为了更改能生效。

每当有所有用户(扩展移动性用户或应用程序userid)的认证的一个问题，请使用http \ \ cm_ipaddr \ ccmuser和尝试登陆。如果登录发生故障，则问题没有与扩展移动性有关。问题是一个更加通用的认证问题。验证用户名/密码在您的目录里。

验证另一个的测试登录服务功能适当地将访问http \ \ cm_ipaddr \ \ \ sampleloginapp.aspCisco CallManager版本3.x和http \ \ cm_ipaddr \ emservice \ jsp \ \ sampleloginapp.jspCisco CallManager 4.0及以上版本。输入字段的适当的值。配置文件ID是登陆的扩展移动性设备配置文件。示例登录测试排除在CRA服务器的所有依靠并且保证目录服务工作。

常见问题

当用户恢复回到默认配置文件时，服务不再是可用的。

- **问题：**在服务被添加到电话后，**更新按钮**没有被按，并且主动生成的默认配置文件用电话是不同步的。
- **解决方案：**重新挑选电话，添加在电话的服务并且更新电话配置。

扩展移动性登录用户在几分钟之后，在配置的时间前。

- **问题：**使用扩展移动性时，当用户登陆，用户在几分钟之后logged out，即使登录的默认最大值时期设置为8小时。
- **解决方案：**如果不需要指定最大时间用户允许被记录到扩展移动性，总是保持强制执行最大洛金Time*参数对**错误**。为了执行此，请完成这些步骤：去Cisco CallManager管理页选择**Service > Service Parameters**并且选择**Cisco Extension Mobility**。切记强制执行最大洛金Time*参数设置对**错误**。点击**更新**。

在登录以后，用户没有可用任何的服务。

- **问题：**用户配置文件在电话没有与它产生关联的任何服务，当装载。
- **解决方案：**更改用户配置文件包括**登录/logout**服务。更换用户登陆包括**登录/logout**服务的电话。一旦更新，用户获得退出服务。

‘在IP电话的主机没被找到的’错误

- **问题：**当**服务按键**被按时，IP电话显示“主机没被找到的”错误。
- **解决方案：**选择**System > Enterprise Parameters**。请检查**URL服务**和，如果它设置为Callmanager服务器名称，如此示例所显示，用IP地址替换Callmanager服务器名称。**示例：** <http://10.10.10.1/CCMCIP/getservicesmenu.asp>，其中10.10.10.1是Cisco CallManager IP地址。终止/开始TFTP、互联网信息服务器(IIS)和计算机电话集成(CTI)服务并且重新启动更改的电话能采取影响。

在登录或退出执行后，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：**更改**System > Server**名字到IP地址。重置电话并且再试一次登录/logout程序。

