

排除CUCM Web(GUI)问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[流程图](#)

[问题 1：数据库通信错误](#)

[问题 2：无法建立与服务器的连接（无法访问远程节点）](#)

[问题 3：无法建立与服务器的连接（未知错误）](#)

[问题 4：无法建立与服务器的连接（证书例外）](#)

[问题 5：GUI访问速度非常慢](#)

[问题 6：无法在最终用户登录页中复制/粘贴密码](#)

[问题 7：无法使用Firefox和Chrome访问ELM](#)

[问题 8：网页自动注销](#)

[问题 9：无法访问CUCM的管理员/用户网页](#)

[问题 10：本地代理未响应，主代理或本地代理可能已关闭](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍未显示Cisco Unified Communications Manager(CUCM)网页或CUCM用户页面或显示错误的大多数原因。

先决条件

要求

思科建议您了解CUCM。

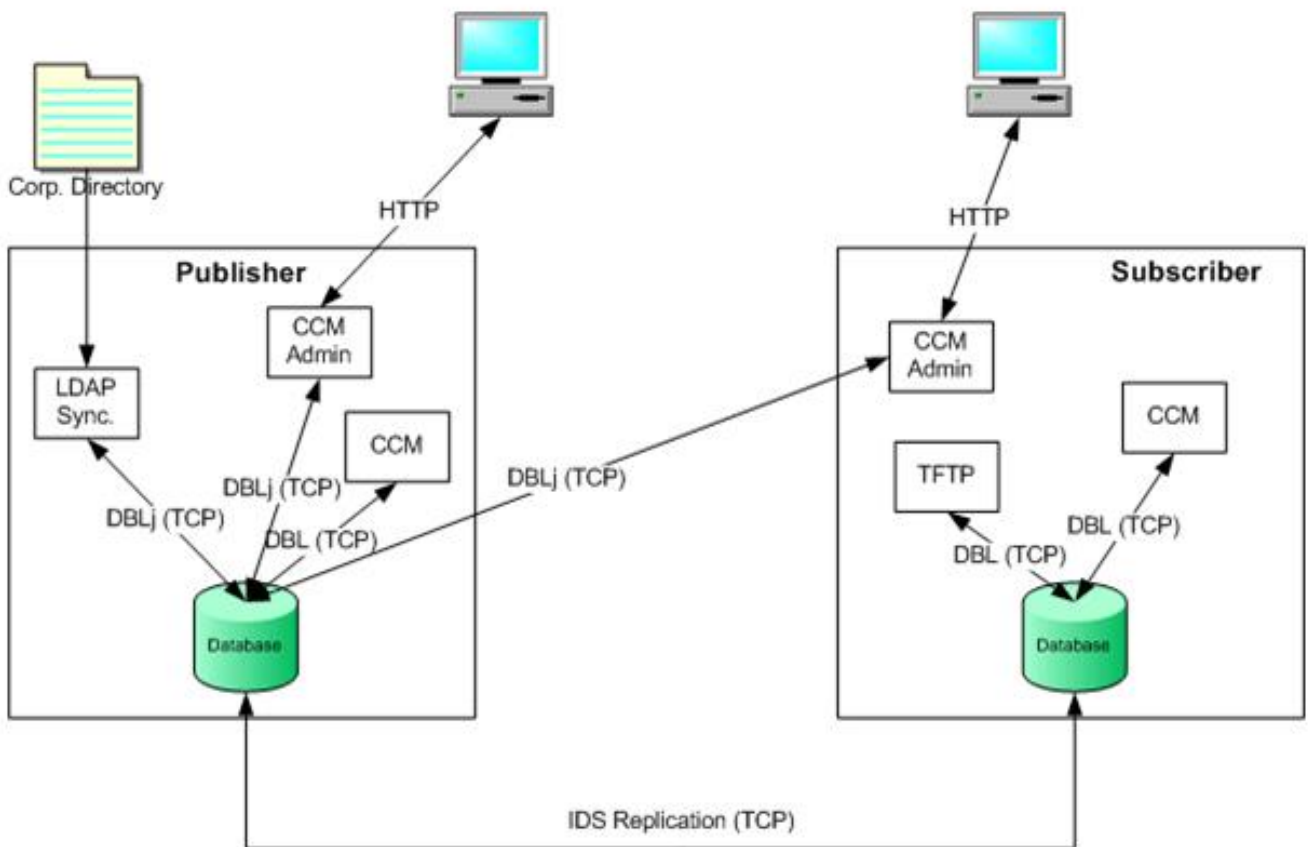
使用的组件

本文档中的信息基于CUCM版本7.x/8.x/9.x/10.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。

