

排除CUCM Web(GUI)故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[流程圖](#)

[問題1:資料庫通訊錯誤](#)

[問題2:無法建立與伺服器的連線 \(無法訪問遠端節點\)](#)

[問題3:無法建立與伺服器的連線 \(未知錯誤\)](#)

[問題4:無法建立與伺服器的連線 \(證書異常\)](#)

[問題5:GUI訪問非常緩慢](#)

[問題6:無法複製/貼上終端使用者登入頁面中的密碼](#)

[問題7:無法使用Firefox和Chrome訪問ELM](#)

[問題8:網頁自動註銷](#)

[問題9:無法訪問CUCM的管理員/使用者網頁](#)

[問題10:本地代理沒有響應，主代理或本地代理可能已關閉](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹思科統一通訊管理器(CUCM)網頁或CUCM使用者頁面未顯示或出現錯誤的大部分原因。

必要條件

需求

思科建議您瞭解CUCM。

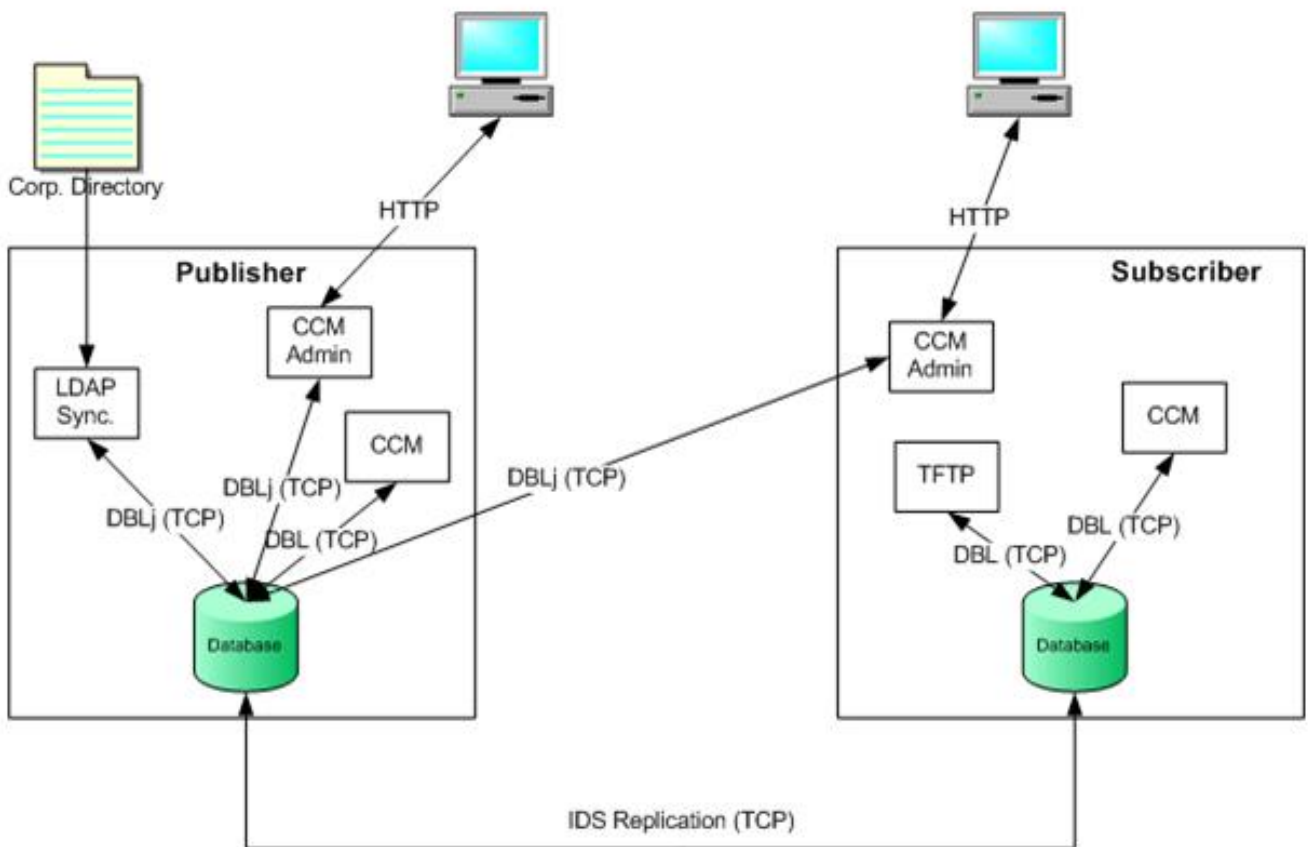
採用元件

本文檔中的資訊基於CUCM 7.x/8.x/9.x/10.x版。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