服务返回HTTP [8]错误。

- **问题：**电话由红色代码病毒攻击，并且HTTP不再服务功能。
- **解决方案：**从[Cisco网站](#)应用最新的电话负荷更正此问题。

“请登陆在登录返回的Unsuccessful:[101]”错误。

当您启动在IP电话的扩展移动性(EM)时服务，此错误信息出现：`Error:[101]`。

Note: 此错误能与这些问题之一有关。

- **问题：**输入的用户名在可以也归结于DC目录复制问题的DC目录没有被找到。
- **解决方案：**通过Cisco CallManager全球目录添加用户。并且请验证在服务器之间的DC目录复制品。关于如何解决DC目录在Cisco CallManager服务器运作的DC目录服务器服务之间的复制问题的更多信息在Cisco CallManager集群介入，是指[DC目录的定象问题](#)。
- **问题：** Cisco CallManager发布器的IP地址更改。
- **解决方案：**选择[cisco.com > CCN > systemProfiles](#)在DC目录管理中。选择**Hoteling profile**。验证在URL字段的IP地址。这应该是Cisco CallManager发布器的IP地址。**Note:** 参考[更改Cisco CallManager的IP地址](#)关于如何更改IP地址的更多信息。
- **问题：** 在Extension Mobility服务虚拟目录的设置的期间一个错误。
- **解决方案：** 虚拟目录可以再创与这些步骤。完成这些步骤删除现有的虚拟目录。选择**Start > Programs > Administrative Tools > 互联网信息服务(IIS)**。扩展在左窗格的**PC > DefaultWebsite**。用鼠标右键单击**洛金服务**，并且选择**删除**。完成这些步骤整理目录。给目录 `C:\CiscoWebs\LoginService\`改名对 `C:\CiscoWebs\OldLoginService\`。创建目录 `C:\CiscoWebs\LoginService\`。从 `C:\CiscoWebs\OldLoginService\`复制这些文件到 `C:\CiscoWebs\LoginService\`目录。工具\ (目录和其内容)
`login.aspquery.asploginSecure.aspquerySecure.asp*.dtd`完成这些步骤再创虚拟目录。在Internet Services Manager中(打开在步骤1)，用鼠标右键单击**默认网站**，并且选择**虚拟目录**。理解向导。别名：**登录服务**目录：访问对 `C:\CiscoWebs\LoginService`选择**读**，**运行**，并且执行完成这些步骤配置虚拟目录。用鼠标右键单击**洛金服务**，并且选择**属性**。选择**Virtual Directory**选项。验证**读的**和**日志访问被检查**，没有其他。验证执行权限设置为**脚本和可执行软件**。验证应用程序保护设置为**低(IIS进程)**。选择**Documents**选项，并且验证唯一的启用默认文

件是Default.asp。选择Directory Security选项并且点击**编辑**在匿名访问和认证控制下。验证被检查的**匿名访问**是唯一选择。点击**编辑**在匿名访问下。设置用户名为CCMEML。设置密码为CCMEML。单击 Ok。单击 Ok。重新启动IIS服务。

没有的错误：-32

当用户点击**设备关联**或**扩展移动性**为关联从Cisco CallManager管理用户配置页时的用户配置文件，用户收到-32错误。

此错误能出现，当在激活目录里修改用户或改名时，即使您给用户改名回到原始userid。在修改时候用户，`ciscoatUserProfile`和`ciscoAtAppProfile`属性为用户被创建并且更新。如果`ciscoatGUID`属性不存在，新的用户配置文件DN被创建。为了解决您需要使用Active Directory Services Interface (ADSI)编辑工具的此问题。在激活目录(AD)服务器上，当您打开ADSI编辑工具时，您能访问您的目录模式。操练下来对`dc=xxxxx`，`dc=com`，`ou=cisco` (或OU您指定了在安装插件的AD期间在Cisco CallManager)，`ou=Profiles`。所有配置文件可以在该目录找到。

为了安装ADSI请编辑在系统的工具，从Windows 2000 CD安装支持工具位于<CD drive> : \技术支持\工具\ **setup.exe**。复制`adsiedit.exe`和`adsiedit.dll`into在系统的一个文件夹。应该命名文件夹`c:\adsiedit\`。注册追捕`regsvr32.exe c:\adsiedit\adsiedit.dll`的`adsiedit.dll`by `c:\winnt\system32 prompt`命令。

完成这些步骤：

1. 启动ADSI编辑工具为了直接地查看属性在激活目录里为有一个问题关联的用户。
2. 连接对用户条目(例如，`CN=user1`、`OU=yourOU`、`DC=yourDC`，`Dc=com`)。用鼠标右键单击对象，并且选择**属性**。在精选下查看的属性，选择**ciscoatGUID**。
3. 清除当前值当前为**ciscoatGUID**属性。
4. 为此同样用户选择**ciscoatUserProfile**属性，并且清除它。
5. 为同一个用户选择**ciscoatUserProfileString**属性，并且清除它。
6. 然后请设法关联设备对从Cisco CallManager管理页的用户。

