

Cisco Unified Communications Manager

5.x/6.x/7.x/8.x : 无法登录到管理页面或用户页

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[Error:非定义IMS例外](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:此页没有实现](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[数据库错误](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[HTTP 500错误](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[HTTP状态404](#)

[问题](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[Error:登录失败无效用户ID或密码](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[不能显示网页](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:对请求的资源的访问拒绝](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:有与此网站的安全证书的一问题](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[无法登陆与CCMadministrator ID](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Error:对服务器的连接不可能被建立\(未知错误\)](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[在查找期间发生的错误。java.sql.SQLException : 副咨询不正确地返回一行](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[Cisco Unified Communications Manager用户页显示'空'](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

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

[问题](#)

[解决方案](#)

[HTTP Error 500 NullPointerException用呼叫号码分析工具](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

[简介](#)

Cisco Unified Communications Manager管理页面用于配置系统参数、路由计划，设备和更多。您访问从不是Web服务器也没有Cisco Unified Communications Manager安装的PC的Cisco Unified Communications Manager管理程序。本文排除故障问题能登陆到Cisco Unified Communications Manager管理页面或Cisco Unified Communications Manager用户页。

[先决条件](#)

[要求](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

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

[使用的组件](#)

本文档中的信息根据Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x。

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](#)。

[Error:非定义IMS例外](#)

[问题](#)

当尝试访问Cisco Unified Communications Manager管理页面或Cisco Unified Communications Manager用户页时，登录失效与IMS错误消息。此问题在集成与Microsoft Active Directory通过轻量级目录访问协议(LDAP)的系统出现。对Cisco Unified OS管理页面的登录良好工作。

[解决方案](#)

此错误生成由于LDAP认证误配置问题。您可登陆作为CCMAdministrator和执行这些步骤：

1. 去**系统 > LDAP > LDAP认证**并且检查是否使用LDAP认证的一个有效帐户。并且，请检查LDAP认证配置您尝试登陆的用户帐户。参考[LDAP认证配置](#)欲知更多信息。
2. 去**系统 > LDAP > LDAP目录**并且确保LDAP目录配置为您尝试登陆的用户帐户是正确。参考[LDAP目录配置](#)欲知更多信息。如果这些步骤不解决问题，从CLI请运行**使用情况 reset_ui_administrator_password**命令。

[Error:此页没有实现](#)

[问题](#)

当您设法访问Cisco Unified Communications Manager管理页面或Cisco Unified Communications Manager用户页时，此错误消息接收：

This page is not yet implemented.

注意： 如果以Cisco Unified Communications Manager使用LDAP同步并且做在帐户设置的任何变动，例如用户名或密码用户的，您能收到此错误。

[解决方案](#)

- 确保您使用正确用户名，和这区分大小写。
- 如果做在帐户设置的任何变动，例如用户名或密码，并且使用LDAP，您需要也做在活动目录的同一个变动。
- 去**Start > Programs > Administrative Tools > Services**，并且重新启动Cisco Tomcat服务。**注意：** 如果使用Cisco Unified Communications Manager 5.x或以上，请使用此命令为了通过CLI重新启动Cisco Tomcat服务：`Tomcat`
- 确保您使用正确URL：`https:// <CCMIPaddress_or_Servername >ccmuser/showHome.do`。如果输入showhome，而不是showHome，此错误能发生。

[数据库错误](#)

[问题](#)

当您设法登陆到CUCM用户页时，CUCM用户数据库错误接收。

[解决方案](#)

为了解决此问题，请执行这些步骤：

1. 确保用户被添加到最终用户组。
2. 通过使用安全壳SSH，登陆给Cisco Unified Communications Manager。然后，使用这些命令，重置您的Web Admin GUI的用户名和密码：

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

[HTTP 500错误](#)

[问题](#)

当您设法访问Cisco Unified Communications管理器网页时，这些错误消息接收：

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

或者

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

[解决方案](#)

完成这些步骤以解决问题：

1. 选择**Start > Programs > Administrative Tools > Services**并且重新启动这些服务：Cisco Tomcat服务管理器
2. 如果那不解决问题，请使用**使用情况系统重新启动**in命令CLI。

[HTTP状态404](#)

[问题](#)

当您设法登陆到CUCM 7.x用户页时，设备链路失效以HTTP404 - /ccmuser/WEB-INF/pages/j_security_check错误。

[解决方案 1](#)