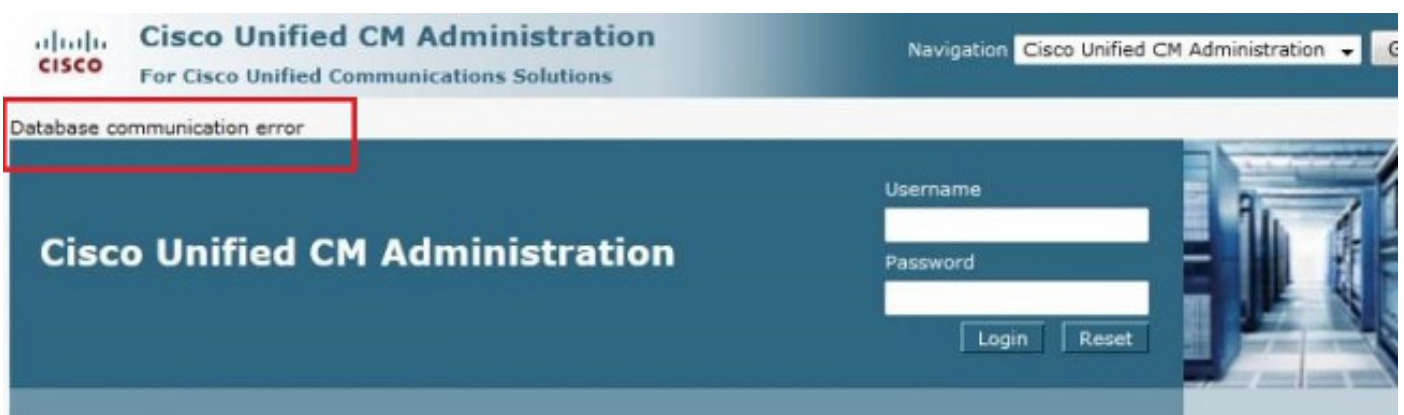
流程圖

CUCM上Web訪問的流程圖如下所示：

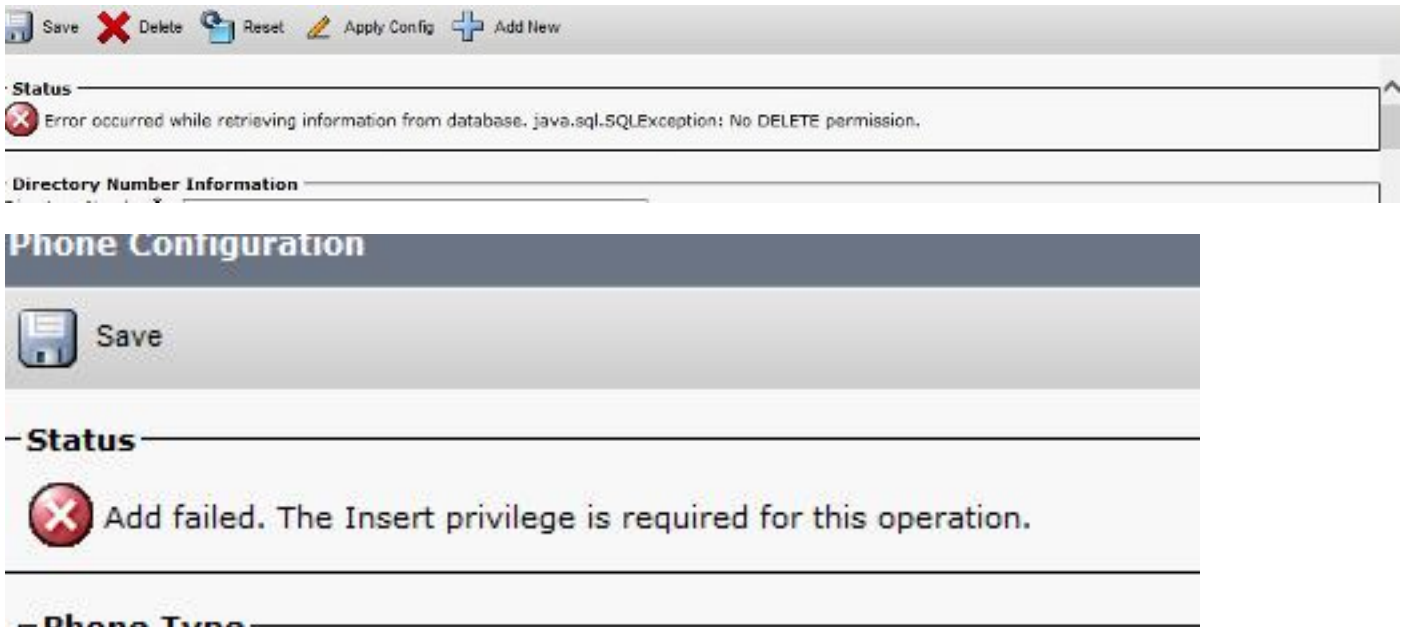


問題1:資料庫通訊錯誤

當您嘗試從Publisher登入到CUCM Admin網頁時，會收到「資料庫通訊錯誤」錯誤。



您可以從訂閱者登入到CUCM Admin網頁，但是CUCM上的任何更改都會導致以下錯誤之一：'從資料庫檢索資訊時出錯。java.sql.SQLException:沒有DELETE許可權。'或「新增失敗」。此操作需要插入許可權。'。



當您嘗試在發佈伺服器中進行更改後登入到伺服器時，例如通過CLI或作業系統(OS)管理頁更改主機名或IP地址時，就可能出現此問題。在這種情況下，請還原對舊配置所做的更改，以便登入。

如果未對CUCM Publisher進行任何更改，並且您仍會收到Database Communications Error消息，請檢查以下專案：

- 輸入**utils dbremote runtimestate**命令以檢查DBreplication狀態。確認所有節點的複製狀態為2，無任何錯誤或不匹配。
- 確定思科資料庫(DB)服務當前是否運行。未在Publisher上啟動的Cisco DB也可能導致此問題。訂閱伺服器上的錯誤/症狀不同，因為訂閱伺服器使用自己的A Cisco DB進程，該進程運行良好。但是，當您嘗試更新配置時，訂閱伺服器會聯絡Publisher上的Cisco DB，該資料庫不起作用並且也會在訂閱伺服器上導致錯誤。

此外，無法訪問Publisher的CUCM頁面可能是因為Informix不再接受任何連線的資料庫通訊錯誤。

utils dbremote runtimestate命令不起作用：

```
admin:utils dbreplication runtimestate
File "/usr/local/cm/bin/DbReplRTstate.py", line 578, in ?
  fin = open(tfile, 'r')
IOError: [Errno 2] No such file or directory:
'/var/log/active/cm/trace/dbl/sdi/getNodes'
```

此問題也記錄在Cisco錯誤ID [CSCti74037](#)中。此問題的解決方法是從CLI輸入以下命令：

```
utils service stop A Cisco DB
utils service start A Cisco DB
```


並從可服務性頁面停止思科快速轉發(CEF)服務。

輸入**utils service start A Cisco DB**命令以啟動A Cisco DB服務。如果服務沒有啟動，請致電思科技術支援中心(TAC)，以便從根使用者啟動服務。TAC會驗證超級使用者存取問題。在少數情況下，如果DB已損壞，則需要重建CUCM。

問題2:無法建立與伺服器的連線 (無法訪問遠端節點)

您無法從當前登入的CUCM的Serviceability頁面訪問其他CUCM節點。選擇Cisco Unified Serviceability > Tools > Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go。