当"服务"被按时，服务没出现。

- **问题：**使用的电话设备没有所选的服务。
- **解决方案：**重新挑选在电话的服务并且校正电话页。

在以后用户登录，电话没有任何服务。

- **问题：**登陆的用户没有与他们的用户设备配置文件产生关联的任何服务。
- **解决方案：**通过Cisco CallManager User页或用户设备配置页，请添加所需的服务到User Device表。

在用户名和密码输入后，电话回到登录画面。

- **问题：**`form.jsp`被发送到的登录的电话不能解决将用于登录端口。结果，登录请求由应用程序从未看到。
- **解决方案：**下载`form.jsp`。下载的文件替换现有的`C:\Program files\wfaavvid\tomcat\webapps\ROOT\form.jsp`。此新表单困难设置服务端口号到8080。

在用户名和密码输入后，系统生成“LoginServer Conn. 错误”。

Note: 此错误能与这些问题之一有关。

- **问题：** IBM 340系列服务器不得以进入为登录正确地配置匿名(Cisco Bug ID [CSCdu62820](#) ([仅限注册用户](#)))。
- **解决方案：** Enable (event)控制匿名设备的密码的Microsoft IIS。
- **问题：** Cisco CallManager发布器的IP地址更改。
- **解决方案：** 在DC目录管理中，请去[cisco.com](#) > CCN > systemProfiles。选择Hoteling profile。验证在URL字段的IP地址。这应该是Cisco CallManager发布器的IP地址。
- **问题：** 当集成Microsoft Active Directory时，应用程序引擎的基本上下文是不正确的。
- **解决方案：** 在应用服务器上，请设置基本上下文包括cisco ou (不仅思科数据中心)。因此，对于公司mycompany.com，基本上下文是ou=cisco，dc=cisco，dc=mycompany，dc=com (请更改mycompany条目到站点特定名称)。

Note: 当更改时基本上下文，必须重新配置应用设置找到目录信息在新的上下文。

- **问题：** 检查`http \ \ cm_ipaddr \ \ \ sampleloginapp.asp` Cisco CallManager版本3.x和前。Cisco CallManager版本4.0及以上版本使用`http \ \ cm_ipaddr \ emservice \ jsp \ \ sampleloginapp.jsp`返回的错误是`ErrorParserorg.apache.xerces.parsers.SAXParser`，虚拟目录没有被创建，并且没有插入ClassPath。
- **解决方案：** 有点安装失败(不确定的根本原因)。在默认网站下，请创建名为登录服务的新的虚拟Web。本地路径应该是`C:\CiscoWebs\LoginService`。更改应用程序保护到高(查出)。其次，请遵从步骤允许Microsoft IIS控制匿名设备的密码。一旦虚拟Web被创建，必须添加ClassPath的系统变量允许萨克斯管分析程序执行其任务。用鼠标右键单击并且选择My Computer > Properties > Advanced > Environment Variables。如果CLASSPATH变量不存在，请创建变量。ClassPath的值应该是
`: C:\WINNT\Java\Lib\DirUser.jar;C:\WINNT\Java\Lib\Xerces.jar;C:\WINNT\Java\Lib\DirUserNotification.jar`。点击OK键三次保存新的环境变量。终止并且重新启动IIS服务。

当登陆在Cisco 7940电话，电话显示错误“时设备配置文件不存在”。

- **问题：** 扩展移动性为在Cisco 7940电话必须使用，当登陆时的设备模板请求一个固定的名字。当安装，设备模板的名字7940的必须存在和有模板的确切的名字服务器。
- **解决方案：** 确定Cisco 7940的设备模板是7940 1线路或7940 2线路。保证使用破折号，并且资本化是正确的。

当选择登录服务时，XML错误[4]解析错误返回。

- **问题：** 下载的form.jsp包括HTTP包头信息。
- **解决方案：** 在此页，在form.jsp的用鼠标右键单击，然后选择SaveLink和或SaveTarget。选择位置下载表。保证form.jsp页的第一行读取：`<%@ pageimport = " java.net.InetAddress" %>`

