

# CUCM 웹(GUI) 문제 해결

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[플로우 다이어그램](#)

[문제 1:데이터베이스 통신 오류](#)

[문제 2:서버에 연결할 수 없습니다\(원격 노드에 액세스할 수 없음\).](#)

[문제 3:서버에 연결할 수 없습니다\(알 수 없는 오류\).](#)

[문제 4:서버에 연결할 수 없음\(인증서 예외\)](#)

[문제 5:GUI 액세스 매우 느림](#)

[문제 8:최종 사용자 로그인 페이지에서 비밀번호를 복사/붙여넣을 수 없음](#)

[문제 7:Firefox 및 Chrome에서 ELM에 액세스할 수 없음](#)

[문제 8:웹 페이지가 자동으로 로그아웃](#)

[문제 9:CUCM의 관리자/사용자 웹 페이지에 액세스할 수 없음](#)

[문제 10:로컬 에이전트가 응답하지 않습니다. 마스터 또는 로컬 에이전트가 다운되었을 수 있습니다.](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 Cisco CUCM(Unified Communications Manager) 웹 페이지 또는 CUCM 사용자 페이지가 표시되지 않거나 오류가 발생한 대부분의 이유에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

Cisco에서는 CUCM에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

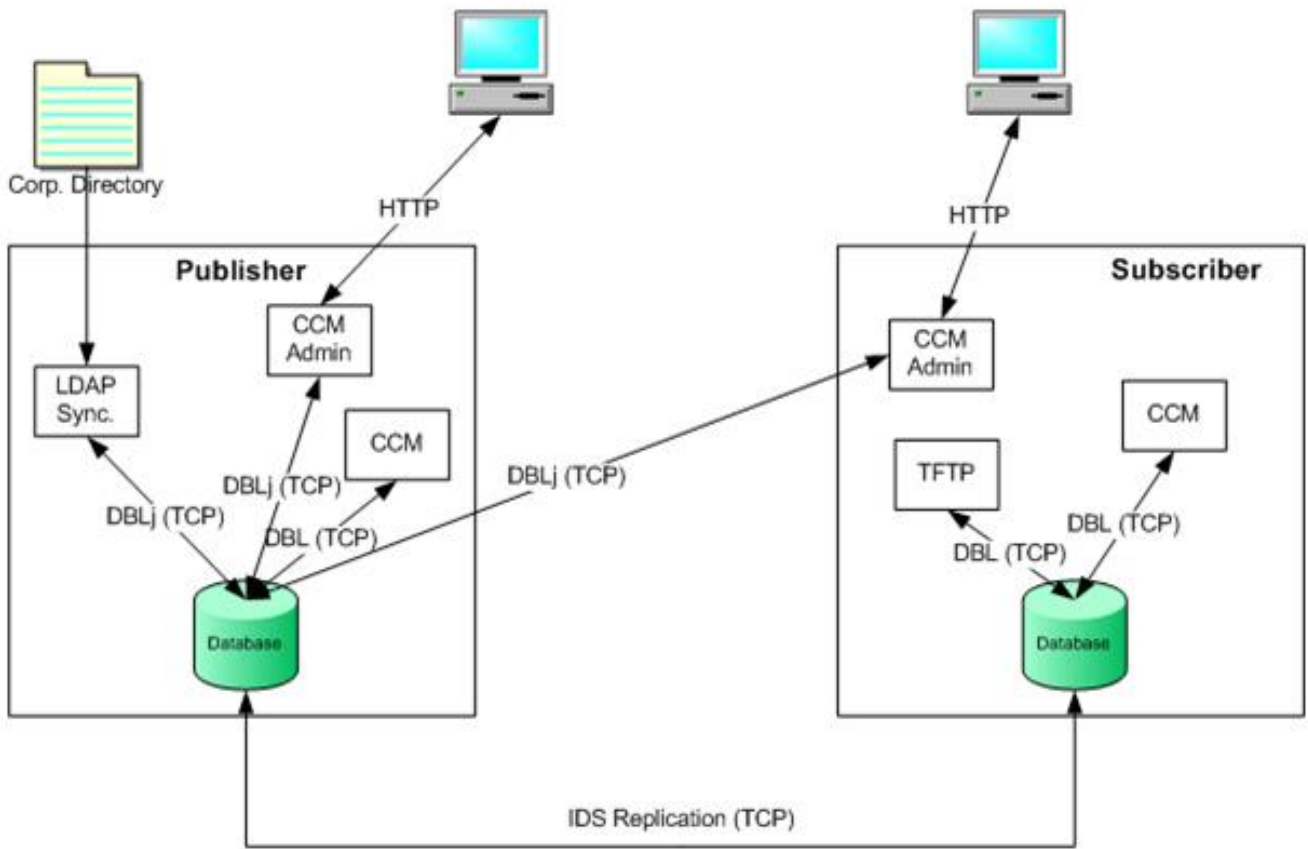
### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 CUCM 버전 7.x/8.x/9.x/10.x을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다.이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다.현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

