

Probleemoplossing voor problemen met CUCM Web (GUI)

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Stroomdiagram](#)

[Probleem 1: Databaseverklaring fout](#)

[Probleem 2: De verbinding met de server kan niet worden ingesteld \(geen toegang tot het afstandsknooppunt\)](#)

[Probleem 3: De verbinding met de server kan niet worden ingesteld \(onbekende fout\)](#)

[Probleem 4: Aansluiting op de server kan niet worden ingesteld \(certificaatuitzondering\)](#)

[Probleem 5: GUI-toegang zeer langzaam](#)

[Probleem 8: Kan het wachtwoord niet kopiëren/plakken in de logpagina van eindgebruiker](#)

[Probleem 7: Kan geen toegang tot ELM hebben met Firefox en Chrome](#)

[Probleem 8: Uitloggen webpagina](#)

[Probleem 9: Kan geen toegang hebben tot de Admin/User Web Page of CUCM](#)

[Probleem 10: Lokale agent reageert niet, de kapitein of de plaatselijke agent kan zijn](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de meeste redenen dat de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)-webpagina's of de CUCM-gebruikerspagina niet worden weergegeven of geeft een fout.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan kennis te hebben over CUCM.

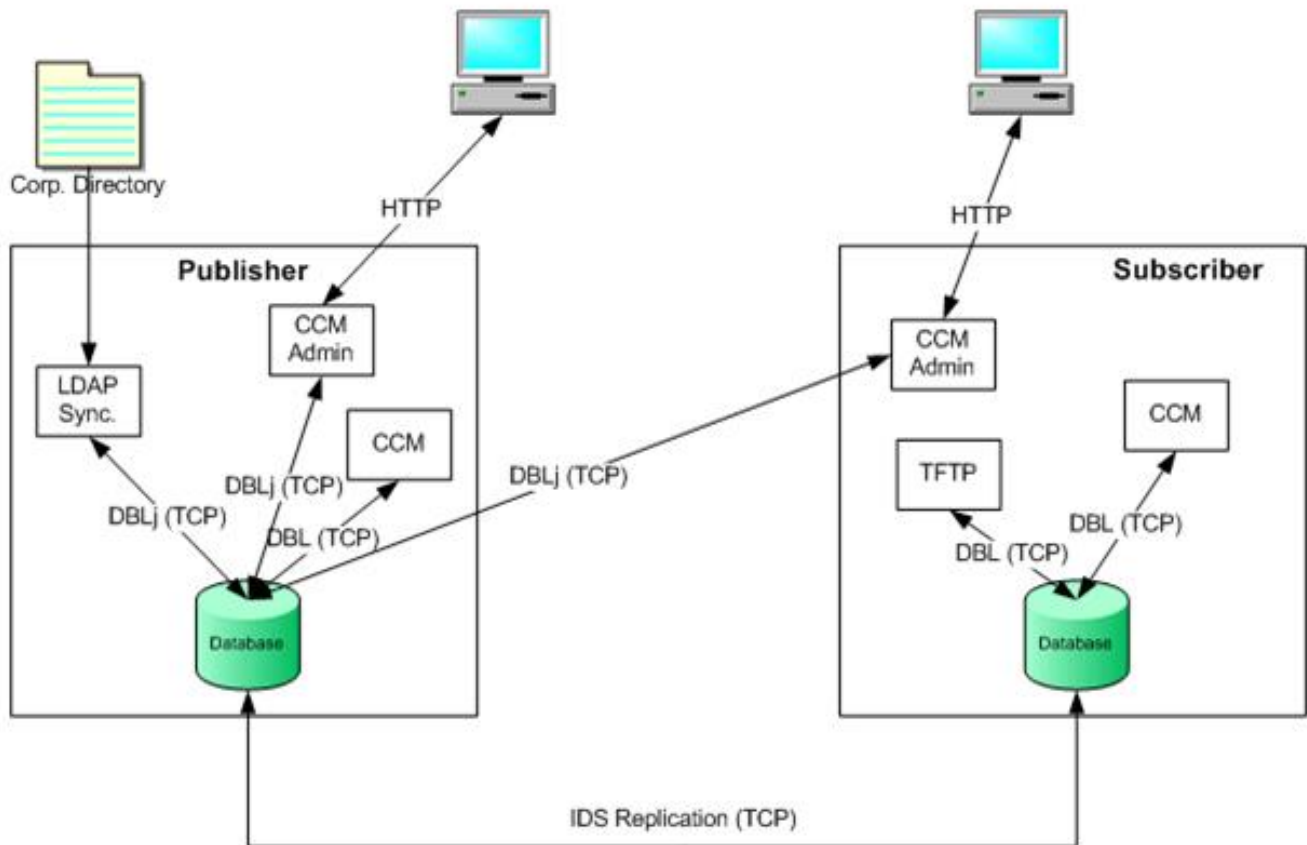
Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op CUCM-versies 7.x/8.x/9.x/10.x.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

