

用Cisco CallManager 3.x和4.x的个人目录故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[验证在Cisco CallManager 3.1和3.2的服务配置](#)

[验证在Cisco CallManager 3.3, 4.0和4.1的服务配置](#)

[排除故障个人通讯簿同步](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述要求的步骤为了排除故障个人目录。个人目录提供：

- 在Cisco CallManager轻量级目录访问协议(LDAP)目录存储的个人通讯簿
- Cisco IP电话同步程序
- 两Cisco IP电话服务呼叫个人通讯簿和个人法塞特拨号

Cisco IP电话通讯簿同步程序给您同步您的与目录的Microsoft Outlook和Microsoft Outlook Express通讯簿项在Cisco CallManager。您能使用个人通讯簿服务查寻条目，做选择和按软键拨号从Cisco IP电话7960或7940的选定号码。

个人快速拨号服务允许您对：

- 为从您的Cisco IP电话的快速正在拨号分配索引编号(1-99)。
- 分配索引编号或者到个人通讯簿条目或对不对应于通讯簿的目录项您补充说。
- 从您的电话或Cisco IP电话用户选项应用程序分配并且删除个人快速拨号条目。

Cisco IP电话通讯簿同步程序能同步Microsoft Windows仅通讯簿(WAB)条目。Microsoft Outlook Express使用Microsoft WAB存储和访问通讯簿项。因为Microsoft Outlook不使用Microsoft WAB，您需要某额外配置步骤同步Microsoft Outlook条目。欲知更多信息，请参阅在本文的[排除故障个人通讯簿Synchronization部分](#)。

症状：

这是指示问题用个人通讯簿和个人法塞特拨号可能的症状的列表：

- 在他们安装个人通讯簿后，用户无法访问配置的页。
- 当同步尝试时，Cisco IP电话通讯簿同步程序出故障。
- 当使用时，用户名不正确或密码错误消息接收Cisco IP电话通讯簿同步程序。

- 错误：-7ffbfefcf 当用户按服务按键访问个人快速拨号时，错误消息显示。
 - -7ffbc517:User (xxxxxx)(15081) PFD显示，当用户按**服务按键**访问个人快速拨号。
 - 错误：-7ff5ec71 xmlAddressBookWrite 错误消息显示，当用户添加一人通讯簿项到有一长第一的时个人快速拨号，为时或者所有名称。
 - 当您设法使用个人通讯簿和快速拨号时，服务失效与此错误消息：Error-7ffbc5c2()(14910)PAB
- 本文帮助您排除故障与Cisco CallManager 3.x和4.x的这些个人目录问题。

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- [Cisco IP电话服务配置](#)

[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 3.1， 3.2， 3.3， 4.0和4.1
- Microsoft Windows 95、Microsoft Windows 98、微软Windows NT 4.0 (服务包[SP] 4及以后)，或者Microsoft Windows 2000

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](#)。

[验证在Cisco CallManager 3.1和3.2的服务配置](#)

完成这些步骤：

1. 去Cisco CallManager管理页([http:// <CallManager-Server-name或IP地址>/ccmadmin](http://<CallManager-Server-name或IP地址>/ccmadmin))。
2. 点击**功能**并且选择**Cisco IP电话服务**。
3. 选择**通讯簿**在Cisco IP电话服务下，此图显示。如果以前被添加了，参考[个人目录](#)。