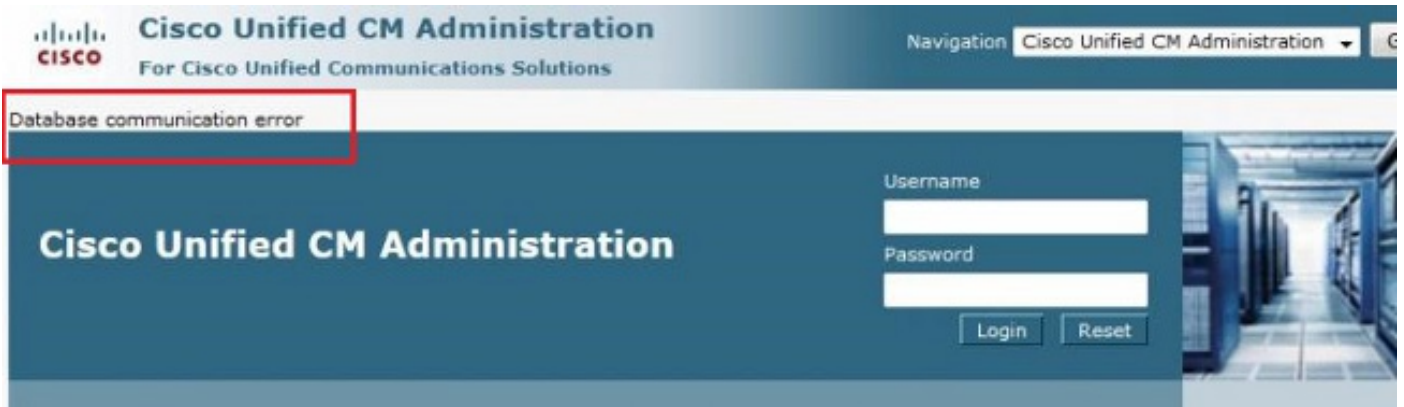
# 플로우 다이어그램

CUCM에서 웹 액세스를 위한 플로우 다이어그램은 다음과 같습니다.



## 문제 1:데이터베이스 통신 오류

Publisher에서 CUCM 관리 웹 페이지에 로그인하려고 하면 '데이터베이스 통신 오류' 오류가 발생합니다.



가입자에서 CUCM 관리 웹 페이지에 로그인할 수 있지만 CUCM의 변경 사항으로 다음 오류 중 하나가 발생합니다.'데이터베이스에서 정보를 검색하는 동안 오류가 발생했습니다 .java.sql.SQLException:DELETE 권한이 없습니다.' 또는 'Add failed(추가 실패)이 작업에 삽입 권한이 필요합니다.'



이 문제는 Publisher 서버에서 호스트 이름 또는 IP 주소가 CLI 또는 OS(운영 체제) 관리 페이지를 통해 변경된 경우와 같이 변경된 후 서버에 로그인하려고 할 때 발생할 수 있습니다. 이 경우 다시 이전 컨피그레이션으로 변경한 내용을 되돌려서 로그인할 수 있습니다.

CUCM Publisher가 변경되지 않은 상태에서 Database Communications Error(데이터베이스 통신 오류) 메시지가 계속 표시되면 다음 항목을 선택합니다.