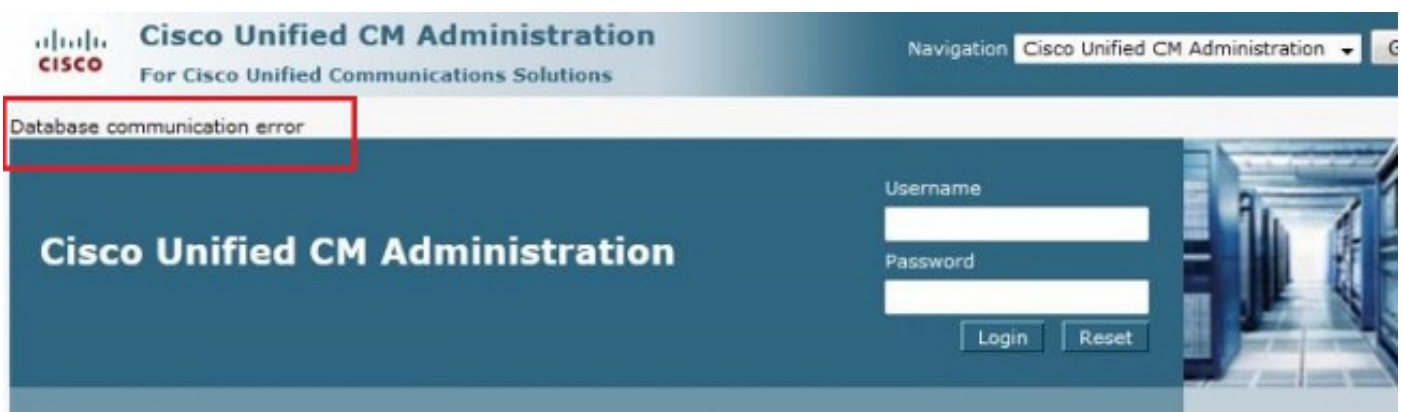
Stroomdiagram

Het stroomschema voor webtoegang op CUCM wordt hier weergegeven:



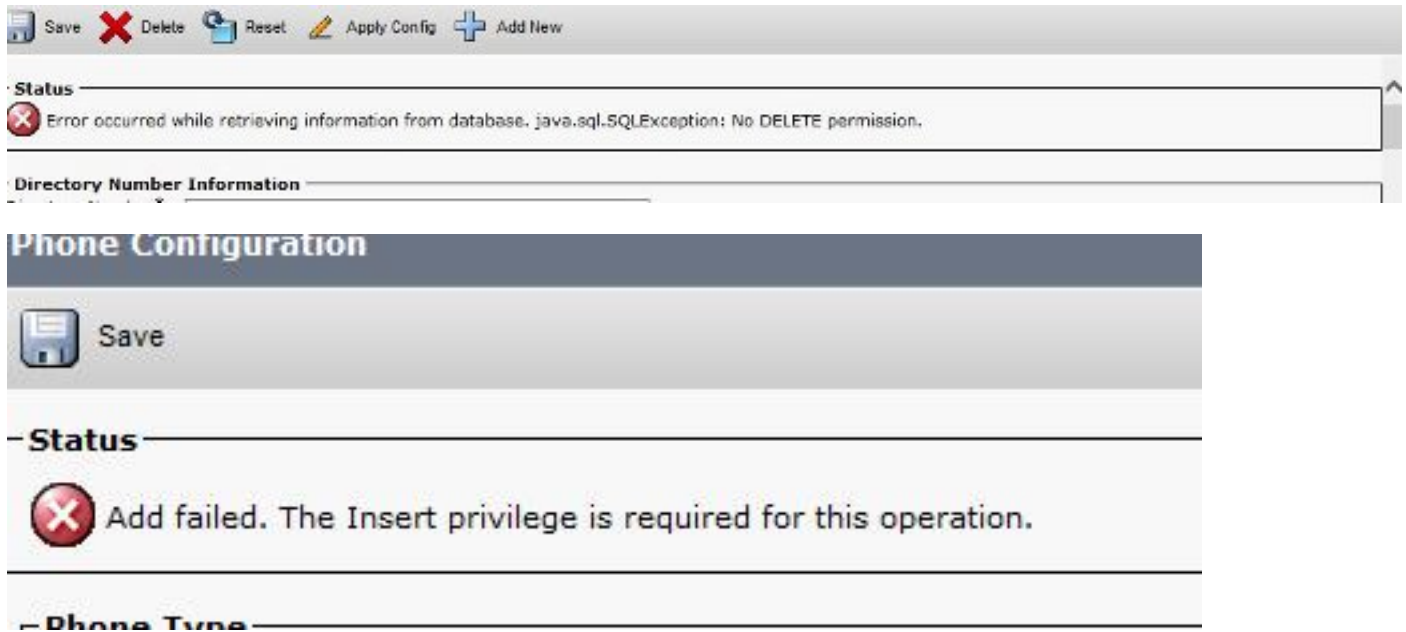
Probleem 1: Databaseverklaring fout

Wanneer u probeert in te loggen op de CUCM Admin-webpagina van Uitgever, wordt de fout 'Database Communication error' ontvangen.



U kunt vanuit Subscriber inloggen bij de CUCM Admin-webpagina, maar alle wijzigingen in CUCM veroorzaken een van deze fouten: 'Fout opgetreden tijdens ophalen van informatie uit database. java.sql.SQLException: Geen toestemming VERWIJDEREN.' of 'Toevoegen mislukt. Voor deze

handeling is de Invoegingsbevoegdheid vereist."



Deze kwestie kan zich voordoen wanneer u probeert in te loggen op de server nadat er wijzigingen zijn aangebracht in de server van de Uitgever, zoals wanneer de hostname of het IP-adres is gewijzigd via de CLI of de Admin-pagina van het Besturingssysteem (OS). In dit geval, verander de veranderingen die terug naar de oude configuratie zijn gemaakt om u te laten inloggen.

Als er geen wijzigingen zijn aangebracht in CUCM Publisher en u nog steeds het Fout bij Communicatie van de database ontvangt, controleer dan deze items:

- Voer de opdracht **utils-typografie** van de uitvoerstatus in om de DB-replicatiestatus te controleren. Bevestig dat de status van replicatie op alle knooppunten is zonder fouten of fouten.
- Bepaal of een Cisco database (DB) service momenteel draait. Een Cisco DB die niet op uitgever is begonnen zou deze kwestie ook kunnen veroorzaken. De fout/symptoom op Subscriber is anders omdat Subscriber zijn eigen A DB-proces gebruikt dat Fijnbaar is. Wanneer u echter de configuratie probeert bij te werken, neemt Subscriber contact op met een Cisco DB op uitgever die niet werkt en ook een fout veroorzaakt bij Subscriber.

Ook kan het onvermogen om toegang te krijgen tot de CUCM-pagina van uitgever het gevolg zijn van een communicatiefout van een database waarin Informix geen verbindingen meer accepteert.

De opdracht **utils-typlation runtimestate** werkt niet:

```
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'
```

Dit probleem is ook gedocumenteerd door Cisco bug-ID [CSCtl74037](#). De werkmethode hiervoor is om deze opdrachten van de CLI in te voeren:

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

en stop de Cisco Express Forwarding (CEF) service vanaf de servicepagina met serviceproviders.

Typ de **utils Service start een Cisco DB**-opdracht om de A DB-service te starten. Als de service niet start, neem dan contact op met het Cisco Technical Assistance Center (TAC) om de service vanaf de bron te starten. De TAC verifieert de kwestie met worteltoegang. In enkele gevallen, indien de DB wordt gecorrumpeerd, is een heropbouw van CUCM noodzakelijk.

Probleem 2: De verbinding met de server kan niet worden ingesteld (geen toegang tot het afstandsknooppunt)

U hebt geen toegang tot de andere CUCM-knooppunten van de servicemodule van het CUCM-netwerk waarop u momenteel bent aangemeld. Kies **Cisco Unified Services > Gereedschappen > Functie/netwerkservices van het Control Center > Server selecteren > Ga**.

Het weergegeven foutbericht is 'Verbinding met de server kan niet worden gemaakt (kan niet worden geopend voor toegang tot het externe knooppunt)'.



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 displayed with the message: 'Connection to the Server cannot be established(Unable to access Remote Node)'. Below this is the 'Select Server' section, which includes a text input field labeled 'Server*' containing the IP address '10.170.101.1', a dropdown arrow, and a 'Go' button. At the bottom left, there is an information icon and the text '* - indicates required item.'

Werken

Meld u afzonderlijk aan bij elk CUCM-knooppunt om toegang te krijgen tot de service en activeert u de services.