System Route Plan Service Feature Device User Application Help

Cisco CallManager Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

CISCO SYSTEMS

Cisco IP Phone Services Configuration

Cisco IP Phone Services

<Add a New IP Phone Service>

- Address Books
- Login
- Logout
- My Fast Dials
- Productivity Svcs

Service: Address Books

Status: Ready

Update Delete Cancel Changes Update Subscriptions

Service Information

Service Name*	Service Description
Address Books	Address Book

Service URL*

http://10.0.0.1/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp

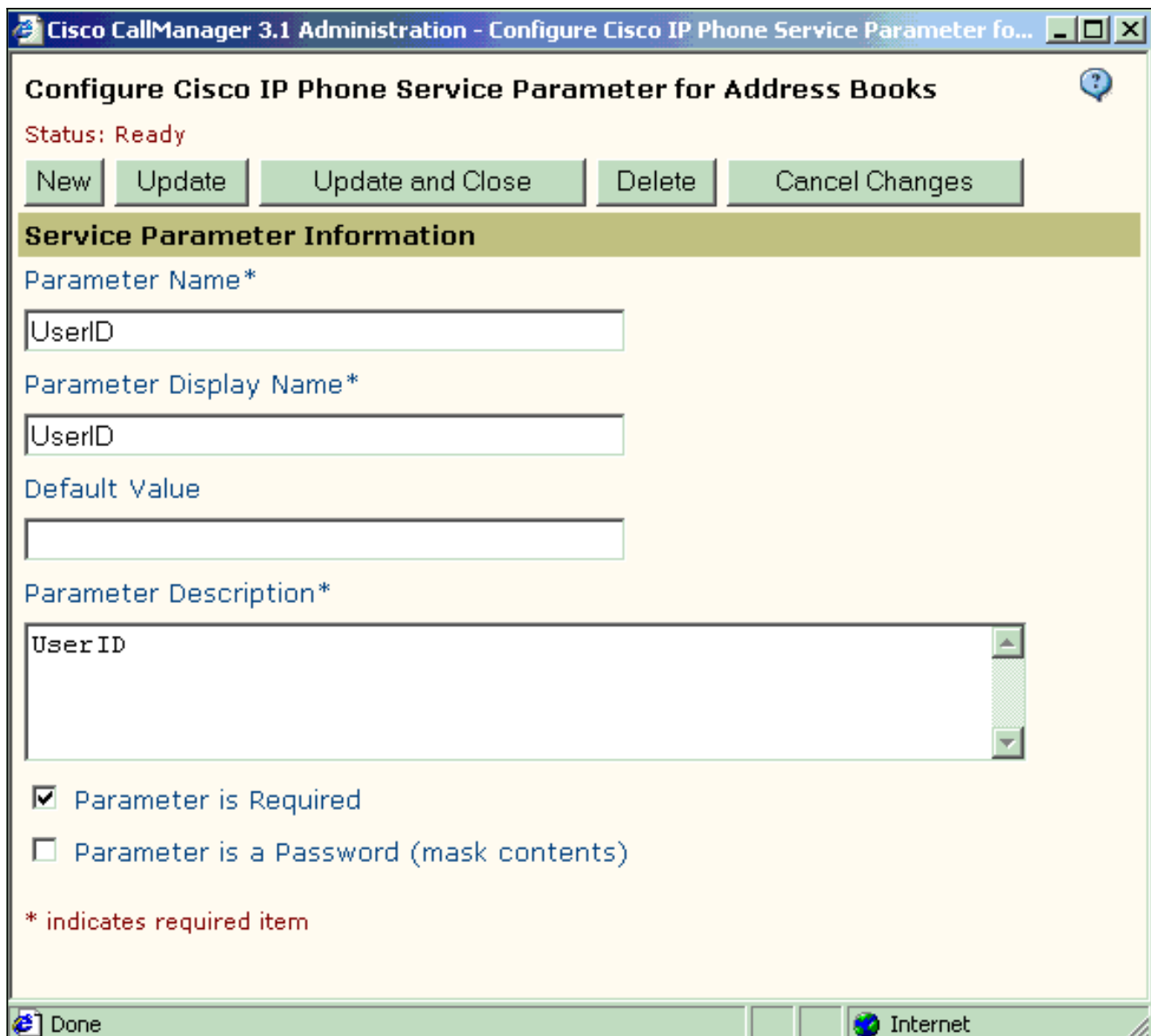
Service Parameter Information

Parameters

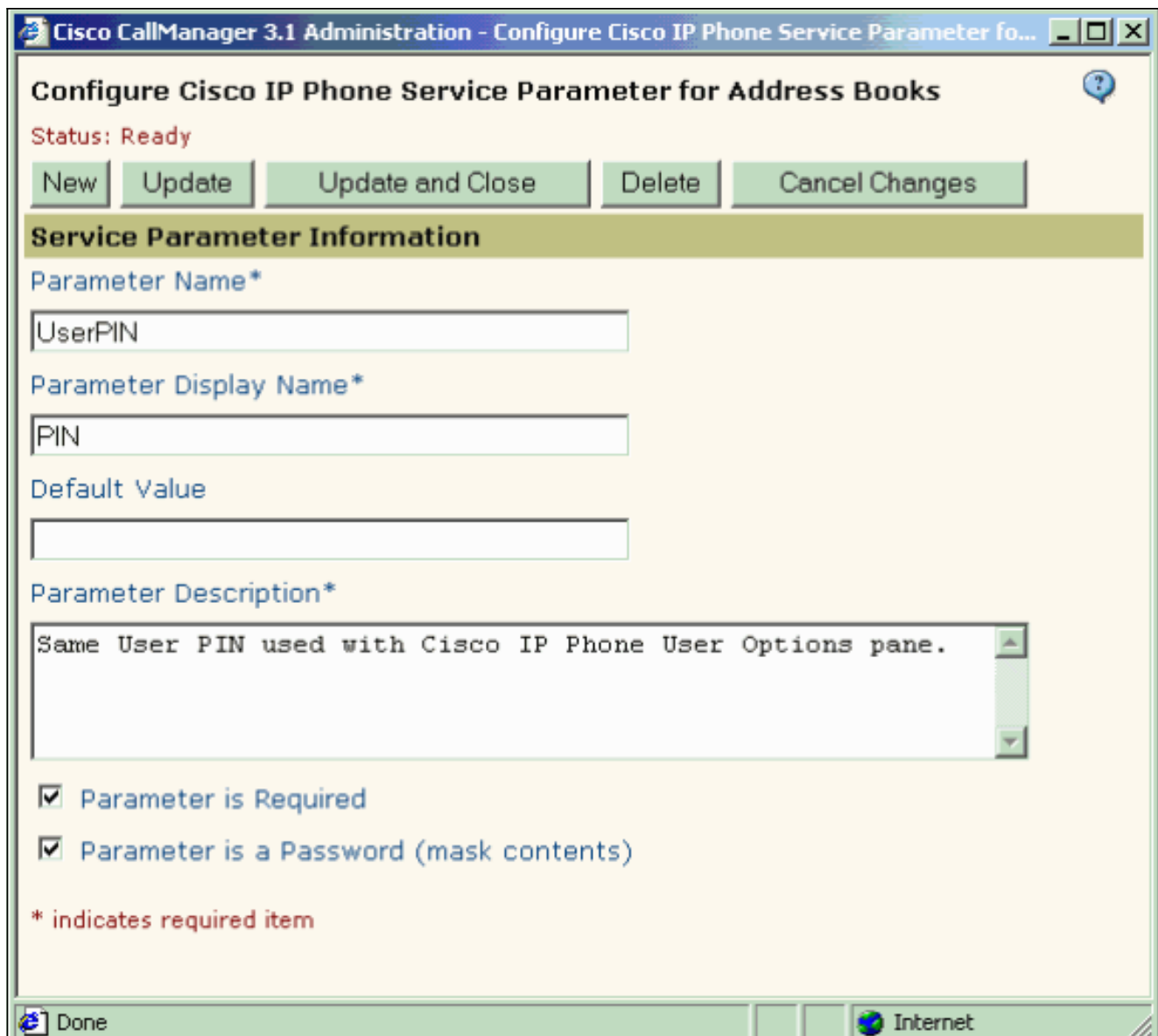
PreDial	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="New"/>
UserID	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="Edit"/>
UserPIN	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Delete"/>

- 验证服务URL是CallManager>/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp的http:// < IP地址。
- 点击**更新订阅**更新IP电话用户订阅的个人通讯簿。
- 选择**UserID**在**Service Parameter Information**区域下。
- 单击**编辑**并且验证参数名是UserID。确保**参数**的复选框**要求选择**，此示例显示

:



8. 选择UserPIN并且单击编辑。
9. 验证参数名是UserPIN，并且参数要求和参数是密码选择，因为此示例显示：



10. 登录与用户名和密码(Cisco CallManager的用户的用户页)在 *CallManager>/ccmuser#*的http:// < IP地址。选择电话下选择设备或设备配置文件并且单击**配置IP电话服务**。
11. 选择**通讯簿**在您的订阅的服务下。
12. 验证UserID和PIN信息该用户的并且单击**取消预订**。然后请单击**订阅上一步服务**。

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)