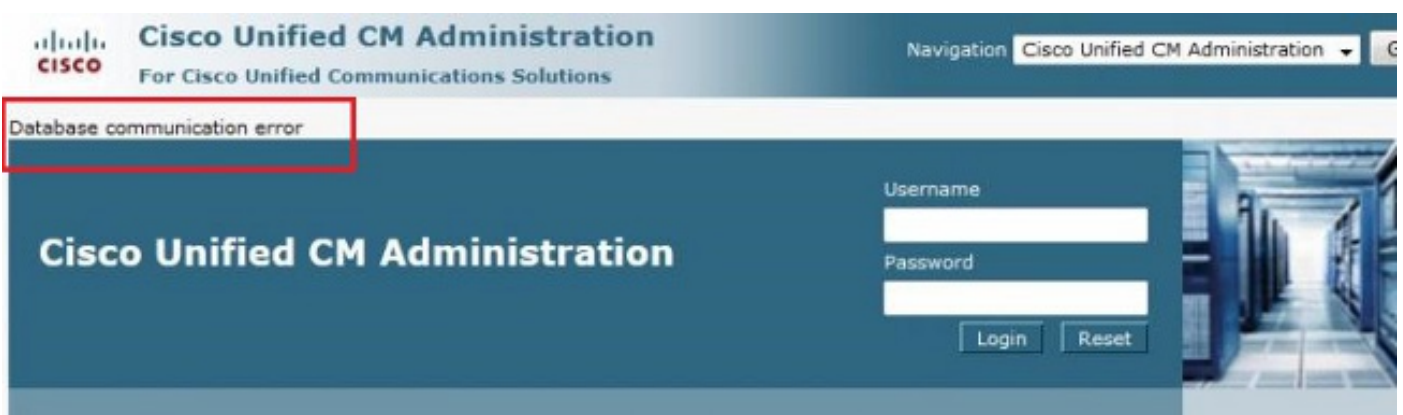
流程图

CUCM上Web访问的流程图如下所示：

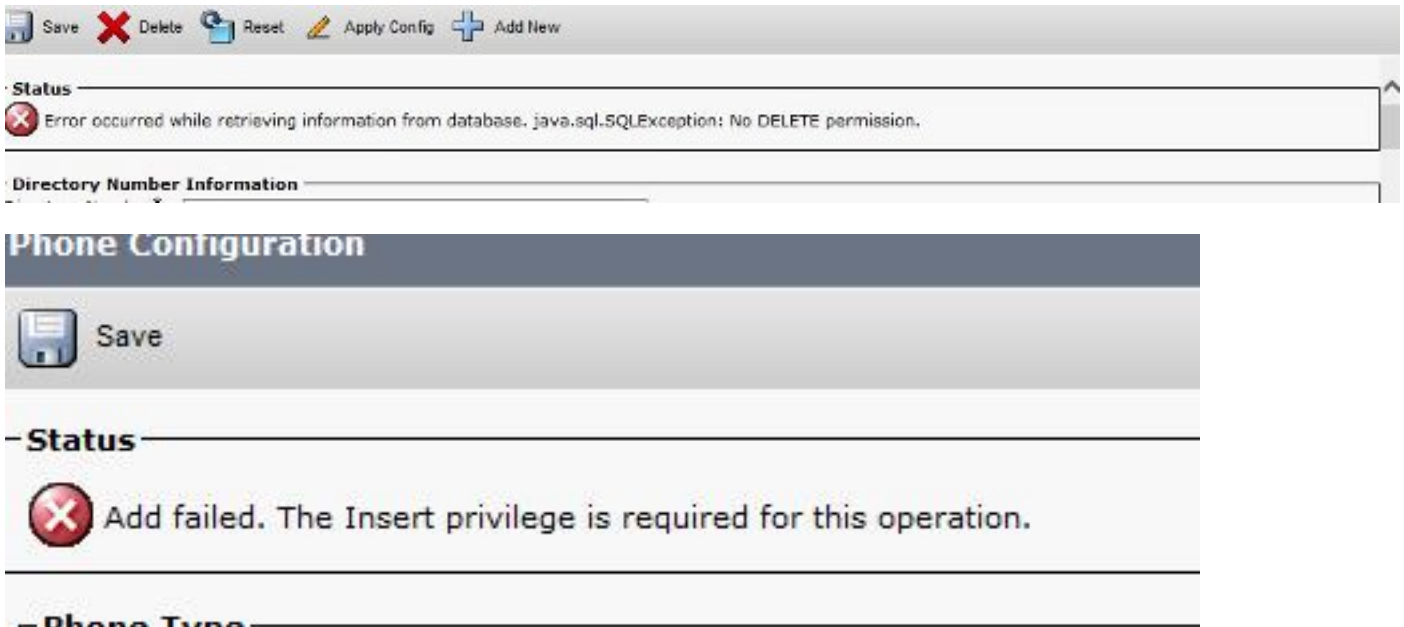


问题 1：数据库通信错误

当您尝试从发布服务器登录CUCM Admin网页时，会收到“数据库通信错误”错误。



您可以从订用服务器登录CUCM Admin网页，但CUCM上的任何更改都会导致以下错误之一：'从数据库中检索信息时出错。java.sql.SQLException:没有删除权限。' 或“添加失败”。此操作需要“插入”权限。'



当您在发布服务器中进行更改后尝试登录服务器时，例如主机名或IP地址通过CLI或操作系统(OS)管理页面更改时，可能会发生此问题。在这种情况下，请将更改恢复为旧配置，以便您登录。

如果未对CUCM Publisher进行任何更改，并且您仍然收到“Database Communications Error (数据库通信错误)”消息，请检查以下项：

- 输入**utils dbreplication runtimestate**命令以检查DBreplication Status。确认所有节点上的复制状态都为2，没有任何错误或不匹配。
- 确定当前是否运行思科数据库(DB)服务。未在发布服务器上启动的思科数据库也可能导致此问题。用户上的错误/症状不同，因为用户使用其自己运行正常的思科数据库进程。但是，当您尝试更新配置时，订用服务器会与发布服务器上的思科数据库联系，该联系不起作用，并会在订用服务器上导致错误。