Oplossing

1. Controleer of het Tomcat-certificaat is verlopen. (Kies **Cisco IOS-beheer > Beveiliging > certificaatbeheer > tomcat.pem**). reinig het Tomcat-certificaat indien verlopen en start de Tomcat-dienst opnieuw. Als u een certificaat van de Autoriteit (CA) gebruikt, krijg de Tomcat-aanvraag (CSR) voor certificaatsignalering opnieuw ondertekend door de CA, uploaden deze opnieuw en start de Cisco Tomcat-service opnieuw met de **Cisco Tomcat-opdracht**

opnieuw.Als u een zichzelf ondertekend certificaat op de getroffen server gebruikt, reinig het Tomcat certificaat met de **ingestelde reeks regen** naar opdracht van de CLI of van OS Admin en start de Cisco Tomcat-dienst opnieuw met de **utils service start de** opdracht **Cisco Tomcat opnieuw.**Dit bekende defect is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCth4399](#).

2. Bevestig de geldigheid van de Tomcat-certificaten. Controleer of het vertrouwenscertificaat van het problematische knooppunt zich op het andere knooppunt bevindt. Als dit niet op het knooppunt staat, kunt u het Tomcat-vertrouwenscertificaat van het problematische knooppunt downloaden en als Tomcat-vertrouwen uploaden naar het andere knooppunt. Reinig vervolgens het Tomcat-certificaat op het problematische knooppunt en start de Tomcat-service op beide knooppunten opnieuw.

Probleem 3: De verbinding met de server kan niet worden ingesteld (onbekende fout)

U hebt geen toegang tot de andere CUCM-knooppunten van de servicemodule van het CUCM-netwerk waarop u momenteel bent aangemeld. Kies **Cisco Unified Services > Gereedschappen > Service Activering/Control Center-functies/Network Services > Selectieserver > Ga**.

De weergegeven foutmelding is 'Verbinding met de server kan niet worden ingesteld (Onbekende fout)'



The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability web interface. At the top, there is a navigation bar with menu items: Alarm, Trace, Tools, Snmp, CallHome, and Help. Below this is a section titled "Service Activation". Underneath, there are three buttons: "Save", "Set to Default", and "Refresh". The main content area is titled "Status" and displays a red error icon with the message: "Connection to the Server cannot be established (Unknown Error)". Below the status section is a "Select Server" section with a "Server*" label, a dropdown menu containing the IP address "10.17.1", and a "Go" button. At the bottom of this section, there is a checkbox labeled "Check All Services" which is currently unchecked.

Werken

Meld u afzonderlijk aan bij elk CUCM-knooppunt om toegang te krijgen tot de service en activeert u de services.

Oplossing

1. Voer de opdracht **utils-typografie** van de **runtimestaat in** om eventuele donatie-emissies in het CUCM-cluster te controleren.
2. Start de Tomcat-service opnieuw met de **utils-service** en **start de opdracht Cisco Tomcat opnieuw**.
3. Controleer op elk fout-serienummer van het Tomcat-certificaat (tomcat-trust) op de knooppunten.
4. Kies **Cisco IOS-beheer > Beveiliging > certificaatbeheer > RTM.pem** en controleer of het Tomcat-certificaat is verlopen. reinig het Tomcat-certificaat indien verlopen en start de Tomcat-dienst opnieuw. Als u een CA-ondertekend certificaat gebruikt, laat u de Tomcat CSR opnieuw ondertekend door de CA, uploaden het opnieuw en start de Cisco Tomcat-service opnieuw met de **Cisco Tomcat-opdracht opnieuw**. Als u een zichzelf ondertekend certificaat op de getroffen server gebruikt, reinig het Tomcat certificaat met de **ingestelde reeks regen** naar opdracht van de CLI of van OS Admin en start de Cisco Tomcat-dienst opnieuw met de **utils service start de opdracht Cisco Tomcat opnieuw**. Deze bekende tekortkomingen zijn gedocumenteerd in Cisco bug-ID's [CSCui29232](#) en [CSCud67438](#).

Probleem 4: Aansluiting op de server kan niet worden ingesteld (certificaatuitzondering)

U hebt geen toegang tot de andere CUCM-knooppunten van de servicemodule van het CUCM-netwerk waarop u momenteel bent aangemeld. Kies **Cisco Unified Services > Gereedschappen > Service Activering/Control Center-functies/Network Services > Selectieserver > Ga**.

De weergegeven foutmelding is 'Verbinding met de server kan niet worden gemaakt' (certificaatuitzondering).