这能发生，当您使用一不同的用户ID/名称除时什么之外在用户数据库插入。记住用户ID/名称是在CUCM 7.X的一个区分大小写的实体。根据在CUCM用户页的安全策略，没有办法更改区分大小写的情况。在CUCM用户页必须被键入的用户名应该正确地是相同的作为什么插入到用户数据库。

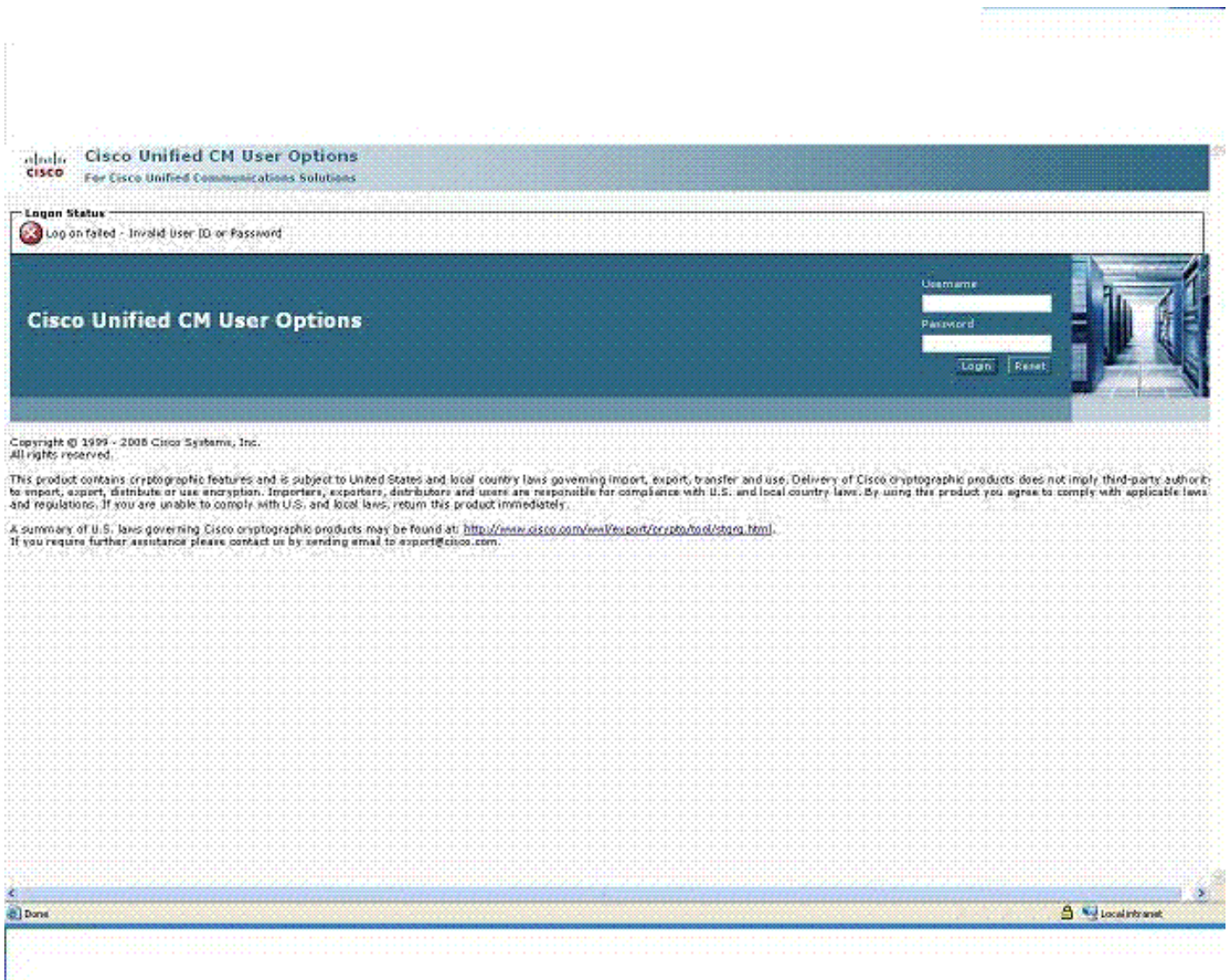
[解决方案 2](#)

在IE浏览器窗口，请去**工具> Internet选项**，点击**安全选项卡**，然后启用安全等级对可信的站点的互联网的**低和介质**。

[Error:登录失败无效用户ID或密码](#)

[问题](#)