- DBreplication **Status**를 확인하려면 `utils dbreplication runtimestate` 명령을 입력합니다. 복제 상태가 오류 또는 불일치 없이 모든 노드에서 2인지 확인합니다.
- Cisco 데이터베이스(DB) 서비스가 현재 실행 중인지 확인합니다. Publisher에서 Cisco DB가 시작되지 않은 경우에도 이 문제가 발생할 수 있습니다. 가입자가 제대로 실행되는 자체 Cisco DB 프로세스를 사용하므로 가입자의 오류/증상이 다릅니다. 그러나 컨피그레이션을 업데이트하려고 하면 구독자가 Publisher의 Cisco DB에 연결하여 Subscriber에도 오류가 발생합니다.

또한 Informix에서 연결을 더 이상 허용하지 않는 데이터베이스 통신 오류로 인해 Publisher의 CUCM 페이지에 액세스할 수 없습니다.

`utils dbreplication runtimestate` 명령이 작동하지 않습니다.

```
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'
```

이 문제는 Cisco 버그 ID CSCct74037에 의해 문서화됩니다. 이 해결 방법은 CLI에서 다음 명령을 입력하는 것입니다.

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

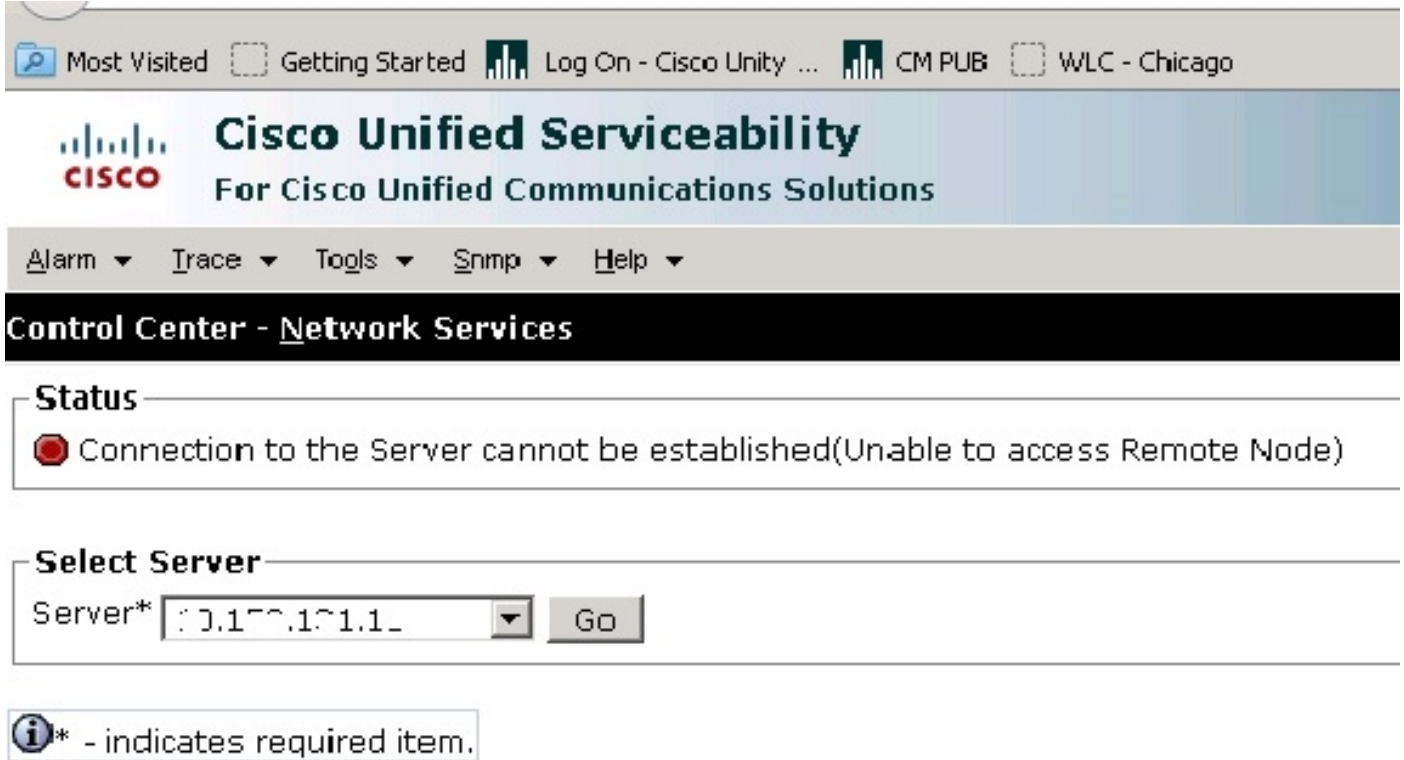
서비스 가용성 페이지에서 CEF(Cisco Express Forwarding) 서비스를 중지합니다.