此外，无法访问Publisher的CUCM页面可能是因为数据库通信错误，Informix不接受任何更多连接。

utils dbreplication 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'
```

Cisco Bug ID [CSCt174037](#)也记录了此问题。此问题的解决方法是从CLI输入以下命令：

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

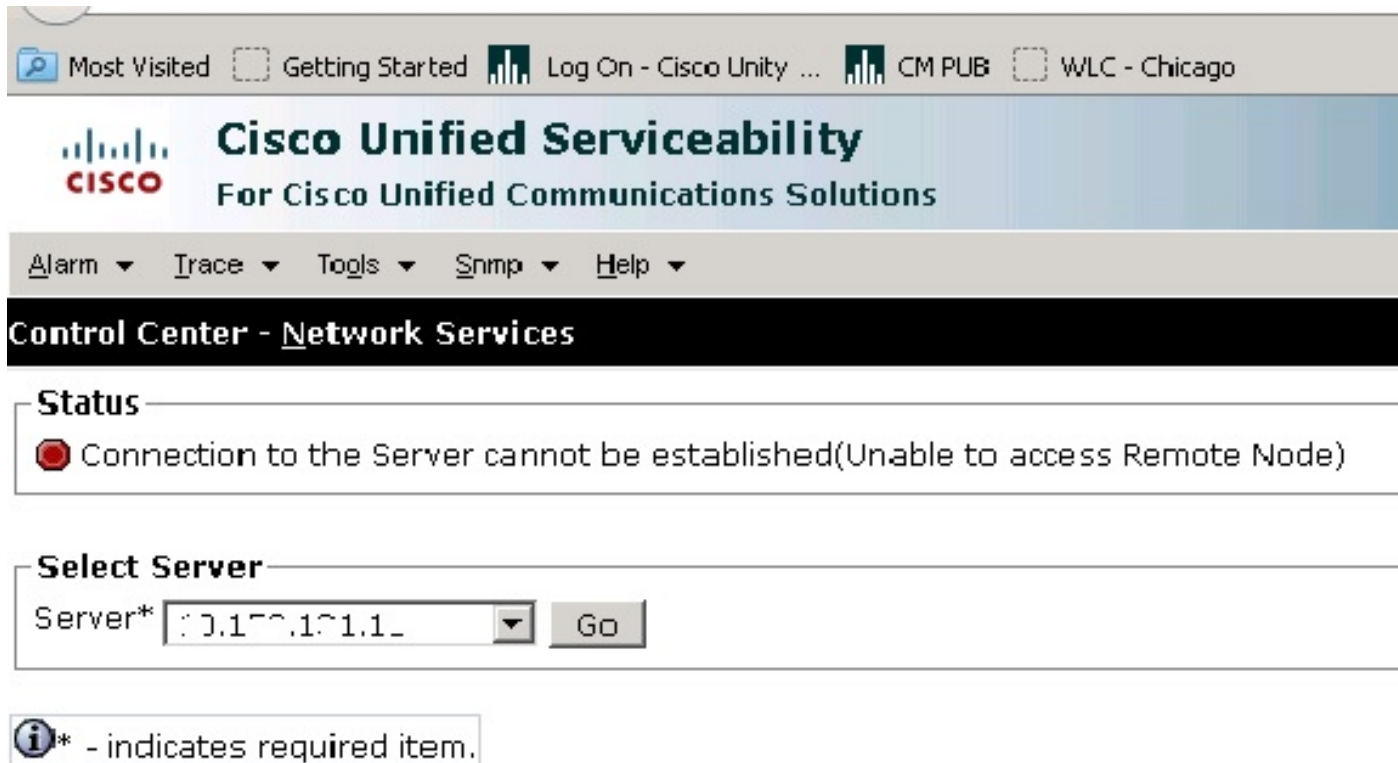
并从可维护性页面停止思科快速转发(CEF)服务。

输入**utils service start A Cisco DB**命令以启动Cisco DB服务。如果服务未启动，请致电思科技术支持中心(TAC)，以便从根用户启动服务。TAC验证根访问问题。在少数情况下，如果数据库损坏，则需要重建CUCM。

问题 2：无法建立与服务器的连接（无法访问远程节点）

您无法从当前登录的CUCM的Serviceability页面访问其他CUCM节点。选择Cisco Unified Serviceability > Tools > Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go。

显示的错误消息是“无法建立与服务器的连接（无法访问远程节点）”。



Most Visited Getting Started Log On - Cisco Unity ... CM PUB WLC - Chicago

Cisco Unified Serviceability
For Cisco Unified Communications Solutions

Alarm Trace Tools Snmp Help

Control Center - Network Services

Status

Connection to the Server cannot be established(Unable to access Remote Node)

Select Server

Server* 10.1.1.1 Go

* - indicates required item.

解决方法

单独登录到每个CUCM节点，以访问可维护性和激活/停用服务。

解决方案

1. 检查Tomcat证书是否已过期。(选择Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem)。如果过期，请重新生成Tomcat证书并重新启动Tomcat服务。如果使用证书颁发机构(CA)签名的证书，请获取CA重新签名的Tomcat证书签名请求(CSR)，重新上传该证书，然后使用utils service restart Cisco Tomcat命令重新启动。如果在受影响的服务器上使用自签名证书，请从CLI或OS Admin中使用set cert regen tomcat命令重新生成Tomcat证书，然后使用utils service restart Cisco Tomcat命令重新启动Cisco Tomcat服务。此已知缺陷记录在Cisco Bug ID [CSCth44399](#)中。