当访问CUCM用户选项页时，ID错误接收。



解决方案

为了解决此问题，您需要验证这些点：

1. 验证用户被添加到**标准的CCM最终用户组**。执行这些步骤为了添加用户到此用户组：去用户组页。点击**标准的CCM最终用户**。单击**添加用户到组**按钮并且在用户ID *youruserid*旁边检查复选框。点击**Add**选择的按钮。去最终用户页并且点击<*youruserid*的链路>。移动到底部并且保证**标准的CCM最终用户**在权限部分出现。登陆对与<*youruserid*>和配置的口令的**Ccmuser**。关于角色和权限的更多信息，参考[CallManager 5.x/6.x：角色和权限](#)。
2. 验证LDAP认证值的捆绑DN写入作为完全合格的域名(FQDN)，例如，“cn=adminstrator，cn=users，dc=domain，dc=com”。
3. 确保在LDAP**LDAP管理器辨别名称**是相同的象在DirectoryLDAP**LDAP管理器辨别名称**。
4. 重新启动思科Dir同步服务并且执行在LDAP目录的一全双工同步。
5. 验证姓氏是存在活动目录，因为可以防止用户的导入到CUCM里。

不能显示网页

问题

无法访问CUCM管理员网页的默认网页与http:// <IP地址> URL的。然而，对CUCM管理员网页的访问与https:// <IP Address>:8443 URL工作。

[解决方案](#)

发出list命令使用情况的防火墙为了确定Cisco防火墙状态是否禁用。如果它禁用，请发出enable命令使用情况的防火墙为了启用防火墙，然后重新启动服务器。

[Error:对请求的资源的访问拒绝](#)

[问题](#)

一些用户无法访问Ccmuser页，并且此错误出现：

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

[解决方案](#)