`utils service start A Cisco DB` 명령을 입력하여 A Cisco DB 서비스를 시작합니다. 서비스가 시작되지 않으면 Cisco TAC(Technical Assistance Center)에 전화를 걸어 루트에서 서비스를 시작합니다. TAC에서는 루트 액세스의 문제를 확인합니다. 경우에 따라 DB가 손상된 경우 CUCM을 다시 작성해야 합니다.

## 문제 2:서버에 연결할 수 없습니다(원격 노드에 액세스할 수 없음).

현재 로그인되어 있는 CUCM의 Serviceability 페이지에서 다른 CUCM 노드에 액세스할 수 없습니다.Cisco Unified Serviceability > Tools > Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go를 선택합니다.

표시되는 오류 메시지는 '서버에 연결할 수 없습니다(원격 노드에 액세스할 수 없음)'입니다.



The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability interface. At the top, there are navigation tabs: '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 '10.170.101.1' selected and a 'Go' button. At the bottom, an information icon is followed by the text '\* - indicates required item.'

### 해결 방법

각 CUCM 노드에 개별적으로 로그인하여 서비스 가용성 및 서비스 활성화/비활성화 서비스에 액세스합니다.


### 솔루션

1. Tomcat 인증서가 만료되었는지 확인합니다.(Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem을 선택합니다.) 만료된 경우 Tomcat 인증서를 재생성하고 Tomcat 서비스를 재시작합니다. CA(Certificate Authority) 서명 인증서를 사용하는 경우 CA에서 다시 서명한 Tomcat CSR(Certificate Signing Request)을 가져온 다음 다시 업로드한 다음 utils 서비스를 다시 시작하면 Cisco Tomcat 명령이 다시 시작됩니다.영향받는 서버에서 자체 서명 인증서를 사용하는 경우 CLI 또는 OS Admin에서 set cert regen tomcat 명령을 사용하여 Tomcat 인증서를 재생성한 다음 utils service를 재시작하면 Cisco Tomcat 명령이 재시작됩니다.이 알려진 결함은 Cisco 버그 ID CSCth44399에 [설명되어 있습니다](#).
2. Tomcat 인증서의 유효성을 확인합니다.문제가 있는 노드의 Tomcat 신뢰 인증서가 다른 노드에 있는지 확인합니다.노드에 없는 경우 문제가 있는 노드의 Tomcat 신뢰 인증서를 다운로드 하고 다른 노드에 Tomcat 트러스트로 업로드합니다.그런 다음 문제가 있는 노드에서 Tomcat 인증서를 재생성하고 두 노드에서 Tomcat 서비스를 재시작합니다.

## 문제 3:서버에 연결할 수 없습니다(알 수 없는 오류).

현재 로그인되어 있는 CUCM의 Serviceability 페이지에서 다른 CUCM 노드에 액세스할 수 없습니다. Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go를 선택합니다.

표시되는 오류 메시지는 '서버에 연결할 수 없습니다(알 수 없는 오류)'입니다.



The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability web interface. At the top, there is a navigation bar with menus for Alarm, Trace, Tools, Snmp, CallHome, and Help. Below this is a 'Service Activation' section with buttons for Save, Set to Default, and Refresh. The main content area displays a 'Status' section with a red error icon and the message: 'Connection to the Server cannot be established (Unknown Error)'. Below the status section is a 'Select Server' section with a dropdown menu showing '10.17.5' and a 'Go' button. There is also a checkbox labeled 'Check All Services'.

### 해결 방법

각 CUCM 노드에 개별적으로 로그인하여 서비스 가용성 및 서비스 활성화/비활성화 서비스에 액세스합니다.