用户无法登录到扩展移动性和收到登录不成功的错误6。

- **问题：** 用户收到[6]错误，当按为在电话时的Extension Mobility服务请选择。
- **解决方案：** 当沟通与数据库时，错误6指示一个错误。这可以由许多不同的事造成根据是否使用

DC目录或激活目录。一旦激活目录，当您再时，运行激活目录插件的此问题可以是解决的。关于活动目录安装的更多信息，请参见[Cisco CallManager的激活目录2000插件安装](#)。此问题能也出现，如果没有与尝试登陆的用户产生关联的设备配置文件。检查用户是否有与他们产生关联的设备配置文件在用户配置>扩展移动性页下。否则，有设备配置文件的更新用户扩展移动性的登录。

[“洛金不成功的\[9\]”错误信息在电话生成。](#)

- **问题：**使用扩展移动性时，当设法登录用户无法登录到电话，并且收到[9]错误信息。
- **解决方案：**这通常是目录集成错误。这能是例如LDAP、激活目录或者DC目录。基于在使用目录集成什么方法，排除故障能变化。检查激活目录服务器运行。如果有问题在这里，从Cisco CallManager请运行插件的目录和Adminutility。如果问题存在与LDAP，请检查DirUser.jar文件存在。此问题能也出现，如果没有与尝试登陆的用户产生关联的设备配置文件。检查用户是否有与他们产生关联的设备配置文件在用户配置>扩展移动性页下。否则，有设备配置文件的更新用户扩展移动性的登录。

[洛金不成功的Error\[12\]](#)

- **问题：**当登录到IP电话启用扩展移动性，登录发生故障，并且时电话显示Error[12]。
- **解决方案：**当不正确地配置时，此错误出现用户设备配置文件。设备配置文件不存在，是不正确的配置的或者没有与用户配置文件产生关联。检查所有用户设备配置文件设置，并且保证适当地有一个指定的设备配置文件和与用户配置文件的一个正确的关联。

[用户无法登录到扩展移动性和收到“登录不成功的错误：\[3\]”或“错误：\[10\]”或“错误：\[2\]”在安装激活目录插件以后。](#)

- **问题：**因为所有的密码字段注册的应用程序用户是空的，扩展移动性电话登录是不成功的与激活目录。
- **解决方案：**完成这些步骤解决此问题：选择Start > Run，键入regedit，并且点击OK键。检查注册表条目Cisco CallManager Extension Mobility位于HKEY_LOCAL_MACHINE \软件\Cisco系统公司\目录配置\ AppUsers \ CCMSysUser。切记条目为密码字段存在，并且userID是CCMSysUser。如果此条目不在那里或条目是错误的，问题存在与安装。您能当前重置或添加此用户的一个密码。完成这些步骤更改CCMSysUser密码。去C:\dcdsrvr\bin并且执行CCMPWDChanger.exe应用程序。指定您的激活目录密码。这时您能选择更改userID(在这种情况下，CCMSysUser)和设置此用户的一个密码。重新启动IIS Admin服务和Cisco Tomcat服务从Start > Programs > Administrative Tools > Services。如果此程序不解决问题，您也许需要卸载和重新安装激活目录插件的。请参见[Cisco CallManager的激活目录2000插件安装](#)关于如何安装激活目录插件的更多信息。**Note:**如果问题开始在Cisco CallManager升级以后出现，请参见Cisco Bug ID [CSCdz60740](#) (仅限注册用户)。

[错误\[18\]-另一个用户登陆](#)

- **问题：**使用扩展移动性，当您设法登陆到IP电话，错误Message错误[18] -被接受，即使用户没有登陆。扩展移动性用户的userid登陆显示作为。当您设法删除电话时，失效与错误[438]。
- **解决方案：**此问题能出现，如果任何应用程序用户有电话的控制，并且应用程序用户ID显示作为。去用户管理，选择应用程序用户和unassociate它。您当前能删除电话。