2. 确认Tomcat证书的有效性。检查有问题节点的Tomcat信任证书是否在其他节点上。如果它不在节点上，请下载有问题节点的Tomcat信任证书并将其作为Tomcat信任上传到其他节点。然后，在有问题节点上重新生成Tomcat证书，并在两个节点上重新启动Tomcat服务。

问题 3：无法建立与服务器的连接（未知错误）

您无法从当前登录的CUCM的Serviceability页面访问其他CUCM节点。选择Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go。

显示的错误消息是“无法建立与服务器的连接（未知错误）”。



The screenshot shows the Cisco Unified Serviceability web interface. At the top, there is a navigation menu with options: Alarm, Trace, Tools, Snmp, CallHome, and Help. Below this is a section titled "Service Activation" with buttons for 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 dropdown menu showing "10. ./. ." and a "Go" button. There is also a checkbox labeled "Check All Services".

解决方法

单独登录到每个CUCM节点，以访问可维护性和激活/停用服务。

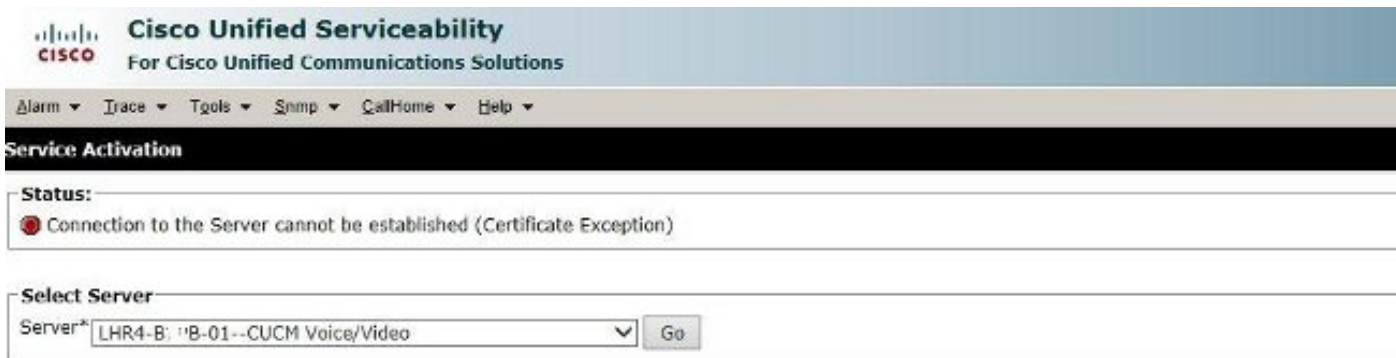
解决方案

1. 输入 `utils dbreplication runtimestate` 命令以检查CUCM群集中是否存在任何复制问题。
2. 使用 `utils service restart Cisco Tomcat` 命令重新启动Tomcat服务。
3. 检查节点上是否存在任何Tomcat证书(tomcat-trust)序列号不匹配。
4. 选择 **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem** 并检查Tomcat证书是否已过期。如果过期，请重新生成Tomcat证书并重新启动Tomcat服务。如果使用CA签名的证书，请获取CA重新签名的Tomcat CSR，重新上传该证书，然后使用 `utils service restart Cisco Tomcat` 命令重新启动Cisco Tomcat服务。如果在受影响的服务器上使用自签名证书，请从CLI或OS Admin中使用 `set cert regen tomcat` 命令重新生成Tomcat证书，然后使用 `utils service restart Cisco Tomcat` 命令重新启动Cisco Tomcat服务。这些已知缺陷记录在Cisco Bug ID [CSCui29232](#)和[CSCud67438](#)中。