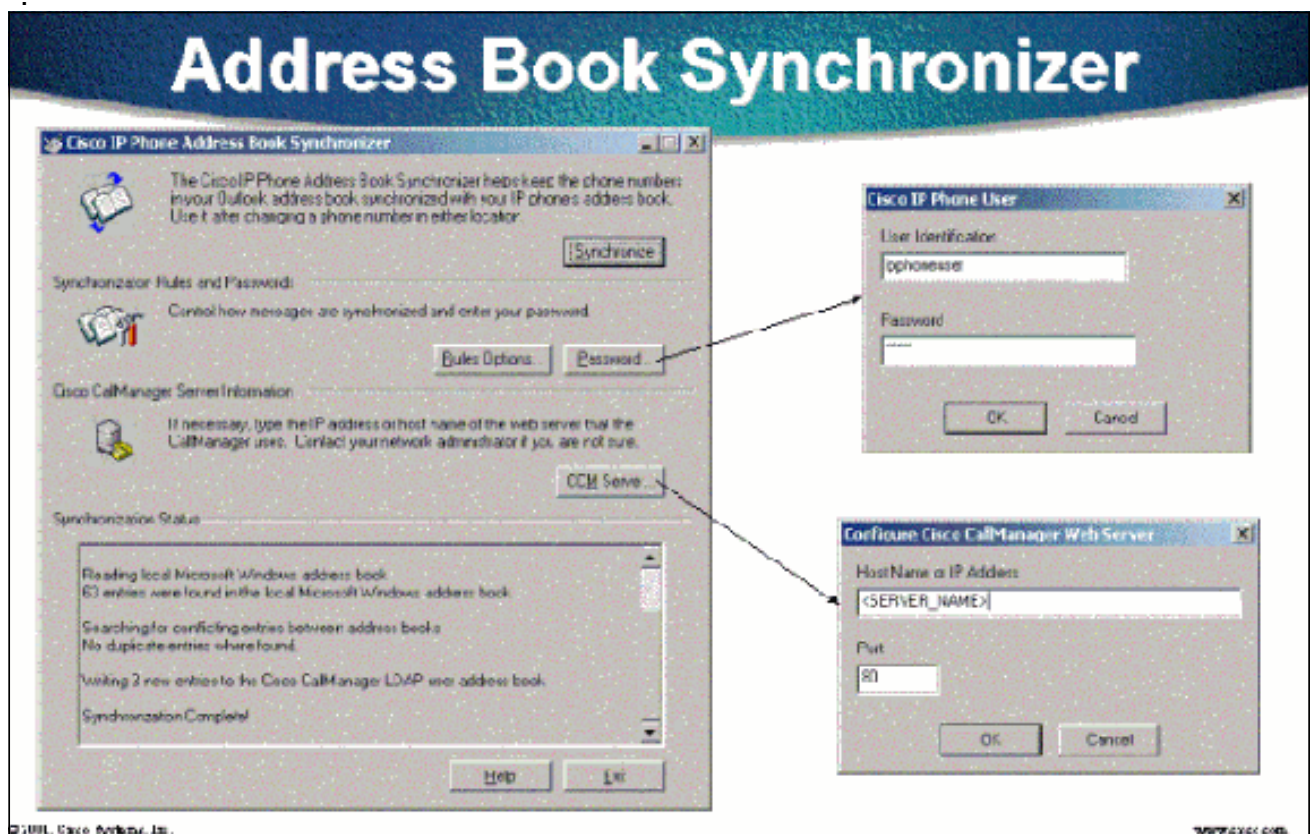
UserID*
pchittoor (Description)

PIN
12345 (Description)