Extension Mobility服务回归不成功错误[100]的登录，当登陆的服务对Extention Mobilty被选择。

- **问题：**当用户按**服务按键**时，电话显示[100]。
- **解决方案：**此错误出现，如果Cisco Extension Mobility服务的URL不包括最后一个参数末(显示在粗体)：`http:// <IPAddressofCallManager>/emapp/EMAppServlet ? device=#DEVICENAME#<IPAddressofCallManager>`指定安装Cisco CallManager Extension Mobility Cisco CallManager服务器的IP地址。切记URL正确和完成。例如，`http://10.45.67.89/emapp/EMAppServlet?device=#DEVICENAME#`：URL区分大小写;切记您正确地输入名字如所描述。

登陆不成功的错误：[11]

- **问题：**当用户设法登录到Extention移动性时，IP电话显示：`Error:[11]`。
- **解决方案：**如果Cisco Extension Mobility服务的URL在IP电话服务参数，没有正确地被输入此错误出现。在**CCMAdmin**，请去**功能> IP电话服务**。然后请执行搜索您的Extension Mobility服务。切记URL匹配这一个：`http:// <IPAddressofCallManager>/emapp/EMAppServlet ? device=#DEVICENAME#`

洛金不成功的Error:[6]

问题—当扩展移动性(EM)服务在IP电话被启动了，theIP电话显示：`Error:[6]`。问题仅在发布人。

解决方案—，当沟通与数据库时，错误6指示一个错误。完成这些步骤为了解决问题。

1. 确定C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini文件被填充，并且此文件是相同的在簇的所有Cisco CallManager服务器。如果此文件是缺少或没填充在任何在簇的服务器，登录发生故障。
2. 从真更改在C:\dcdsrv\DirectoryConfiguration.ini文件的UserSSL设置到**错误**。

无法适用于扩展移动性功能IP电话和收到错误“已经登陆到另一个电话”

- **问题：**当您设法适用于扩展移动性功能IP电话时，请求拒绝与说的错误您已经登陆到另一个IP电话。此情况出现，当您已经登陆到IP电话并且要登陆到一个新的IP电话时，在您从早先电话前退出。
- **解决方案：**退出的最佳方法从早先电话和登录到新的是更改在Cisco CallManager管理页的几个服务参数如显示：在Cisco CallManager Administration窗口，请去**Service > Service Parameters**。选择Extension Mobility服务，并且，在**多个洛金工作情况机箱**，更改它到**自动退出**。点击**更新**。**自动退出：**在以后对第二个设备的用户登录，Cisco CallManager自动地注销用户在第一个设备外面。**Note:** 为了查找哪个IP电话用户登陆到，请去**Microsoft SQL Server > Enterprise Manager>数据库>表**;打开表设备，并且检查称为**loginUserid**的字段。这显示用户登录的IP电话，一旦查找电话，您能也注销从电话的用户。

Error:“出故障的更新。不能插入新的行-在唯一索引列的复制值”

如果为扩展移动性配置的电话(EM)被删除，当用户被记录时，呼叫管理器允许管理员通过大批管理删除电话。当尝试做出添加电话与EM选项与“”被检查时的注销配置文件一起，可能给予此错误信息：
:-。

Note: 去除有一个登陆的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，当被删除的电话为EM时被配置，并且用户在删除时登陆。为了解决此问题，从路由计划报告请去除老ADP [mac-address]配置文件。