问题 4：无法建立与服务器的连接（证书例外）

您无法从当前登录的CUCM的Serviceability页面访问其他CUCM节点。选择 **Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**。

显示的错误消息是“无法建立与服务器的连接（证书异常）”。



解决方法

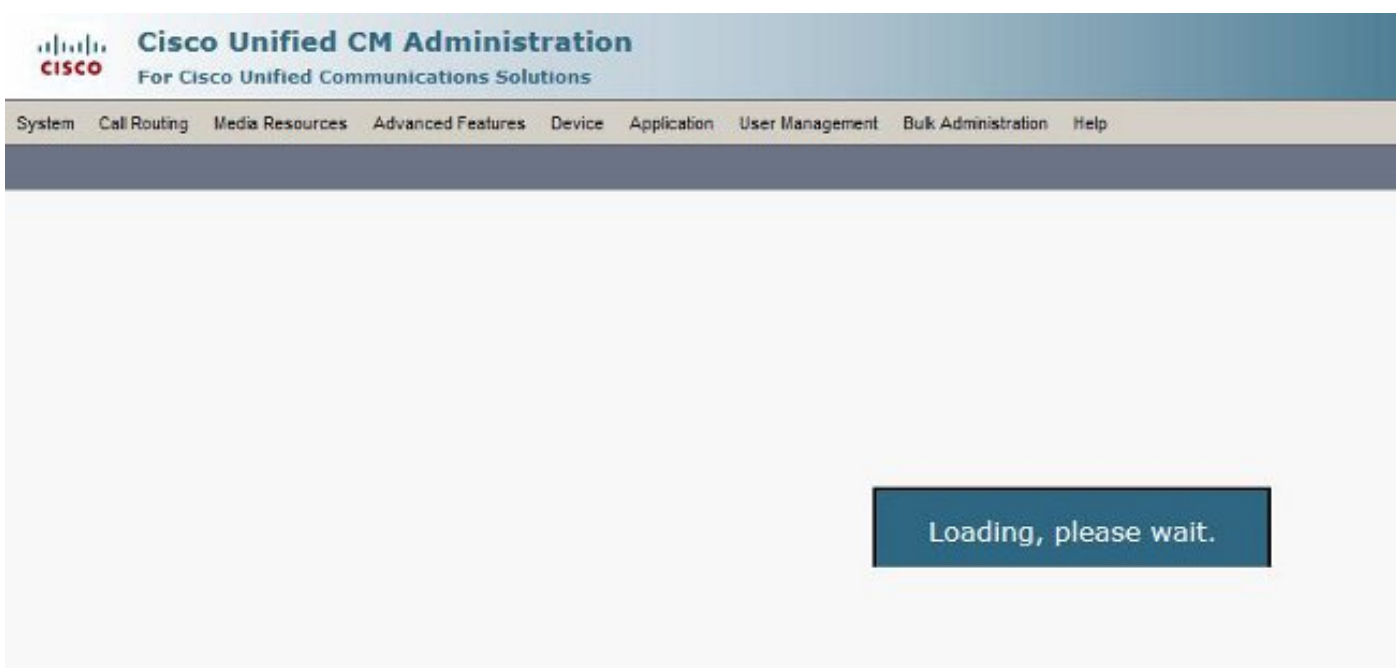
单独登录到每个CUCM节点，以访问可维护性和激活/停用服务。

解决方案

1. 输入 `utils dbreplication runtimestate` 命令以检查CUCM群集中是否存在任何复制问题。
2. 使用 `utils service restart Cisco Tomcat` 命令重新启动Tomcat服务。
3. 检查节点上是否存在任何Tomcat证书(tomcat-trust)序列号不匹配。
4. 选择 **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem** 并检查Tomcat证书是否已过期。如果过期，请重新生成Tomcat证书并重新启动Tomcat服务。如果使用CA签名的证书，请获取CA重新签名的Tomcat CSR，重新上传该证书，然后使用 `utils service restart Cisco Tomcat` 命令重新启动Cisco Tomcat服务。如果在受影响的服务器上使用自签名证书，请从CLI或OS Admin中使用 `set cert regen tomcat` 命令重新生成Tomcat证书，然后使用 `utils service restart Cisco Tomcat` 命令重新启动Cisco Tomcat服务。此已知缺陷记录在Cisco Bug ID [CSCup10995](#)中。

问题 5 : GUI访问速度非常慢

发布服务器和订用服务器上的CUCM Web/GUI访问速度非常慢。



解决方案

1. 请注意，CUCM管理员始终在可用时查询发布者的数据库。请参阅“流程图”部分中的图。
2. 检查是否存在任何网络问题/网络延迟。如果通过广域网(WAN)进行集群，则可能会发生这种情况。
3. 使用utils service restart Cisco Tomcat命令从CLI/Secure Shell(SSH)重新启动Cisco Tomcat服务。
4. 安排维护窗口并重新启动CUCM节点。
5. 如果问题再次出现，请使用以下日志联系TAC: Call Manager (详细) 跟踪Tomcat日志(从文件输出中的日志从CLI获取activelog tomcat/logs/*命令)事件查看器应用程序日志事件查看器系统日志思科实时信息服务器(RIS)DataCollector性能日志服务管理器日志从CUCM的CLI输出以下命令：