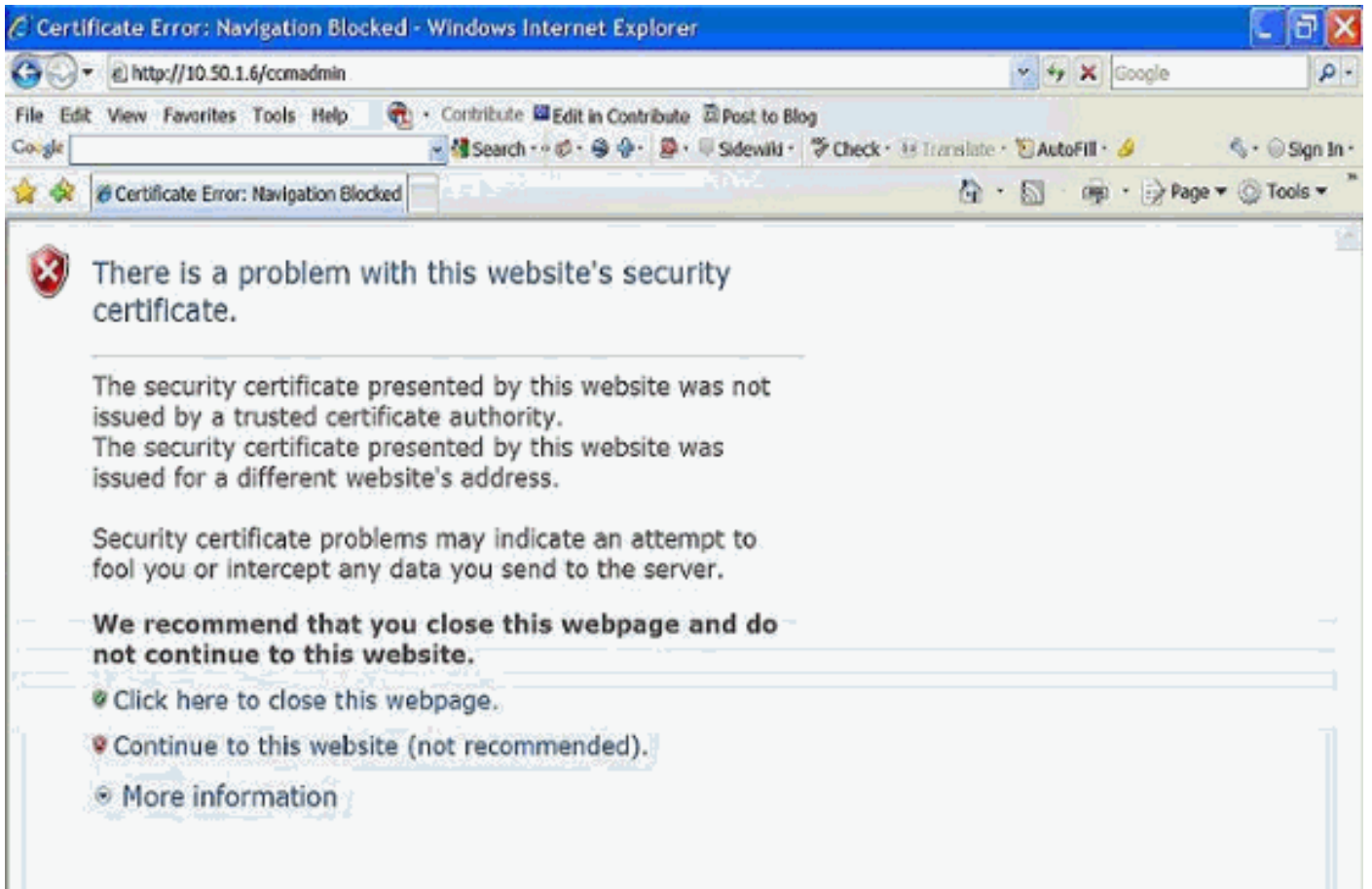
要解决此问题，请完成以下步骤：

1. 重置不是可以访问页用户的密码。
2. 清除缓存存储器。
3. 设法再登陆。

[Error:有与此网站的安全证书的一问题](#)

[问题](#)