Werken

Meld u afzonderlijk aan bij elk CUCM-knooppunt om toegang te krijgen tot de service en activeert u de services.

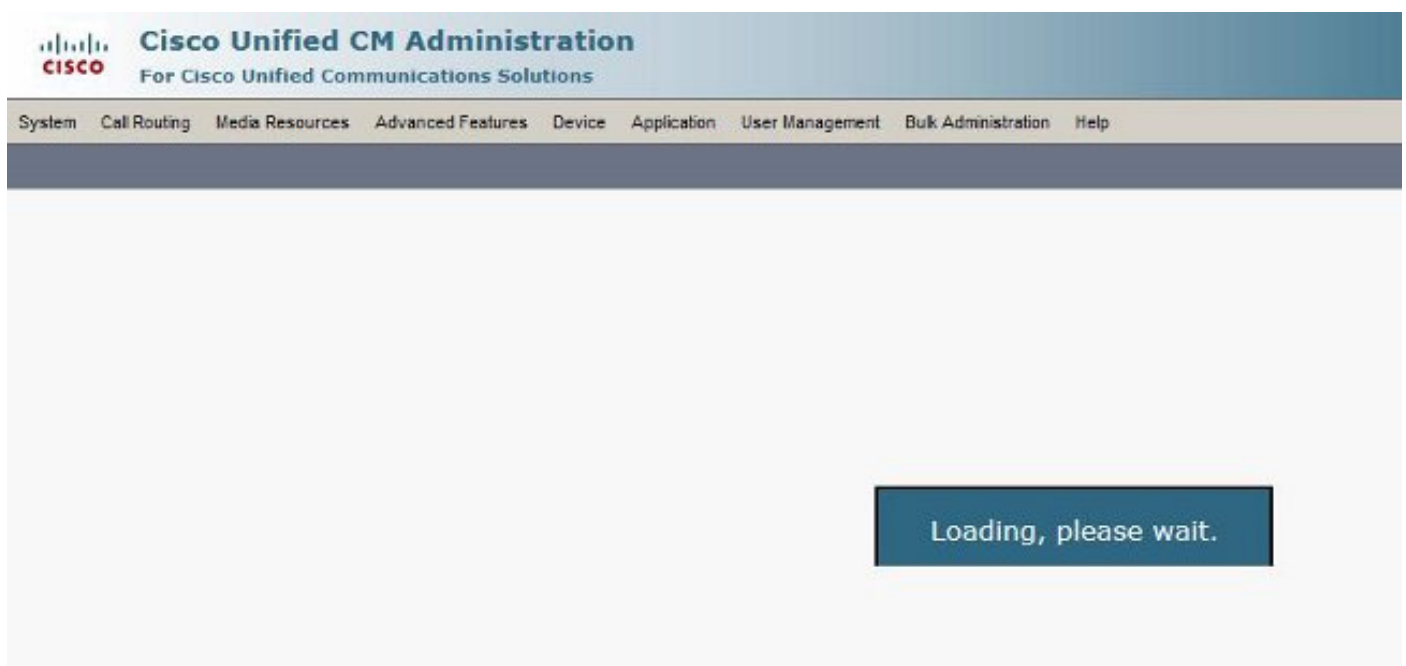
Oplossing

1. Voer de opdracht **utils-typografie** van de **runtimestaat in** om eventuele donatie-emissies in het CUCM-cluster te controleren.
2. Start de Tomcat-service opnieuw met de **utils-service** en **start de opdracht Cisco Tomcat opnieuw**.
3. Controleer op elk fout-serienummer van het Tomcat-certificaat (tomcat-trust) op de knooppunten.

4. Kies **Cisco IOS-beheer > Beveiliging > certificaatbeheer > RTM.pem** en controleer of het Tomcat-certificaat is verlopen. reinig het Tomcat-certificaat indien verlopen en start de Tomcat-dienst opnieuw. Als u een CA-ondertekend certificaat gebruikt, laat u de Tomcat CSR opnieuw ondertekend door de CA, uploaden het opnieuw en start de Cisco Tomcat-service opnieuw met de **Cisco Tomcat-opdracht opnieuw**. Als u een zichzelf ondertekend certificaat op de getroffen server gebruikt, regenereert u het Tomcat-certificaat met de **ingestelde reeks regen** naar opdracht van de CLI of van OS Admin en start vervolgens Cisco de Tomcat-dienst opnieuw met de **utils-service start de opdracht Cisco Tomcat opnieuw**. Dit bekende defect is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCup10995](#).

Probleem 5: GUI-toegang zeer langzaam

De toegang van CUCM Web/GUI tot uitgever en Subscriber is zeer langzaam.