```
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
```

思科集成管理控制器(CIMC)日志(从VM -[收集技术支持文件 \(B和C系列\) 的可视指南](#))

这些已知缺陷记录在Cisco Bug ID [CSCub02337](#)和[CSCui86571](#)中。

问题 6：无法在最终用户登录页中复制/粘贴密码

复制/粘贴到CUCM最终用户登录页面的Password字段不起作用。不支持将密码粘贴到CUCM最终用户登录页面的“密码”字段。这与Internet Explorer(IE)、Firefox或Chrome不兼容。



由于存在安全风险，最终用户页面不允许复制/粘贴密码。这将成为CUCM 9.1.2版及更高版本的一部分添加。但是，已注意到复制/粘贴功能仍适用于CUCM 10.x的几个版本，这些版本记录在Cisco

Bug ID [CSCus84153](#)和[CSCus84152](#)中。

问题 7：无法使用Firefox和Chrome访问ELM

您无法使用Firefox和Chrome访问企业许可证管理器(ELM)，但IE可以使用。当您使用Firefox或Chrome登录ELM时，所有选项均不可用。



此已知缺陷记录在Cisco Bug ID [CSCu130396](#)中。

此问题已在CUCM 9.1.2.11900-10及更高版本中解决。ELM可通过Firefox、IE和Chrome访问。

问题 8：网页自动注销

CUCM网页在空闲超时到期后自动注销。

您可以从CUCM的CLI使用这些命令设置网页超时。

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

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

语法