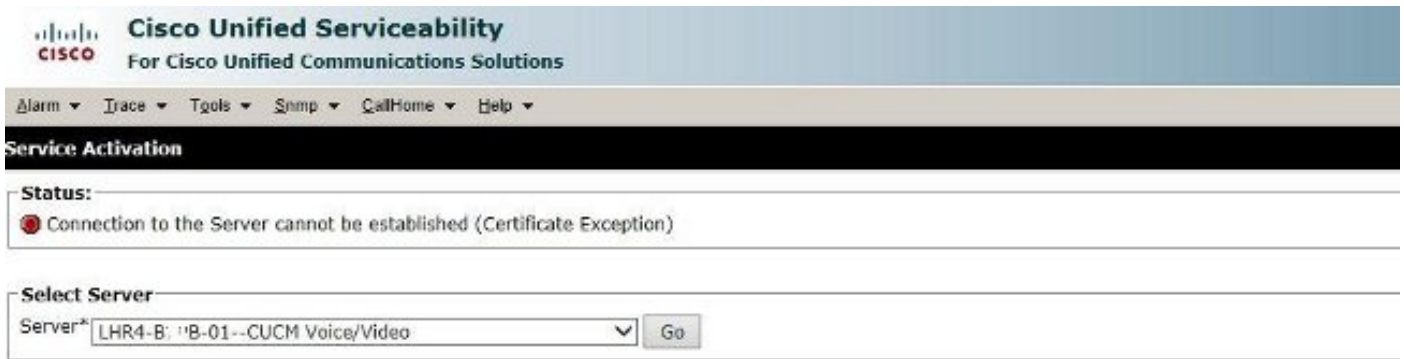
### 솔루션

1. CUCM 클러스터에서 모든 중복 문제를 확인하려면 `utils dbreplication runtimestate` 명령을 입력합니다.
2. `utils service`(유틸리티 서비스)를 다시 시작하면 **Cisco Tomcat** 명령을 재시작합니다.
3. 노드에서 Tomcat 인증서(`tomcat-trust`) 일련 번호가 일치하지 않는지 확인합니다.
4. Cisco OS Administration(Cisco OS 관리) > Security(보안) > Certificate Management(인증서 관리) > `tomcat.pem`을 선택하고 Tomcat 인증서가 만료되었는지 확인합니다. 만료된 경우 Tomcat 인증서를 재생성하고 Tomcat 서비스를 재시작합니다. CA 서명 인증서를 사용하는 경우 CA에서 Tomcat CSR을 다시 서명하고 다시 업로드한 다음 `utils service`를 다시 시작하면 **Cisco Tomcat** 명령을 재시작합니다. 영향받는 서버에서 자체 서명 인증서를 사용하는 경우 CLI 또는 OS Admin에서 `set cert regen tomcat` 명령을 사용하여 Tomcat 인증서를 재생성한 다음 `utils service`를 재시작하면 Cisco Tomcat 명령이 재시작됩니다. 이러한 알려진 결함은 Cisco 버그 ID [CSCui29232](#) 및 [CSCud67438](#)에 설명되어 있습니다.

## 문제 4:서버에 연결할 수 없음(인증서 예외)

현재 로그인되어 있는 CUCM의 Serviceability 페이지에서 다른 CUCM 노드에 액세스할 수 없습니다. Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go를 선택합니다.

표시되는 오류 메시지는 '서버에 연결할 수 없습니다(인증서 예외)'입니다.



### 해결 방법

각 CUCM 노드에 개별적으로 로그인하여 서비스 가용성 및 서비스 활성화/비활성화 서비스에 액세스합니다.

### 솔루션

1. CUCM 클러스터에서 모든 중복 문제를 확인하려면 `utils dbreplication runtimestate` 명령을 입력합니다.
2. `utils service`(유틸리티 서비스)를 다시 시작하면 **Cisco Tomcat** 명령을 재시작합니다.
3. 노드에서 Tomcat 인증서(`tomcat-trust`) 일련 번호가 일치하지 않는지 확인합니다.
4. Cisco OS Administration(Cisco OS 관리) > Security(보안) > Certificate Management(인증서 관리) > `tomcat.pem`을 선택하고 Tomcat 인증서가 만료되었는지 확인합니다. 만료된 경우 Tomcat 인증서를 재생성하고 Tomcat 서비스를 재시작합니다. CA 서명 인증서를 사용하는 경우 CA에서 Tomcat CSR을 다시 서명하고 다시 업로드한 다음 `utils service`를 다시 시작하면 **Cisco Tomcat** 명령을 재시작합니다. 영향받는 서버에서 자체 서명 인증서를 사용하는 경우 CLI 또는 OS Admin에서 `set cert regen tomcat` 명령을 사용하여 Tomcat 인증서를 재생성한 다음 `utils service`를 다시 시작하면 Cisco Tomcat 명령을 다시 시작합니다. 이 알려진 결함은 Cisco 버그 ID CSCup10995에 [설명되어 있습니다](#).