顯示的錯誤消息為「無法建立與伺服器的連線（無法訪問遠端節點）」。



The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability web interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Most Visited', 'Getting Started', 'Log On - Cisco Unity ...', 'CM PUB', and 'WLC - Chicago'. Below this is the Cisco logo and the text 'Cisco Unified Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions'. A menu bar contains 'Alarm', 'Trace', 'Tools', 'Snmp', and 'Help'. The main heading is 'Control Center - Network Services'. Under the 'Status' section, a red error icon is followed by the message: 'Connection to the Server cannot be established(Unable to access Remote Node)'. Below this is the 'Select Server' section, which includes a 'Server*' dropdown menu with '10.177.171.1' selected and a 'Go' button. At the bottom, there is an information icon and the text '* - indicates required item.'

因應措施

分別登入到每個CUCM節點，以訪問可維護性和啟用/停用服務。

解決方案

1. 檢查Tomcat證書是否過期。(選擇Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem)。如果過期，請重新生成Tomcat證書並重新啟動Tomcat服務。如果您使用憑證授權單位(CA)簽署的憑證，請取得CA重新簽署的Tomcat憑證簽署請求(CSR)、重新上傳該請求，並使用utils service restart Cisco Tomcat指令重新啟動Cisco Tomcat服務。如果您在受影響的伺服器上使用自簽名證書，請使用set cert regen tomcat命令從CLI或OS Admin重新生成Tomcat證書，然後使用utils service restart Cisco Tomcat命令重新啟動Cisco Tomcat服務。思科錯誤ID [CSCth44399](#)中記錄了此已知缺陷。
2. 確認Tomcat證書的有效性。檢查有問題的節點的Tomcat信任證書是否在另一個節點上。如果不在節點上，則下載有問題的節點的Tomcat信任證書，並將其作為Tomcat信任上傳到另一個節點。然後，在有問題的節點上重新生成Tomcat證書，並在兩個節點上重新啟動Tomcat服務。

問題3:無法建立與伺服器的連線（未知錯誤）

您無法從當前登入的CUCM的Serviceability頁面訪問其他CUCM節點。選擇Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go。

顯示的錯誤消息為「無法建立與伺服器的連線（未知錯誤）」。



Cisco Unified Serviceability

For Cisco Unified Communications Solutions

Alarm ▾ Trace ▾ Tools ▾ Snmp ▾ CallHome ▾ Help ▾

Service Activation

Save Set to Default Refresh

Status

Connection to the Server cannot be established (Unknown Error)