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

- **问题：**扩展移动性不可能为Cisco 7900 IP电话打开，并且此错误信息出现：
Update failed. Could not insert new row - duplicate value in a UNIQUE INDEX column
问题的根本原因是间歇故障删除主动生成的设备配置文件(ADP)电话的。如果删除为扩展移动性被配置以注销配置文件集电话，在数据库把ADP留在。这导致无法再插入此电话到数据库。
- **解决方案：**为了解决方法此问题，完成这些步骤：请使用呼叫管理器管理为了查找和删除孤立的主动生成的设备配置文件。为了执行此：选择**设备>设备设置>设备配置文件**。点击**查找>所有**。删除没有被关联对任何IP电话的那个。重新启动设备。

[“警告7”出现在洛金期间到扩展移动性IP电话](#)

- **问题：**当您登录到扩展移动性IP电话时，7消息出现。
- **解决方案：**要解决此问题，请执行以下步骤：Tomcat能看到所有应用程序服务的您在 `server>/manager/list`的`http:// <IPAddr`。确定是否列出得扩展移动性这里和运行。在非高峰时间，重新启动扩展移动性和Tomcat服务。

[扩展移动性访问是慢的](#)

- **问题：**扩展移动性访问是慢的在呼叫管理器。
- **解决方案：**在呼叫管理器的低内存资源能导致此问题。切记您的CallManager服务器符合最低硬件需求，当您升级到更高版本。

[IP电话被滞留的在“注册”或“配置在退出以后的IP”状态](#)

如果IP电话在或坚持IP状态在用户登录以后在扩展移动性外面，请确认注销配置文件是否分配到设备。并且，请重新启动Cisco Tomcat服务。

Note: 如果使用Cisco CallManager 6.x，您能重新启动从CLI的Cisco Tomcat服务用此命令：`admin : utils`服务重新启动Cisco Tomcat

[自动扩展移动性用户在短的间隔的Logged](#)

扩展移动性用户插入在系统外面每5分钟，并且事件日志显示DeviceTransientConnection -错误信息。如果在Cisco CallManager发布器的时间和订户是不同步的，此问题能出现。为了解决此问题，您在时间同步的簇需要同步在所有服务器的时钟或[配置ntp](#)。并且，请更改Extension Mobility服务参数多个洛金工作情况到不允许的多个登录的并且重新启动Extension Mobility服务。

[没有结果，当搜索DN分配到设备配置文件时](#)

当扩展移动性用户登录到电话里，搜索目录号(DN)分配到设备配置文件不产生结果。

1. 去**Device > Phone**。Find及List Phones窗口出现。
2. 从下拉列表选择**积极地登陆的设备报告**，并且点击去。查找和列表积极地登陆的设备窗口出现

。

3. 选择directlry编号，并且点击**查找**。

参考[查找一个积极地登陆的设备](#)欲知更多信息。

[无法退出整个组从扩展移动性的用户](#)

完成这些步骤为了退出一个整个组从扩展移动性的用户：

1. 禁用Extension Mobility服务在**维护性> Tools > Control Center**下。
2. 重置包含所有电话需要logouted的设备缓冲池。这将退出当前使用扩展移动性的所有用户。

[扩展移动性](#)

扩展移动性不工作，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Cisco Tomcat.pem在发布人的证书和工作订户。
2. 重新启动信任验证服务(TV)在所有服务器并且从发布人开始。
3. 重新启动在所有服务器的TFTP服务并且从发布人首先开始。
4. 重新启动在所有服务器的Cisco Tomcat服务并且从发布人首先开始。请使用**utils服务重新启动Cisco 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，当您使用扩展移动性时。也提供解决方案。

- 您不能记录到扩展移动性。
- 您无法记录到扩展移动性用UserID和PIN和Error= [201] -错误信息出现。
- 您无法登陆到扩展移动性，并且205错误信息出现。

[解决方案](#)

完成这些步骤以解决问题：

1. 保证终端用户与对扩展移动性的适当的设备配置文件产生关联。
2. 在Cisco Unified**维护性**页，请选择**Tools > Service**启动。
3. 保证激活Cisco Extension Mobility。