Oplossing

1. Merk op dat CUCM Admin altijd de database van de uitgeverij vraagt, indien beschikbaar. Zie het schema in het stroomschema.
2. Controleer op alle netwerkproblemen/netwerkvertragingen. Dit kan voorkomen als de clustering wordt uitgevoerd via een WAN-netwerk (Wide Area Network).
3. Start de Cisco Tomcat-service opnieuw vanaf de CLI/Secure Shell (SSH) met de **utils Service start de opdracht Cisco Tomcat opnieuw**.
4. Stel een onderhoudsvenster in en start de CUCM-knooppunten opnieuw.
5. Als het probleem zich opnieuw voordoet, neemt u contact op met de TAC voor deze bestanden: Gespreksbeheer (gedetailleerd) overtrekken Tomcat Logs (logs uit uitvoer van het bestand maken van **activelog naar cat/logs/*** opdracht van de CLI) Toepassingslogboek voor gebeurtenis Vastlegging systeemberichten Cisco Real-Time Information Server (RIS) Perfmon-verbindingen voor datacenters Vastlegging Service Manager Uitvoer van deze opdrachten van de CLI of CUCM:

```
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) kaarten (van VM - [Visual Guide om technische ondersteuningsbestanden te verzamelen \(B- en C-serie\)](#))

Deze bekende tekortkomingen zijn gedocumenteerd in Cisco bug-ID's [CSCub02337](#) en [CSCui86571](#).

Probleem 8: Kan het wachtwoord niet kopiëren/plakken in de logpagina van eindgebruiker

Kopieer/plak naar het veld Wachtwoord in de logpagina van CUCM-eindgebruiker werkt niet. De plakhandeling van het wachtwoord in het veld Wachtwoord in de logpagina van CUCM-eindgebruiker wordt niet ondersteund. Dit werkt niet met Internet Explorer (IE), Firefox of Chrome.

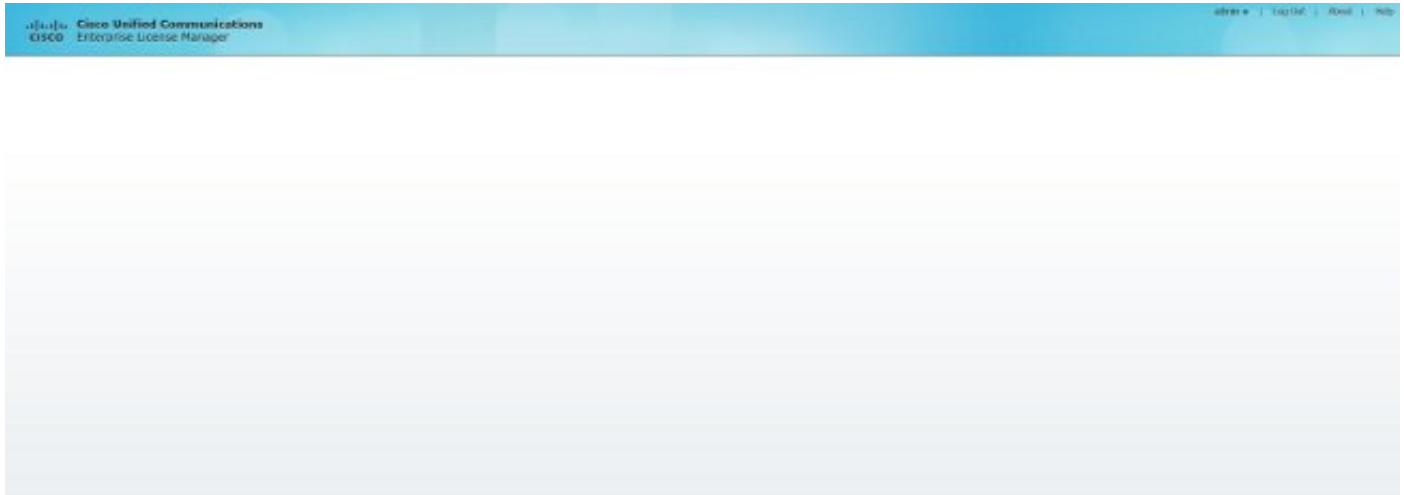


Kopie/plakken van het wachtwoord is niet toegestaan op pagina's van de eindgebruiker vanwege het beveiligingsrisico. Dit wordt toegevoegd als deel van CUCM versie 9.1.2 en hoger. Houd er echter rekening mee dat de functie Kopie/pasta nog steeds werkt met een paar versies van CUCM 10.x en dat is gedocumenteerd in Cisco bug-ID's [CSCus84153](#) en [CSCus84152](#).

Probleem 7: Kan geen toegang tot ELM hebben met Firefox en Chrome

U hebt geen toegang tot Enterprise License Manager (ELM) met Firefox en Chrome, maar dit

werkt prima via IE. Wanneer u inlogt bij ELM met Firefox of Chrome, zijn geen van de opties beschikbaar.



Dit bekende defect is gedocumenteerd in Cisco bug-ID [CSCu130396](#).

Dit probleem is vastgesteld in versies van CUCM 9.1.2.1900-10 en hoger. ELM is toegankelijk voor Firefox, IE en Chrome.

Probleem 8: Uitloggen webpagina

De CUCM-webpagina wordt automatisch uitgelekt nadat de stille tijd is verlopen.

U kunt de tijdelijke versie van de webpagina met deze opdrachten vanuit de CLI van CUCM instellen.

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

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

Syntax