Select Server

Server*

Check All Services

因應措施

分別登入到每個CUCM節點，以訪問可維護性和啟用/停用服務。

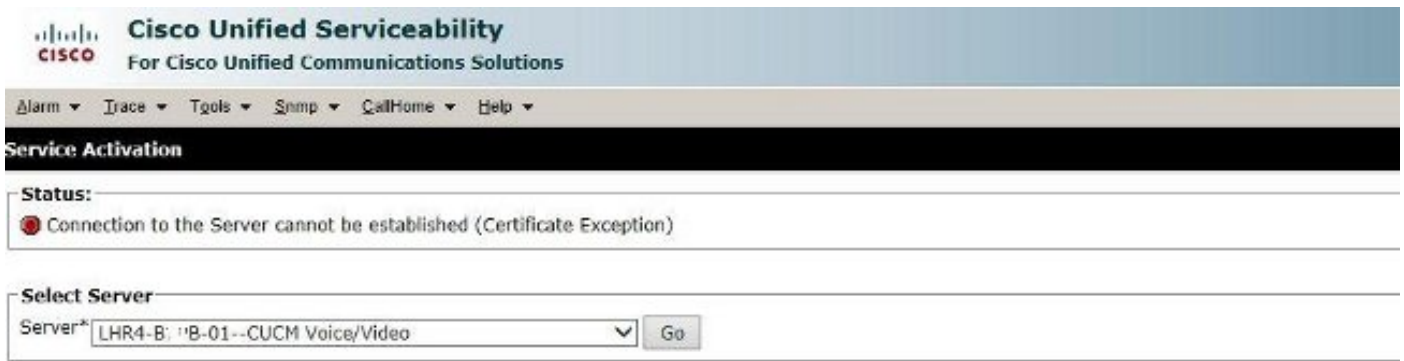
解決方案

1. 輸入`utils dbremote runtimestate`命令以檢查CUCM集群中是否存在任何複製問題。
2. 使用`utils service restart Cisco Tomcat`命令重新啟動Tomcat服務。
3. 檢查節點上的任何Tomcat證書(`tomcat-trust`)序列號不匹配。
4. 選擇Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > `tomcat.pem`，然後檢查Tomcat證書是否已過期。如果過期，請重新生成Tomcat證書並重新啟動Tomcat服務。如果您使用CA簽署的憑證，請取得CA重新簽署的Tomcat CSR，重新上傳該憑證，然後使用`utils service restart Cisco Tomcat`指令重新啟動Cisco Tomcat服務。如果您在受影響的伺服器上使用自簽名證書，請使用`set cert regen tomcat`命令從CLI或OS Admin重新生成Tomcat證書，然後使用`utils service restart Cisco Tomcat`命令重新啟動Cisco Tomcat服務。這些已知缺陷記錄在Cisco錯誤ID [CSCui29232](#)和[CSCud67438](#)中。

問題4:無法建立與伺服器的連線 (證書異常)

您無法從當前登入的CUCM的Serviceability頁面訪問其他CUCM節點。選擇Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go。