Cisco Unified Serviceability
For Cisco Unified Communications Solutions

Alarm Trace Tools **Setup** Help

Service Activation

Save Set to Default Refresh

Status
Status : Ready

Select Server
Server* [XXXXXXXXXX] Go
 Check All Services

CM Services

	Service Name	Activation Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco CallManager	Activated
<input type="checkbox"/>	Cisco Tftp	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco Messaging Interface	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco Unified Mobile Voice Access Service	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco IP Voice Media Streaming App	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco CTIManager	Deactivated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extension Mobility	Activated
<input type="checkbox"/>	Cisco Extended Functions	Deactivated
<input type="checkbox"/>	Cisco Dialed Number Analyzer	Deactivated
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco DHCP Monitor Service	Activated

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。

Status: Ready
Status : Ready

Select Server
Server* [10.78.177.6] Go

Database and Admin Services

	Service Name	Status*	Activation Status	Start Time	Up Time
<input type="checkbox"/>	Cisco AXL Web Service	Not Running	Deactivated		
<input type="checkbox"/>	Cisco Bulk Provisioning Service	Started	Activated	Wed Jul 27 03:38:30 2011	30 days 22:08:15
<input type="checkbox"/>	Cisco TMS Service	Not Running	Deactivated		

Performance and Monitoring Services

	Service Name	Status*	Activation Status	Start Time	Up Time
<input type="checkbox"/>	Cisco Serviceability Reporter	Not Running	Deactivated		
<input type="checkbox"/>	Cisco CallManager SNMP Service	Not Running	Deactivated		

Directory Services

	Service Name	Status*	Activation Status	Start Time	Up Time
<input type="checkbox"/>	Cisco DirSync	Not Running	Deactivated		

CM Services

	Service Name	Status*	Activation Status	Start Time	Up Time
<input type="checkbox"/>	Cisco CallManager	Started	Activated	Thu Jul 21 08:45:29 2011	36 days 19:01:16
<input type="checkbox"/>	Cisco Tftp	Not Running	Deactivated		
<input type="checkbox"/>	Cisco Messaging Interface	Not Running	Deactivated		
<input type="checkbox"/>	Cisco Unified Mobile Voice Access Service	Not Running	Deactivated		
<input type="checkbox"/>	Cisco IP Voice Media Streaming App	Not Running	Deactivated		
<input type="checkbox"/>	Cisco CTIManager	Not Running	Deactivated		
<input checked="" type="checkbox"/>	Cisco Extension Mobility	Started	Activated	Sat Aug 27 00:08:41 2011	0 days 03:38:04
<input type="checkbox"/>	Cisco Dialed Number Analyzer	Not Running	Deactivated		
<input type="checkbox"/>	Cisco DHCP Monitor Service	Started	Activated	Thu Jul 28 23:14:41 2011	29 days 04:32:04

问题

当不同的数据图表的用户登陆对一个不同的集群时，Cisco Extension Mobility发怒簇限制不 happening。

[解决方案](#)

您需要设置Enable (event)逻辑分成=真为了解决此问题。

系统默认策略将是为企业拒绝，= Deny因此呼叫或功能被阻拦在VoIP设备参与者的允许策略之间必须通过在CUCM的System->逻辑分成的配置配置。

登录问题是unavailable(213)

扩展移动性被配置在两簇之间。然而，当登陆与远程簇UserID时，您收到此错误信息：
unavailable(213)。

Note: 扩展移动性交叉簇(EMCC)的新的配置。

[解决方案](#)

如果设备不支持EMCC，unavailable(213)错误信息能发生。此错误显示，当设备或电话负荷不支持EMCC时(例如，不支持的电话模拟并且支持与更旧的电话负荷的电话型号)。

请参见在Cisco支持公共的此视频关于配置细节：[扩展移动性交叉簇配置](#)



[Related Information](#)

- [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](#)

- [排除Cisco CallManager扩展的服务故障](#)
- [扩展移动性和电话洛金功能](#)
- [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](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)