

Jabber no puede conectarse a Unity Connection debido al problema LDAP

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Troubleshoot](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe un problema con Cisco Jabber para Windows, donde no puede verificar el correo de voz o las notificaciones de nuevos mensajes, y describe una solución al problema.

Problema

Cisco Jabber para Windows no puede comprobar el buzón de voz ni las notificaciones de nuevos mensajes. Cuando inicia sesión en Jabber y navega a **Archivo > Opción > Cuentas telefónicas**, la información de autenticación que ingresa no se acepta.

Troubleshoot

Complete estos pasos para resolver el problema:

1. Verifique Cisco Unity Connection para determinar si se utiliza el protocolo ligero de acceso a directorios (LDAP) para la autenticación. Abra la página web de administración de Unity Connection y navegue hasta **LDAP > autenticación LDAP**. Si la casilla de verificación **Usar autenticación LDAP para usuarios finales** está marcada, se utiliza LDAP para autenticar al usuario en los intentos de inicio de sesión.
2. Para ayudar a determinar la causa del problema, intente iniciar sesión en la bandeja de entrada web de Unity Connection. Navegue hasta **https://<IP Unity Connection>/inbox** e intente iniciar sesión. Si es rechazado, indica que tiene un problema con la autenticación LDAP.
3. Complete estos pasos para restablecer la contraseña de autenticación web:

Abra la página web de administración de Unity Connection y navegue hasta **LDAP > autenticación LDAP**. Desmarque la casilla de verificación **Usar autenticación LDAP para usuarios finales**. Seleccione un usuario y navegue hasta **Editar > Cambiar contraseña**. Elija **Autenticación Web** en el menú desplegable y establezca la nueva contraseña. Navegue hasta **Editar configuración de contraseña** y elija **Aplicación Web** en el menú desplegable. Desmarque la casilla de verificación **El usuario debe cambiar al siguiente inicio de sesión** si está marcada.

4. Inicie sesión en Jabber, navegue hasta **Cuentas telefónicas > Buzón de voz** e introduzca la nueva contraseña. Si no es rechazado, hay un problema con la autenticación LDAP.

Solución

Nota: En esta sección se describe una posible solución para este problema y es posible que no funcione en todas las situaciones.

En Unity Connection, encontrará que la base de búsqueda de usuario LDAP es incorrecta. Si tiene el CallManager configurado para la autenticación LDAP, a veces puede comparar la configuración con Unity Connection.

En CallManager, navegue hasta **System > LDAP > LDAP Authentication**, verifique la LDAP User Search Base y compárela con las configuraciones en Unity Connection.

Información Relacionada

- [Integración de Cisco Unity Connection 9.x con un directorio LDAP](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)