顯示的錯誤消息為「無法建立與伺服器的連線 (證書異常)」。



因應措施

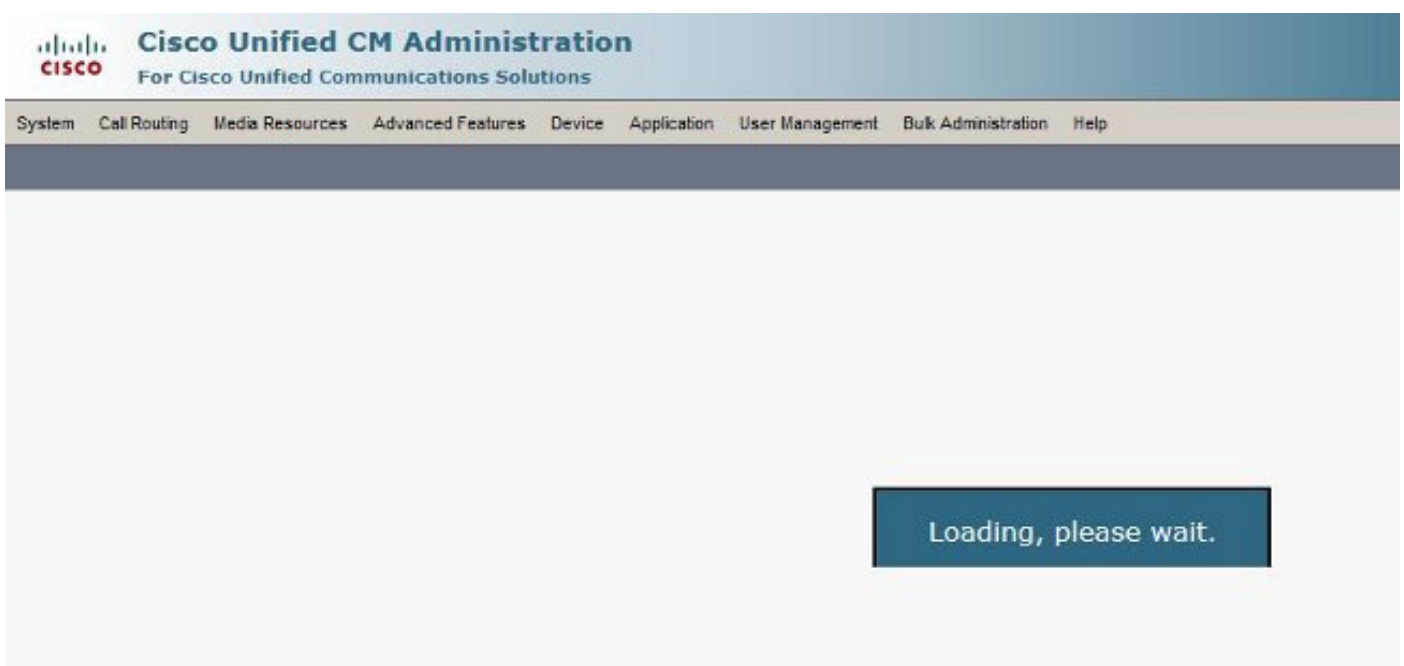
分別登入到每個CUCM節點，以訪問可維護性和啟用/停用服務。

解決方案

1. 輸入 `utils dbremote runtimestate` 命令以檢查CUCM集群中是否存在任何複製問題。
2. 使用 `utils service restart Cisco Tomcat` 命令重新啟動Tomcat服務。
3. 檢查節點上的任何Tomcat證書(`tomcat-trust`)序列號不匹配。
4. 選擇 **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem**，然後檢查Tomcat證書是否已過期。如果過期，請重新生成Tomcat證書並重新啟動Tomcat服務。如果您使用CA簽署的憑證，請取得CA重新簽署的Tomcat CSR，重新上傳該憑證，然後使用 `utils service restart Cisco Tomcat` 指令重新啟動Cisco Tomcat服務。如果您在受影響的伺服器上使用自簽名證書，請使用 `set cert regen tomcat` 命令從CLI或OS Admin重新生成Tomcat證書，然後使用 `utils service restart Cisco Tomcat` 命令重新啟動Cisco Tomcat服務。此已知缺陷記錄在Cisco錯誤ID [CSCup10995](#) 中。

問題5:GUI訪問非常緩慢

發佈者和訂閱者上的CUCM Web/GUI訪問非常緩慢。



解決方案

1. 請注意，CUCM Admin始終在可用時查詢發佈者的資料庫。請參見流程圖部分中的圖表。
2. 檢查是否有任何網路問題/網路延遲。如果群集是在廣域網(WAN)上完成的，則可能會發生這種情況。
3. 使用**utils service restart Cisco Tomcat**命令，從CLI/安全外殼(SSH)重新啟動Cisco Tomcat服務。
4. 安排維護視窗並重新啟動CUCM節點。
5. 如果問題再次發生，請通過以下日誌聯絡TAC: Call Manager (詳細) 跟蹤Tomcat日誌(從檔案輸出中獲取的日誌，從CLI獲取**activelog tomcat/logs/***命令)事件檢視器應用程式日誌事件檢視器系統日誌Cisco Real-Time Information Server(RIS)DataCollector Perfmon日誌服務管理器日誌從CUCM的CLI輸出以下命令：

```
utils diagnose test
utils ntp status
show process load cpu
show process load memory
show process using-most cpu
show process using-most memory
utils core active list
```

Cisco Integrated Management Controller(CIMC)日誌(來自VM - [Visual Guide](#)以收集技術支援檔案 (B和C系列))

這些已知缺陷記錄在Cisco錯誤ID [CSCub02337](#)和[CSCui86571](#)中。

問題6:無法複製/貼上終端使用者登入頁面中的密碼

複製/貼上到CUCM終端使用者登入頁面中的Password欄位不起作用。不支援將密碼貼上到CUCM終端使用者登入頁面的Password欄位中。這不能與Internet Explorer(IE)、Firefox或Chrome一起使用。



由於存在安全風險，不允許在終端使用者頁面上複製/貼上密碼。此版本作為CUCM 9.1.2及更高版本的一部分新增。但請注意，複製/貼上功能仍適用於幾個CUCM 10.x版本，思科錯誤ID [CSCus84153](#)和[CSCus84152](#)中有相關記錄。

問題7:無法使用Firefox和Chrome訪問ELM

您無法通過Firefox和Chrome訪問企業許可證管理器(ELM)，但這一點在IE中運行良好。當您使用Firefox或Chrome登入到ELM時，沒有任何選項可用。



思科錯誤ID [CSCu130396](#)中記錄了此已知缺陷。

此問題已在CUCM 9.1.2.11900-10及更高版本中修正。可以使用Firefox、IE和Chrome訪問ELM。

問題8:網頁自動註銷

CUCM網頁在其空閒超時過期後自動註銷。

您可以從CUCM的CLI使用這些命令設定網頁超時。

```
show webapp session timeout
set webapp session timeout
```

```
admin:set webapp session timeout ?
```

語法

```
set webapp session timeout minutes
```

分鐘數是必需的，是會話被宣告為無效的分鐘數。範圍為5至99999。

```
admin:set webapp session timeout 5
```

如果繼續此操作，它將在Cisco Tomcat服務重新啟動或伺服器重新啟動後，將Web會話的會話超時設定為5分鐘。

Continue (y/n)?**y**

Tomcat session-timeout updated to 5 minutes.