* indicates required item

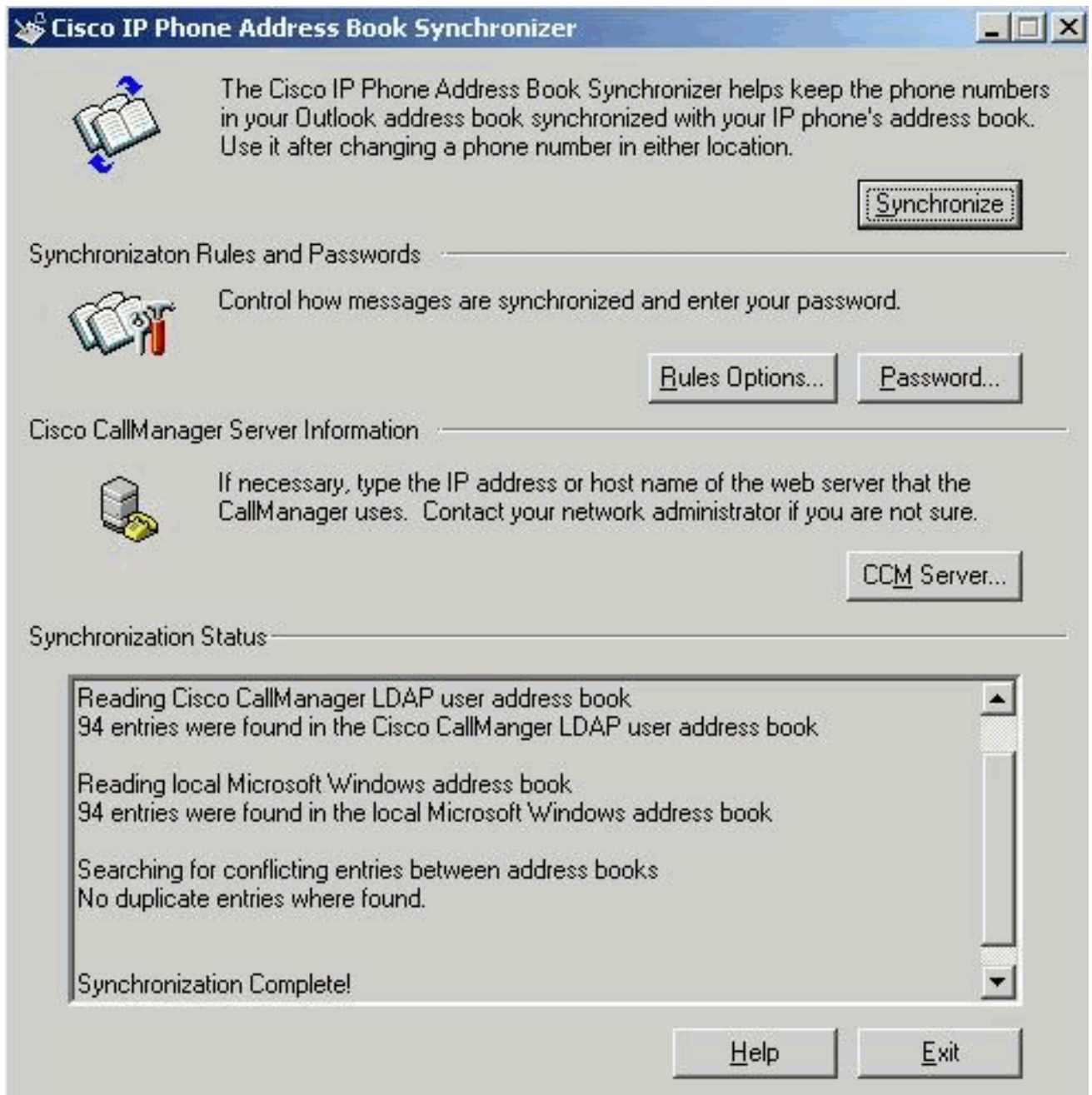
13. 选择从Cisco CallManager管理页的**Application > Install Plugins**下载和安装从客户端的Cisco IP电话通讯簿同步程序。
14. 点击**CCM服务器**启动Cisco IP电话通讯簿同步程序和验证Cisco CallManager服务器的IP地址。点击**密码验证**用户名和密码，此图显示

:



15. 点击**Synchronize**按钮同步与Cisco CallManager LDAP通讯簿的Microsoft Outlook Express通讯簿。此图显示与Cisco CallManager LDAP通讯簿的成功的同步

:



16. 遵从步骤3-15个人快速拨号的。个人快速拨号服务的URL是：*呼叫Manager*>/ccmpd/xmlFastDials.asp的http:// <IP地址>。

[验证在Cisco CallManager 3.3，4.0和4.1的服务配置](#)

完成这些步骤：

1. 去Cisco CallManager管理页(http:// <CallManager-Server-name或IP地址>/ccmadmin)。
2. 点击功能并且选择**Cisco IP电话服务**。
3. 如何的选择**通讯簿**在Cisco IP电话服务下，如果已经添加了它或参考**个人目录**添加新的个人目录服务。

Cisco IP Phone Services Configuration

[Add a New IP Phone Service](#)
[Back to Find/List IP Phone Services](#)
[Dependency Records](#)

IP Phone Service: Address Books (Address Books)

Status: Ready

Update

Delete

Update Subscriptions

Service Information

Service Name*

Service Description

Address Books

Address Books

Service URL*

http://10.77.208.13/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp

Service Parameter Information

Parameters

PreDial
UserID
UserPIN

New

Edit

Delete

Note:

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. 验证服务URL是CallManager>/ccmpd/xmlAddressBookInput.asp的http:// < IP地址。
5. 点击更新订阅更新IP电话用户订阅的个人通讯簿。
6. 选择UserID在服务参数信息区域下。
7. 单击编辑并且验证参数名是UserID。确保参数的复选框要求选择，此示例显示：

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books ?