## 문제 5:GUI 액세스 매우 느림

게시자와 구독자에 대한 CUCM 웹/GUI 액세스는 매우 느립니다.



Loading, please wait.

## 솔루션

1. CUCM 관리자는 사용 가능한 경우 항상 게시자의 데이터베이스를 쿼리합니다. 플로우 다이어그램 섹션의 다이어그램을 참조하십시오.
2. 네트워크 문제/네트워크 지연이 있는지 확인합니다. 이는 클러스터링이 WAN(Wide Area Network)을 통해 수행되는 경우에 발생할 수 있습니다.
3. utils 서비스를 다시 시작하면 Cisco Tomcat 명령을 사용하여 CLI/SSH(Secure Shell)에서 Cisco Tomcat Service를 다시 시작합니다.
4. 유지 관리 기간을 예약하고 CUCM 노드를 재부팅합니다.
5. 문제가 다시 발생하면 다음 로그로 TAC에 문의하십시오. 통화 관리자(세부 정보) 추적 Tomcat 로그(CLI에서 `get activelog tomcat/logs/*` 명령의 출력에서 로그) 이벤트 뷰어 응용 프로그램 로그 이벤트 뷰어 시스템 로그 Cisco RIS(Real-Time Information Server) DataCollector Perfmon 로그 Service Manager 로그 CUCM의 CLI에서 다음 명령의 출력:

```
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 CIMC(Integrated Management Controller) 로그(VM에서 - [기술 지원 파일\(B 및 C 시리즈\)](#)을 수집하는 시각적 가이드)

이러한 알려진 결함은 Cisco 버그 ID CSCub02337 및 CSCui86571에 설명되어 있습니다.

## 문제 8: 최종 사용자 로그인 페이지에서 비밀번호를 복사/붙여넣을 수 없음

CUCM 최종 사용자 로그인 페이지의 Password 필드에 복사/붙여넣기가 작동하지 않습니다. CUCM 최종 사용자 로그인 페이지의 비밀번호 필드에 비밀번호를 붙여넣는 작업은 지원되지 않습니다. Internet Explorer(IE), Firefox 또는 Chrome에서는 작동하지 않습니다.



보안 위험 때문에 최종 사용자 페이지에서 암호를 복사/붙여넣을 수 없습니다. 이는 CUCM 버전 9.1.2 이상의 일부로 추가됩니다. 그러나 복사/붙여넣기 기능은 Cisco 버그 ID CSCus84153 및 CSCus84152에 문서화된 CUCM 10.x의 몇 가지 버전에서 계속 [작동한다는 것을](#) 발견했습니다.

## 문제 7: Firefox 및 Chrome에서 ELM에 액세스할 수 없음

Firefox 및 Chrome에서 ELM(Enterprise License Manager)에 액세스할 수 없지만 IE에서는 정상적으로 작동합니다. Firefox 또는 Chrome을 사용하여 ELM에 로그인하면 어떤 옵션도 사용할 수 없습니다.



이 알려진 결함은 Cisco 버그 ID CSCu130396에 [설명되어 있습니다](#).

이 문제는 CUCM 9.1.2.11900-10 이상 버전에서 수정되었습니다. ELM은 Firefox, IE 및 Chrome에서 액세스할 수 있습니다.



## 문제 8: 웹 페이지가 자동으로 로그아웃

유효 시간 제한이 만료된 후 CUCM 웹 페이지가 자동으로 로그아웃됩니다.

CUCM의 CLI에서 이러한 명령을 사용하여 웹 페이지 시간 제한을 설정할 수 있습니다.

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

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

### 구문

```
set webapp session timeout minutes
```

Minutes는 필수 항목이며 세션이 유효하지 않은 것으로 선언된 이후의 시간(분)입니다. 범위는 5~99999입니다.

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

이 작업을 계속할 경우 Cisco Tomcat 서비스가 재시작된 후 또는 서버가 재부팅된 후 웹 세션에 대한 세션 시간 제한을 5분으로 설정합니다.