Cisco Tomcat服務需要重新啟動，以使更改立即生效。這將斷開活動Web會話的連線。

Continue (y/n)?**y**

服務重新啟動時，請勿按Ctrl-C。如果服務沒有正確重新啟動，請重新輸入相同的命令。

Service Manager is running

Cisco Tomcat[STOPPING]

Cisco Tomcat[STOPPING]

Cisco Tomcat[STOPPING]

Cisco Tomcat[STOPPING]

Commanded Out of Service

Cisco Tomcat[NOTRUNNING]

Service Manager is running

Cisco Tomcat[STARTING]

Cisco Tomcat[STARTING]

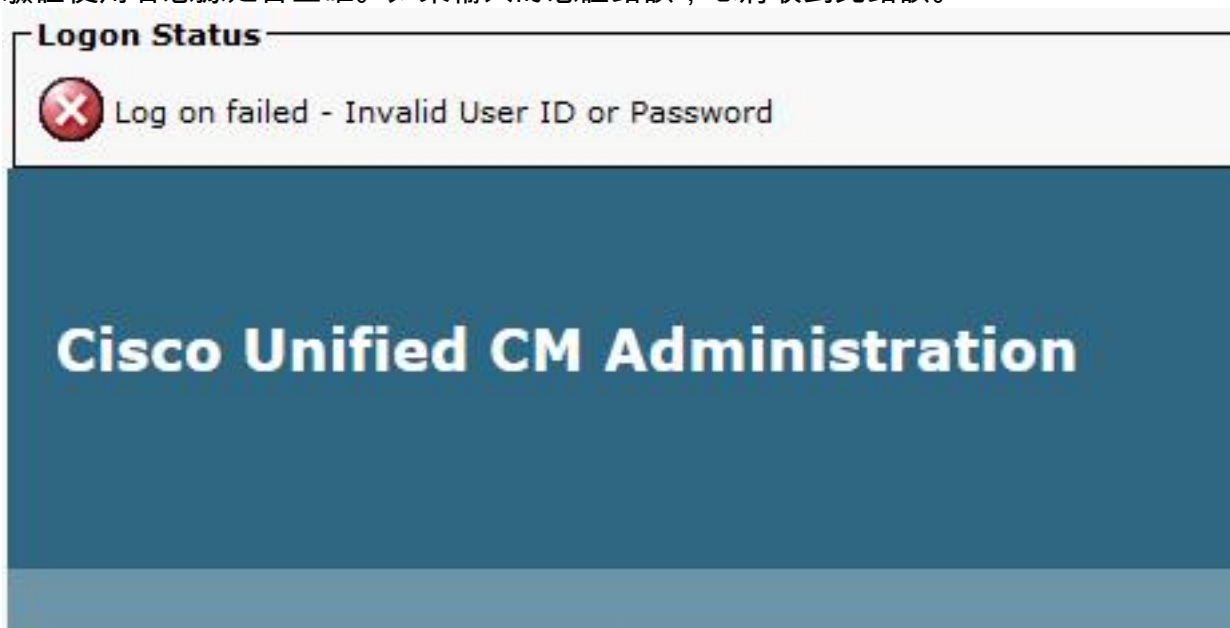
Cisco Tomcat[STARTED]