```
set webapp session timeout minutes
```

Notulen zijn verplicht en is het aantal minuten waarna de zittingen ongeldig worden verklaard. De marge is 5 tot 9999.

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

Als u met deze handeling verdergaat, stelt de sessie-timeout voor websessies in op 5 minuten nadat de Cisco Tomcat-service opnieuw gestart is of nadat de server herstart is.

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

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

De Cisco Tomcat-service moet opnieuw worden gestart zodat de wijzigingen direct van kracht worden. Hiermee worden actieve websessies afgesloten.

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

Druk niet op Ctrl-C terwijl de service opnieuw wordt gestart. Als de service niet goed is gestart, voert u dezelfde opdracht opnieuw in.

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]

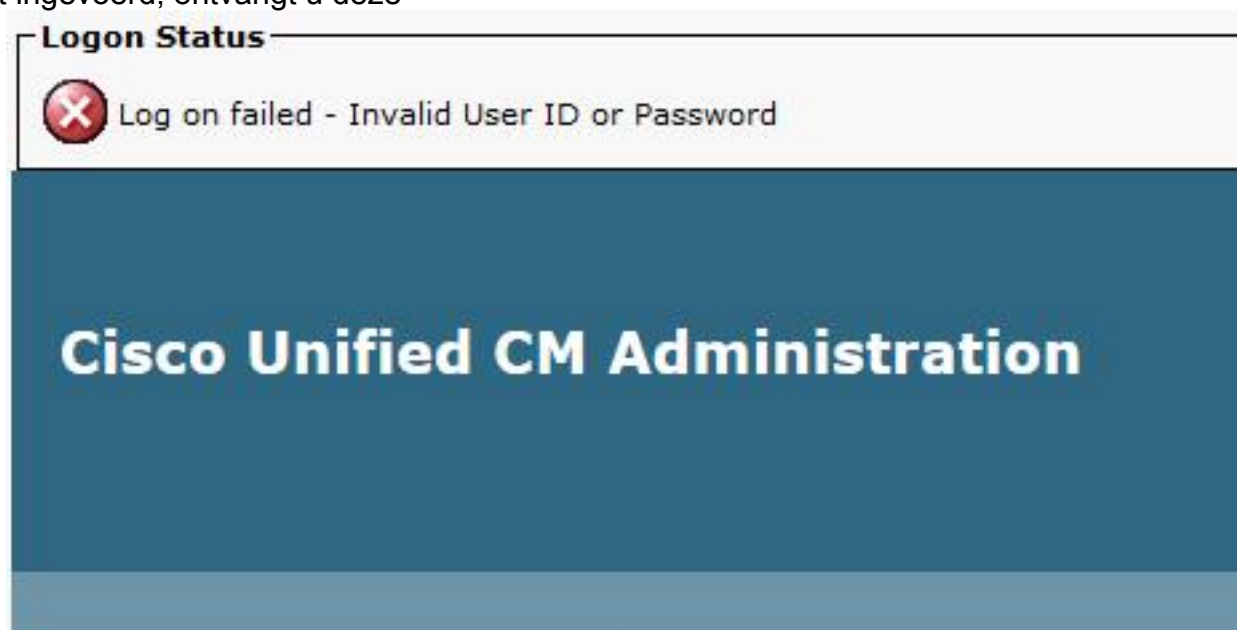
Cisco Tomcat[STARTED]

De Cisco Tomcat-service is opnieuw gestart. Nieuwe websessies na 5 minuten. De huidige sessie-timeout die gebruikt wordt voor websessies en toepassingen is 5 minuten.

Probleem 9: Kan geen toegang hebben tot de Admin/User Web Page of CUCM

U hebt geen toegang tot de Admin/User-webpagina van CUCM.