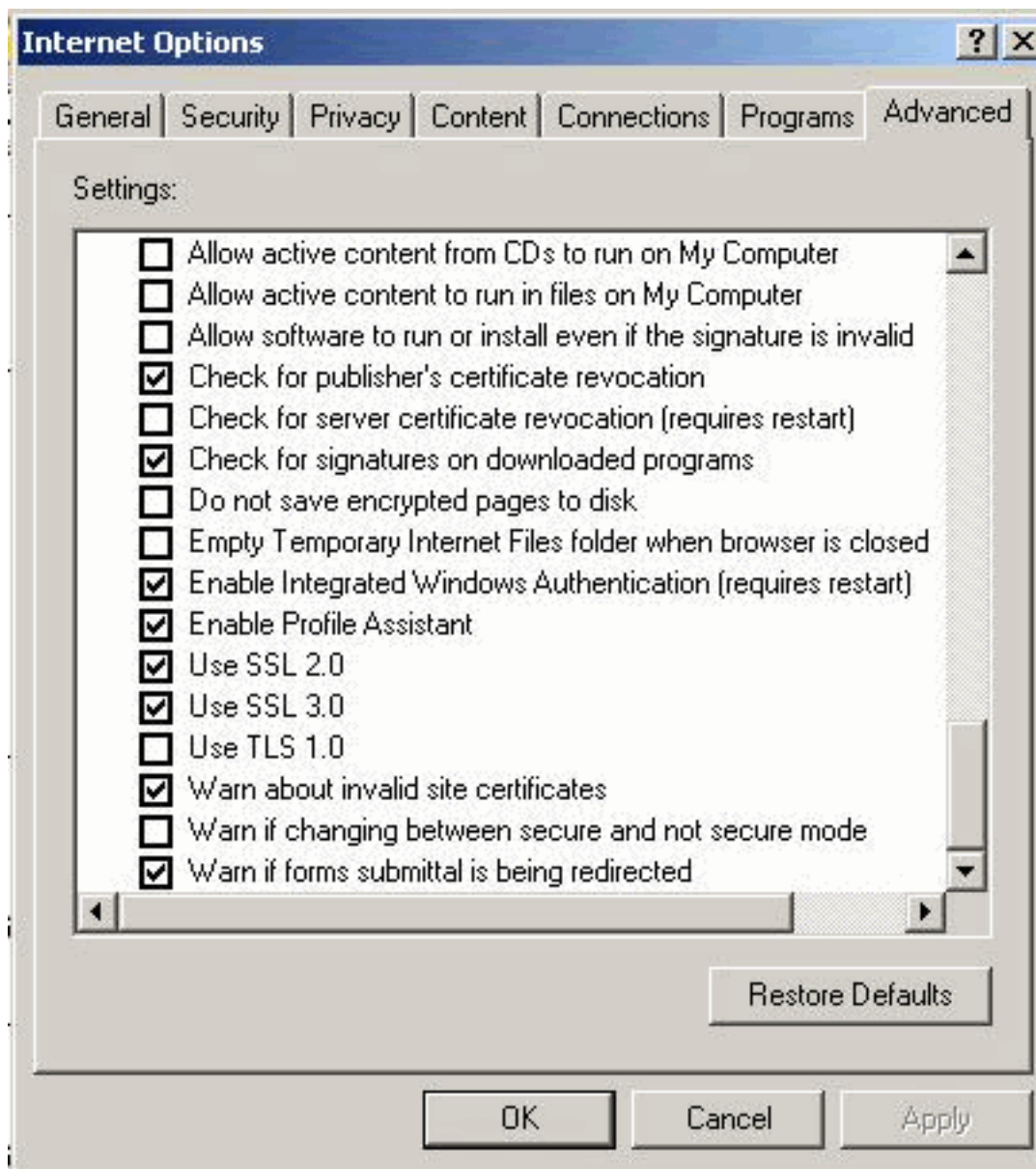
当尝试做出访问CUCM管理GUI界面时，此错误消息出现：



解决方案

为了解决此问题，请完成这些步骤：

1. 选择工具 > Internet 选项。
2. 单击 **Advanced** 选项卡。
3. 不选定关于无效站点证书复选框的警告。



[无法登陆与CCAdministrator ID](#)

[问题](#)

您无法登陆到有CCAdministrator ID的Cisco CallManager 4.x。

[解决方案](#)

完成这些步骤以解决问题：

1. 选择**Start > Run**，键入**CCMPWDChanger**，并且按回车。参考[崔凡吉莱密码](#)关于CCMPWDChanger工具的更多信息。
2. 登陆到工具，并且选择**CCAdministrator**用户ID。
3. 更改密码，并且点击**OK**键。
4. 登陆对Ccmadmin用您创建的密码。
5. 选择**用户>Access权利>Configure MLA参数**。
6. 更改Enable (event) MultiLevelAdmin对**错误**。
7. 单击**更新**。

8. 关上所有浏览器窗口并且重新打开浏览器。

[Error:对服务器的连接不可能被建立\(未知错误\)](#)

[问题](#)

用户无法访问服务器在控制中心下除他们登陆的服务器之外。如果用户设法访问其他在集群的服务器从在发行商的维护性网页在Tools > Control Center下以服务为特色或网络服务表示()错误消息。

[解决方案](#)

为了解决此问题，与用户名CCMAdministrator的登录。并且请确保帐户密码未超时。如果它超时，请更改CCMAdministrator密码为了解决问题。

[在查找期间发生的错误。java.sql.SQLException：副咨询不正确地返回一行](#)

[问题](#)

当您设法由设备类型时搜索在Cisco Unified Communications管理器Admin的电话，此错误消息接收：

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

[解决方案](#)

此问题在Cisco Bug ID [CSCsi80190](#) (仅限注册用户)描述。应急方案不是搜索与任何字符串。事假它空白。

[Cisco Unified Communications Manager用户页显示‘空’](#)

[问题](#)

在保存点击后，Cisco Unified Communications Manager用户页显示空。当Cisco Unified Communications Manager用户集群域内参数设置对错误时，这发生。

- 崔凡吉莱电话现场
- 崔凡吉莱网页现场

此问题在Cisco Bug ID [CSCti45147](#) (仅限注册用户)描述

[解决方案](#)

为了解决此问题，请更改以下Ccmuser集群域内参数对真：

- 更改电话现场
- 更改网页现场

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

[问题](#)

当尝试做出访问Cisco Unified Communications Manager网页时，Tomcat java.lang.OutOfMemory。

[解决方案](#)

为了解决此问题，从CLI的重新启动Tomcat用Tomcat命令。参考的Cisco Bug ID [CSCtj50884](#) ([仅限注册用户](#))欲知更多信息。

[HTTP Error 500 NullPointerException用呼叫号码分析工具](#)

[问题](#)

当您使用呼叫号码分析工具时，此错误消息出现：

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

当您完成这些步骤时，此错误消息接收：

1. 去https:// <CUCM_HOST_NAME>:8443/dna
2. 导航到分析>分析器，并且为拨号数字输入任何东西。

[解决方案](#)

完成这些步骤以解决问题：

1. 撤销DNA服务(思科呼叫号码分析器和思科呼叫号码分析器服务器)在两个服务器。
2. 首先启动思科呼叫号码分析器服务器服务。
3. 其次，请启动思科呼叫号码分析器服务。

注意：这在Cisco Bug ID [CSCtq05954](#) ([仅限注册用户](#))描述。

[相关信息](#)

- [Cisco Unified Communications Manager管理指南](#)
- [Cisco CallManager管理网页无法显示](#)
- [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](#)