Status: Ready

Service Parameter Information

Parameter Name*

Parameter Display Name*

Default Value

Parameter Description*

Parameter is Required
 Parameter is a Password (mask contents)

* indicates required item

- 8. 选择**UserPIN**并且单击**编辑**。
- 9. 验证参数名是**UserPIN**并且**参数要求**和**参数是密码**选择，因为此示例显示：

Configure Cisco IP Phone Service Parameter for Address Books

Status: Ready

Service Parameter Information

Parameter Name*

Parameter Display Name*

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. 登录与用户名和密码(Cisco CallManager的用户的用户页)在 *CallManager>/ccmuser* 的 <http://<IP地址>>。选择电话下选择设备或设备配置文件并且单击**配置IP电话服务**。
11. 选择**通讯簿**在您的订阅的服务下。
12. 验证UserID和PIN信息该用户的并且单击**取消预订**。然后请单击**订阅上一步服务**。

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

New Subscription

Address Books

Service Name*

PreDial*

 (Description)

UserID*

 (Description)

PIN*

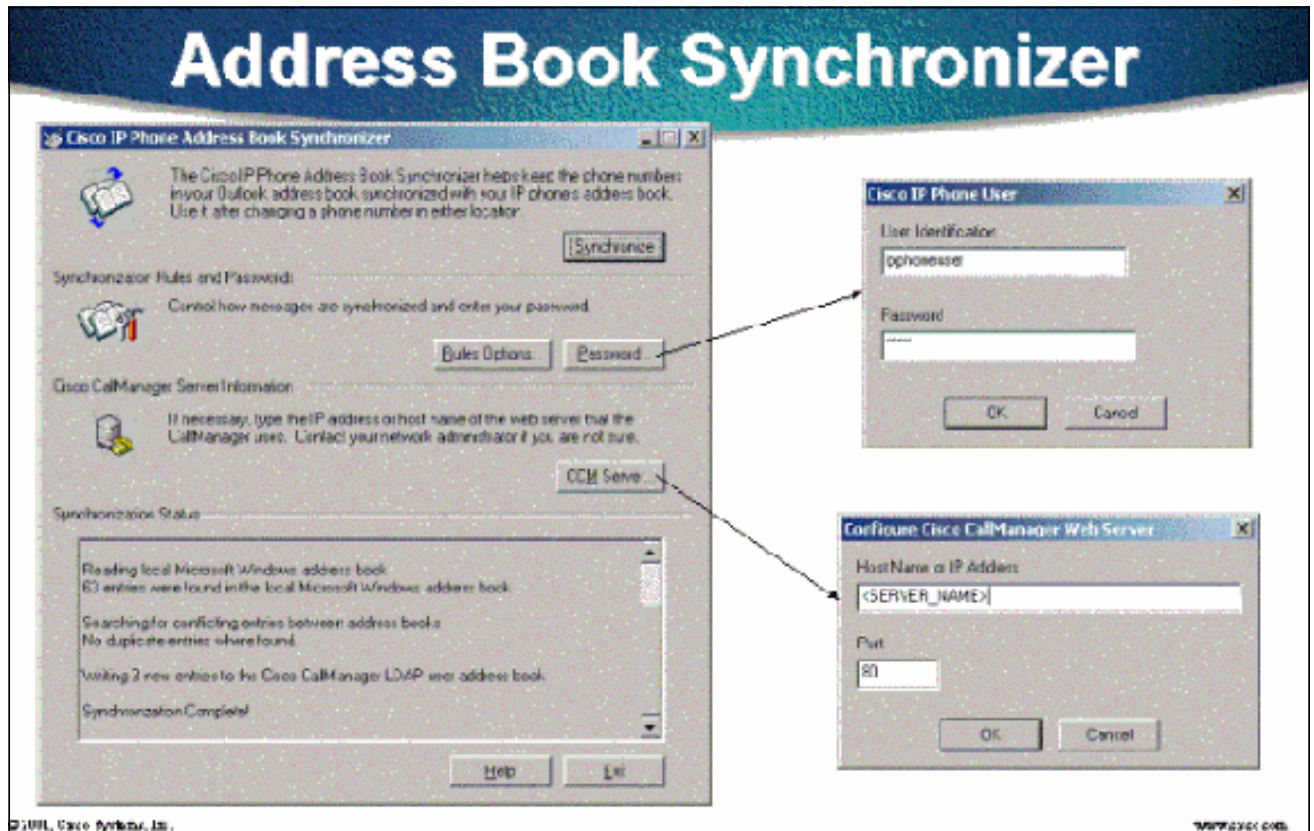
 (Description)

* indicates required item

13. 选择从Cisco CallManager管理页的**Application > Install Plugins**下载和安装从客户端的Cisco IP电话通讯簿同步程序。