Cisco Tomcat服務已成功重新啟動。新網路會話在5分鐘後超時。用於Web會話和應用程式的當前會話超時為5分鐘。

問題9:無法訪問CUCM的管理員/使用者網頁

您無法訪問CUCM的管理員/使用者網頁。

1. 驗證使用者憑據是否正確。如果輸入的憑證錯誤，您將收到此錯誤。



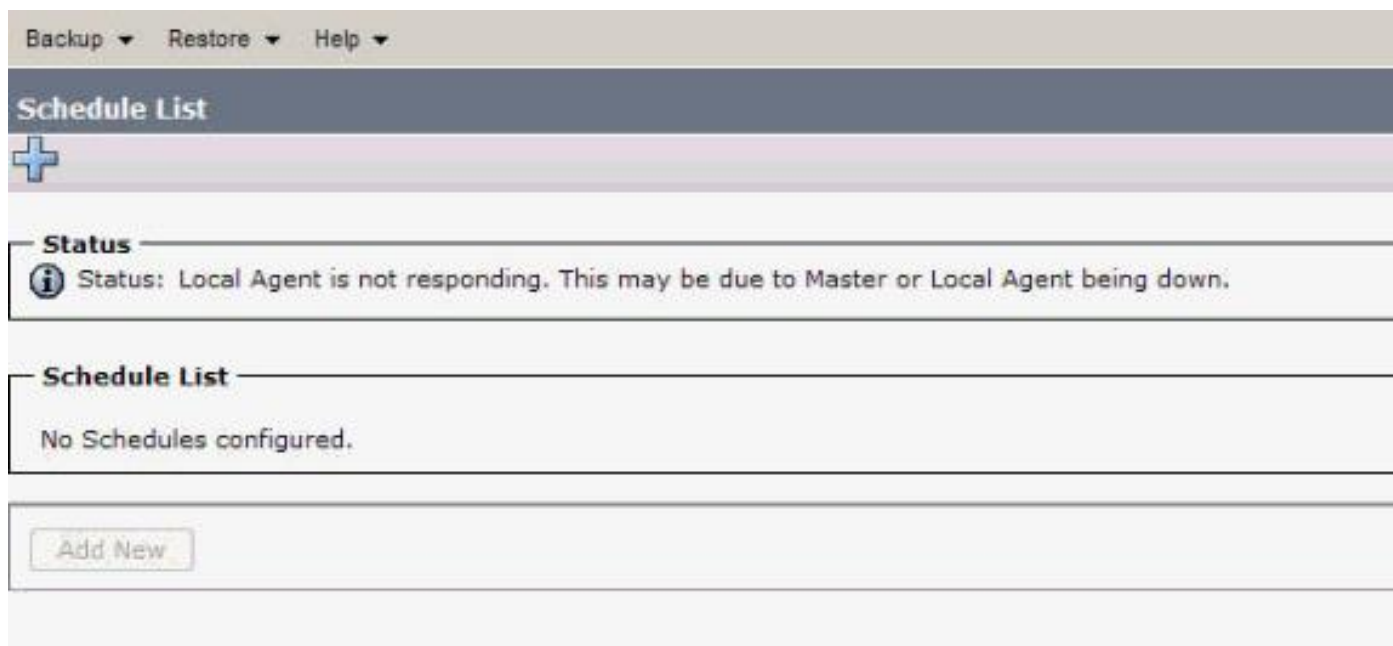
2. 驗證使用者是否配置了正確的許可權 (角色和使用者組)。如果沒有正確配置，網頁將再次提示登入頁面，而不會顯示任何錯誤消息。

有關角色和使用者組的詳細資訊，請參閱[Cisco Unified Communications Manager系統指南](#)。

問題10:本地代理沒有響應，主代理或本地代理可能已關閉

登入後，您將無法從CUCM的災難恢復系統(DRF)頁面訪問任何選項。您可能會收到以下訊息：

'本地代理沒有響應。這可能是因為主代理或本地代理關閉'



1. 檢查IPsec證書並確認有效性。如果過期，請重新生成IPsec證書。有關如何重新生成證書的資訊，請參閱[CallManager證書到期和刪除](#)。
2. 重新啟動Cisco DRF Master和DRF Local服務。

相關資訊

- [無法顯示Cisco CallManager管理網頁](#)
- [思科整合通訊管理員5.x/6.x/7.x/8.x:無法登入到「管理」頁或「使用者」頁](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)