```
Continue (y/n)?y
```

```
Tomcat session-timeout updated to 5 minutes.
```

변경 사항을 즉시 적용하려면 Cisco Tomcat 서비스를 다시 시작해야 합니다. 이렇게 하면 활성 웹 세션의 연결이 끊깁니다.

```
Continue (y/n)?y
```

서비스가 다시 시작되는 동안 Ctrl-C를 누르지 마십시오. 서비스가 제대로 다시 시작되지 않은 경우 동일한 명령을 다시 입력합니다.

```
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]
```

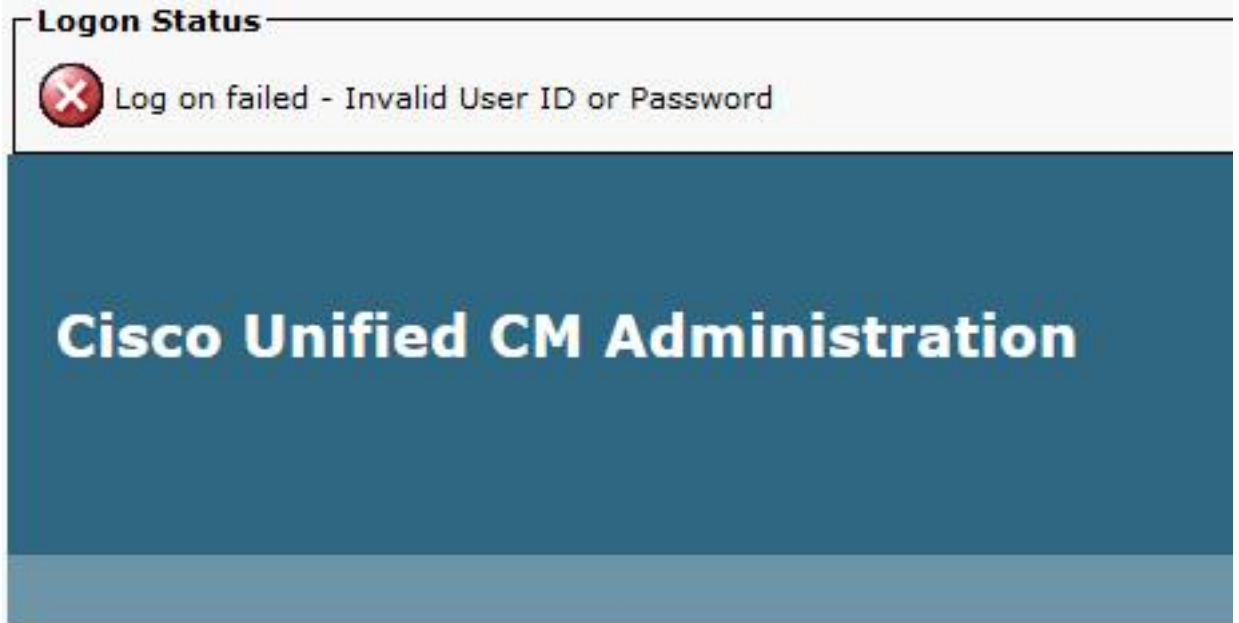
Cisco Tomcat[STARTED]

Cisco Tomcat 서비스가 다시 시작되었습니다. 새 웹 세션이 5분 후 시간 초과됩니다. 웹 세션 및 애플리케이션에 사용되는 현재 세션 시간 제한은 5분입니다.

## 문제 9: CUCM의 관리자/사용자 웹 페이지에 액세스할 수 없음

CUCM의 Admin/User 웹 페이지에 액세스할 수 없습니다.

1. 사용자 자격 증명이 올바른지 확인합니다. 잘못된 자격 증명을 입력한 경우 이 오류가 표시됩



니다.

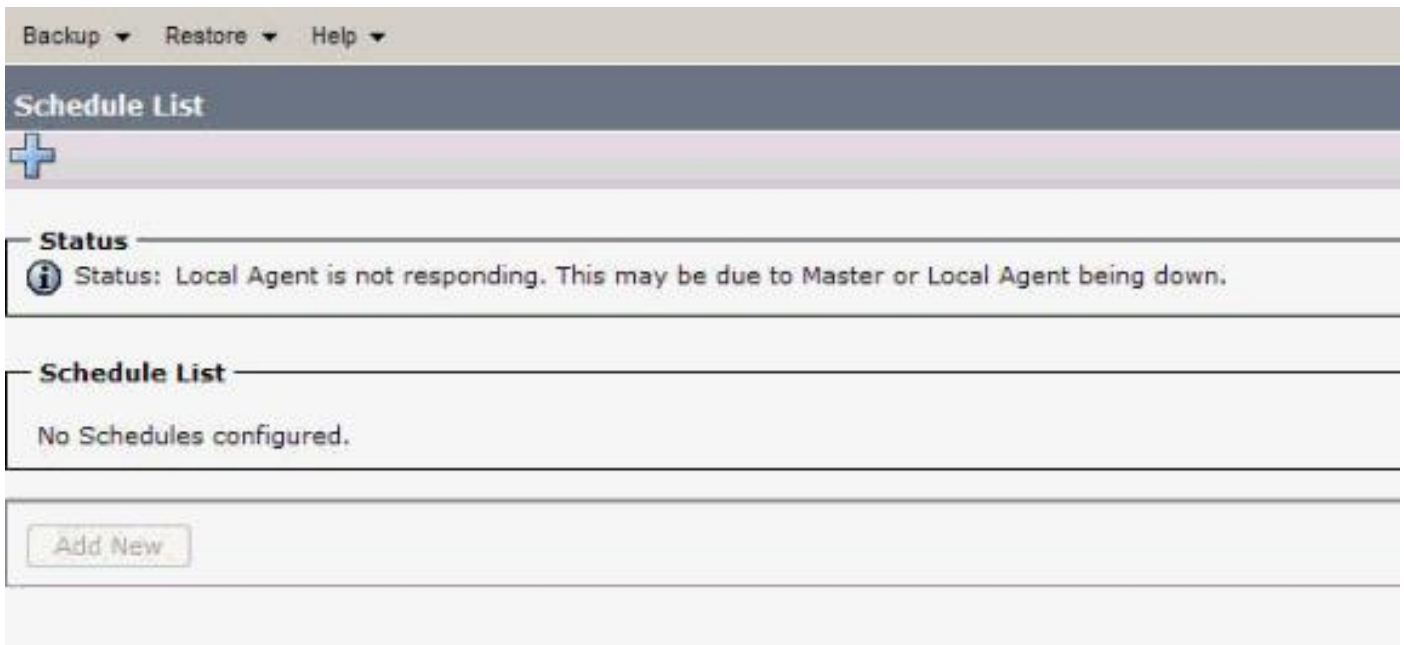
2. 사용자에게 올바른 권한(역할 및 사용자 그룹)이 구성되어 있는지 확인합니다. 올바르게 구성되지 않은 경우 웹 페이지에서 오류 메시지 없이 로그인 페이지를 다시 표시합니다.

역할 및 사용자 그룹에 대한 자세한 내용은 [내용은 Cisco Unified Communications Manager 시스템 가이드](#)를 참조하십시오.

## 문제 10: 로컬 에이전트가 응답하지 않습니다. 마스터 또는 로컬 에이전트가 다운되었을 수 있습니다.

로그인한 후 CUCM의 DRF(Disaster Recovery System) 페이지에서 옵션에 액세스할 수 없습니다. 다음 메시지가 표시될 수 있습니다.

'로컬 에이전트가 응답하지 않습니다. 마스터 또는 로컬 에이전트가 다운되었기 때문일 수 있습니다.'



1. IPsec 인증서를 확인하고 유효성을 확인합니다. 만료된 경우 IPsec 인증서를 다시 생성합니다. 인증서를 [재생성하는](#) 방법에 대한 자세한 내용은 CallManager 인증서 만료 [및 삭제](#)를 참조하십시오.
2. Cisco DRF 마스터 및 DRF 로컬 서비스를 다시 시작합니다.

## 관련 정보

- [Cisco CallManager 관리 웹 페이지를 표시할 수 없음](#)
- [Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x: 관리 페이지 또는 사용자 페이지에 로그인할 수 없음](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)