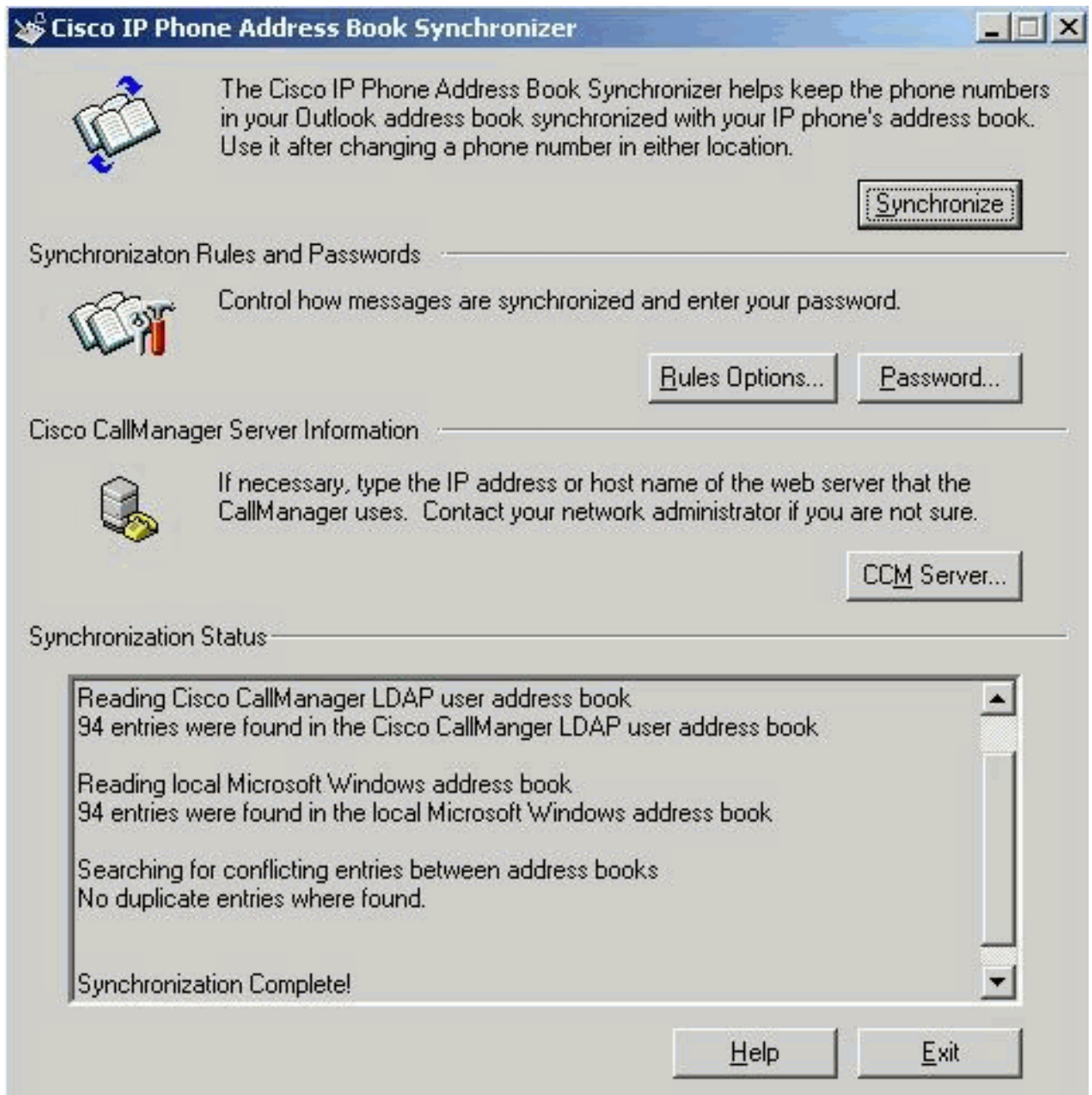
14. 点击**CCM服务器**启动通讯簿同步程序和验证Cisco CallManager服务器的IP地址。点击**密码**验证用户名和密码，此图显示

:



15. 点击**Synchronize**按钮同步与Cisco CallManager LDAP通讯簿的Microsoft Outlook Express通讯簿。此图显示与Cisco CallManager LDAP通讯簿的成功的同步

:



16. 遵从步骤3-15个人快速拨号的。个人快速拨号服务的URL是 `呼叫 Manager>/ccmpd/xmlFastDials.asp` 的 `http:// < IP地址`。