1. Controleer of de gebruikersreferenties juist zijn. Als u de verkeerde aanmeldingsgegevens hebt ingevoerd, ontvangt u deze



fout.

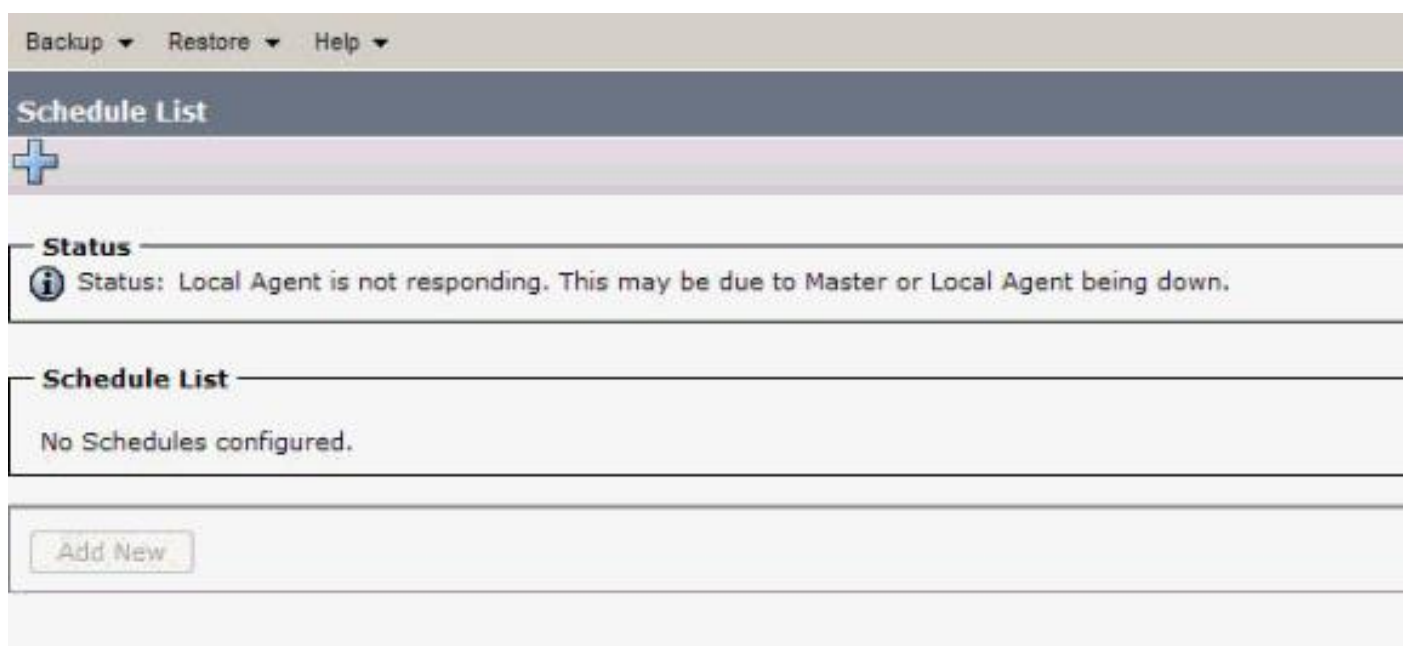
2. Controleer of de gebruiker de juiste rechten heeft (Roles en Gebruikersgroepen) ingesteld. Als deze niet correct zijn geconfigureerd leidt de webpagina opnieuw de logpagina zonder foutmeldingen.

Zie de [Cisco Unified Communications Manager System Guide](#) voor meer informatie over rollen en gebruikersgroepen.

Probleem 10: Lokale agent reageert niet, de kapitein of de plaatselijke agent kan zijn

U hebt geen opties meer via de DRF-pagina (Disaster Restore System) van CUCM nadat u hebt aangemeld. Mogelijk krijgt u dit bericht:

'Lokale agent reageert niet. Dit kan te wijten zijn aan de neergang van de Master of Local Agent. "



1. Controleer het IPsec-certificaat en bevestig de geldigheid. Als het is verlopen, genereert u het IPsec-certificaat. Zie [CallManager certificaatbeëindiging en -verwijdering](#) voor informatie over het regenereren van het certificaat.
2. Start de lokale service Cisco DRF Master en DRF opnieuw.

Gerelateerde informatie

- [De webpagina van Cisco CallManager voor beheer kan niet worden weergegeven](#)
- [Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x: Kan niet inloggen op de pagina of gebruikerspagina](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)