```
set webapp session timeout minutes
```

分钟是必需的，是声明会话无效的分钟数。范围是 5 到 99999。

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

如果继续此操作，它将Web会话的会话超时设置为Cisco Tomcat服务重新启动后或服务器重新启动后的5分钟。

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

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


需要重新启动Cisco Tomcat服务，更改才能立即生效。这会断开活动Web会话。

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

服务重新启动时，请勿按Ctrl-C。如果服务未正确重新启动，请再次输入相同的命令。

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]

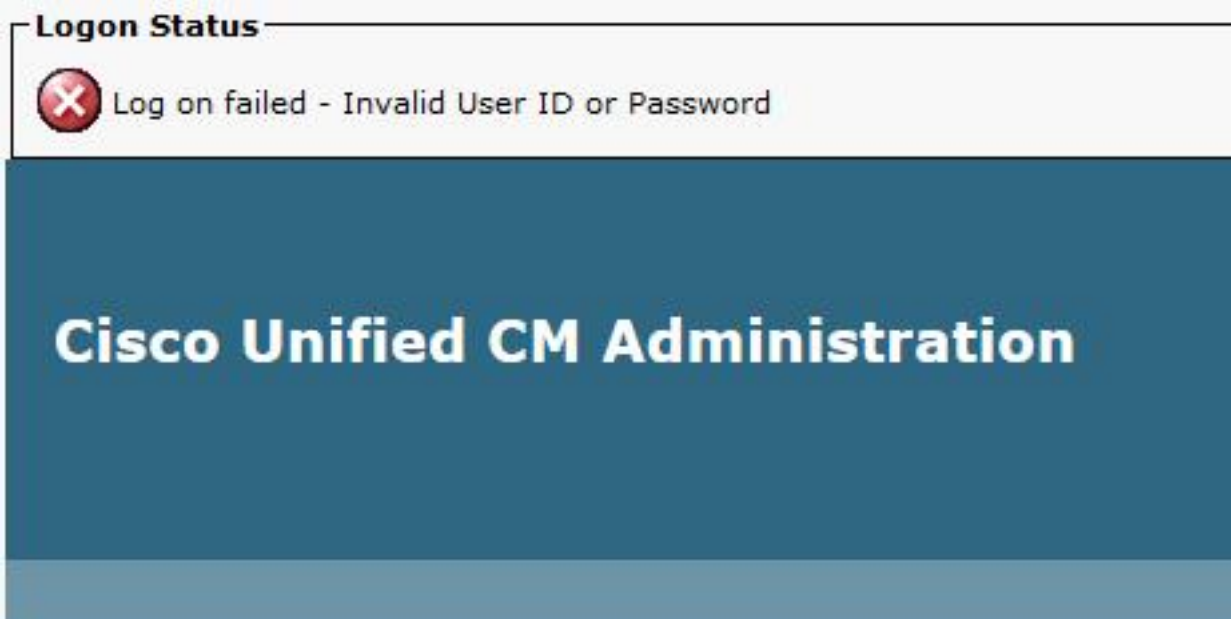
Cisco Tomcat[STARTED]

Cisco Tomcat服务已成功重新启动。5分钟后，新网络会话超时。当前用于Web会话和应用的会话超时为5分钟。