排除故障个人通讯簿同步

如果不是成功的与同步，请完成这些步骤：

1. Cisco IP电话通讯簿同步程序工具能同步从Microsoft WAB的仅地址条目。Microsoft Outlook Express使用Microsoft WAB访问和存储地址条目，但是Microsoft Outlook使用个人通讯簿访问和存储地址条目。完成这些步骤同步Microsoft Outlook个人通讯簿条目：如果使用Microsoft Outlook 2000，请设置在仅Internet模式的Microsoft Outlook。Cisco IP电话通讯簿同步程序工具能当前同步Microsoft Outlook通讯簿项。选择Tools>选项>邮件发送>重新配置的邮件支持并且检查仅Internet选项配置Microsoft Outlook 2000如仅Internet。选项公司或工作组是为Microsoft Exchange和不与Cisco IP电话通讯簿同步程序一起使用。选项配置仅Internet模式从Microsoft Outlook删除2002年和2003年。导出Microsoft Outlook通讯簿联系方式对CSV文件然后导入CSV文件到Microsoft Windows通讯簿(*.WAB)在本地计算机，如果：您想要同步

Microsoft Outlook 2002年和2003条目。您不能运行在仅Internet模式的Microsoft Outlook 2000。在Microsoft Outlook联系方式在Microsoft WAB后，请运行Cisco IP电话通讯簿同步程序添加个人联系方式到我的在IP电话服务的通讯簿。请使用Cisco Personal Assistant产品，能同步Microsoft Outlook个人通讯簿条目。

2. 请完成这些步骤，如果接收错误消息，即使您使用正确用户名和密码：您也许体验Cisco Bug ID [CSCdw89283 \(仅限注册用户\)](#)，如果使用Cisco IP电话通讯簿同步程序1.0 (0.13)。您能使用Cisco IP电话通讯簿同步程序1.0 (0.9)和软件版本后比1.0 (0.13)为此修正。如果使用正确Cisco IP电话通讯簿同步程序软件版本，请设法通过主机名ping Cisco CallManager。如果不成功，请选择HKEY_LOCAL_MACHINE>SOFTWARE> Cisco Systems, Inc >目录配置并且更改LDAPURL值有IP地址而不是更改在Cisco CallManager的此注册表设置的Cisco CallManager主机名。然后请重新启动在Cisco CallManager的DC目录和IIS Admin服务并且设法验证用户。如果仍然不是成功的，请发现匿名访问的默认用户ID。从**管理工具**的**开放Internet Services Manager**在要执行此的Cisco CallManager。在您展开目录后，请选择虚拟目录Ccmuser在默认网站下。用鼠标右键单击选定虚拟目录并且选择**属性>目录安全> Edit** (在“匿名访问和验证控制下”)。然后请选择**编辑**(在“匿名访问下”)。在文本框**用户名的**用户ID显示。给这文件夹C:\dcsvr\log的用户ID写入许可和所有文件和子文件夹在它下。在您重新启动在Cisco CallManager后的IIS Admin服务请设法再验证用户。一些数据库的SQL事务处理日志文件在大小上增长1 GB。SQL事务处理日志文件是在C:\Program Files\Microsoft SQL server查找的*.ldf文件\ MSSQL \数据目录。*.mdf文件文件，特别是art.mdf和cdr.mdf，大于1 GB可以根据系统配置。在[Shrink the CDR/CAR数据库大小的Solution部分](#)提及的参考的不同的说法[解决](#)这些问题。SQL数据库的复制是Cisco CallManager集群的核心功能。有数据库的主拷贝的服务器称发布者，而复制数据库的服务器称用户。与SQL复制的问题能影响DC目录并且个人通讯簿。对复制失败演讲的步骤在[复制描述失效在发行商和故障排除指南的用户](#)部分之间[Cisco CallManager的- Cisco CallManager系统问题](#)。如果上述步骤不解决问题，删除然后重新安装活动目录插件按照[Cisco CallManager文档的活动目录2000插件安装说明](#)。
3. 如果升级从4.1.3的CallManager到6.1.3，并且不能访问通讯簿，请完成这些步骤为了解决问题：创建名为PAB的电话服务。请使用此URL：`<http://server-name-or-ipaddr:8080/ccmpd/login.do?name=#DEVICENAME#&service=pab> &service=pab`添加这些服务参数(没有默认值)：NAME针USERID去您会想要添加服务的电话。去[相关链接>订阅/取消预订服务](#)。选择您创建的PAB服务。在Name字段，请输入设备描述SEP然后MAC (例如，SEP003123456789)。在PIN字段，请输入用户的管脚。在USERID字段，请输入用户ID。单击**预订**。单击 **Save**。重置电话。
4. 启动UXL网站服务：去Cisco Unified CallManager维护性，点击Tools > Service激活，并且启动思科UXL网站服务。

相关信息

- [个人目录](#)
- [Cisco IP电话服务配置](#)
- [如何导入Outlook联系方式到奥特卢克Express](#)
- [无法导入在奥特卢克Express的Netscape 4.6x通讯簿](#)
- [Cisco IP 电话故障排除](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)