问题 9：无法访问CUCM的管理员/用户网页

您无法访问CUCM的Admin/User网页。

1. 验证用户凭证是否正确。如果输入了错误的凭据，您会收到此错误。



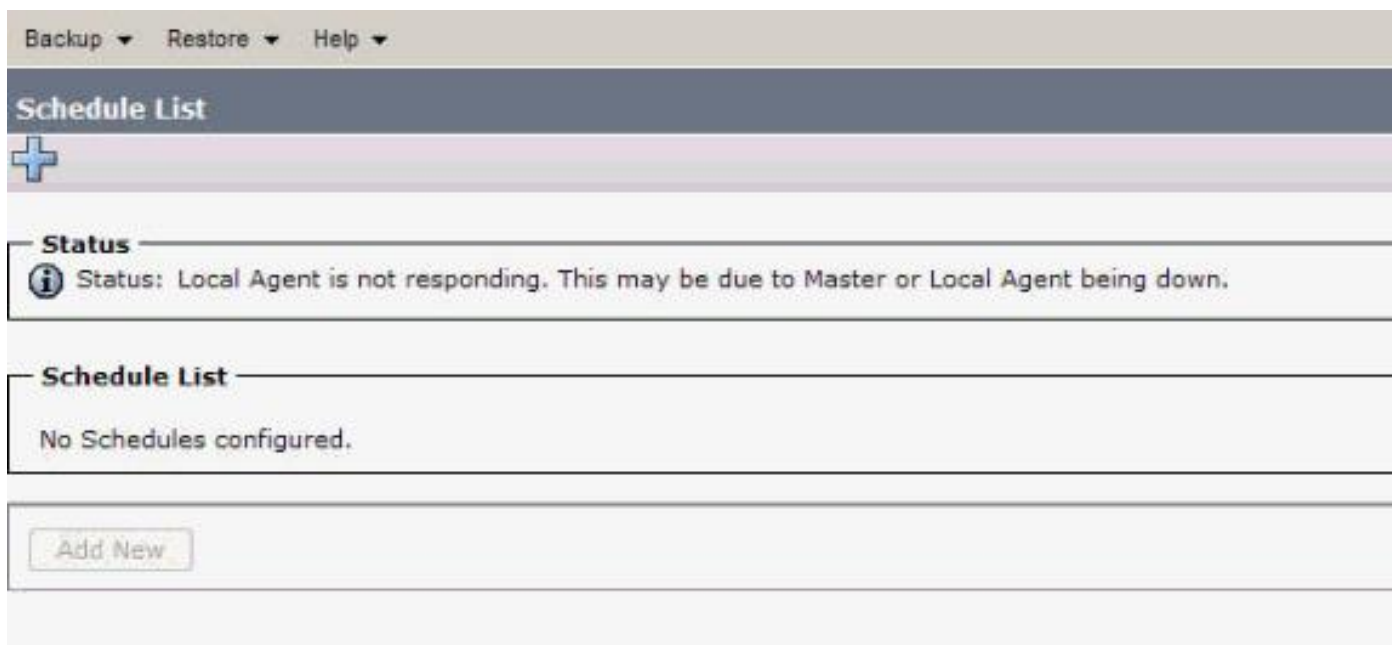
2. 验证用户是否配置了正确的权限（角色和用户组）。如果配置不正确，网页将再次提示登录页，而不会显示任何错误消息。

有关角色[和用户组的详细信息](#)，请参阅《Cisco Unified Communications Manager系统指南》。

问题 10：本地代理未响应，主代理或本地代理可能已关闭

登录后，您无法从CUCM的灾难恢复系统(DRF)页面访问任何选项。您可能会收到以下消息：

'本地代理未响应。这可能是由于主代理或本地代理关闭'



1. 检查IPsec证书并确认有效性。如果已过期，请重新生成IPsec证书。有关如何重新生成证书的信息，请参阅[CallManager证书过期和删除](#)。
2. 重新启动Cisco DRF Master和DRF Local服务。

相关信息

- [Cisco CallManager管理网页无法显示](#)
- [思科统一通信管理器5.x/6.x/7.x/8.x:无法登录到管理页面或用户页](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)