

Dépannage des problèmes Web CUCM (GUI)

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Diagramme de flux](#)

[Problème 1 : Erreur de communication de base de données](#)

[Problème 2 : Impossible d'établir la connexion au serveur \(accès impossible au noeud distant\)](#)

[Problème 3 : Impossible d'établir la connexion au serveur \(erreur inconnue\)](#)

[Problème 4 : Impossible d'établir la connexion au serveur \(exception de certificat\)](#)

[Problème 5 : Accès à l'interface graphique très lent](#)

[Problème 6 : Impossible de copier/coller le mot de passe dans la page de connexion de l'utilisateur final](#)

[Problème 7 : Impossible d'accéder à ELM avec Firefox et Chrome](#)

[Problème 8 : Déconnexion automatique de la page Web](#)

[Problème 9 : Impossible d'accéder à la page Web Admin/User de CUCM](#)

[Problème 10 : L'agent local ne répond pas, le maître ou l'agent local peut être arrêté](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit la plupart des raisons pour lesquelles les pages Web de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) ou de CUCM User ne s'affichent pas ou génère une erreur.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de connaître CUCM.

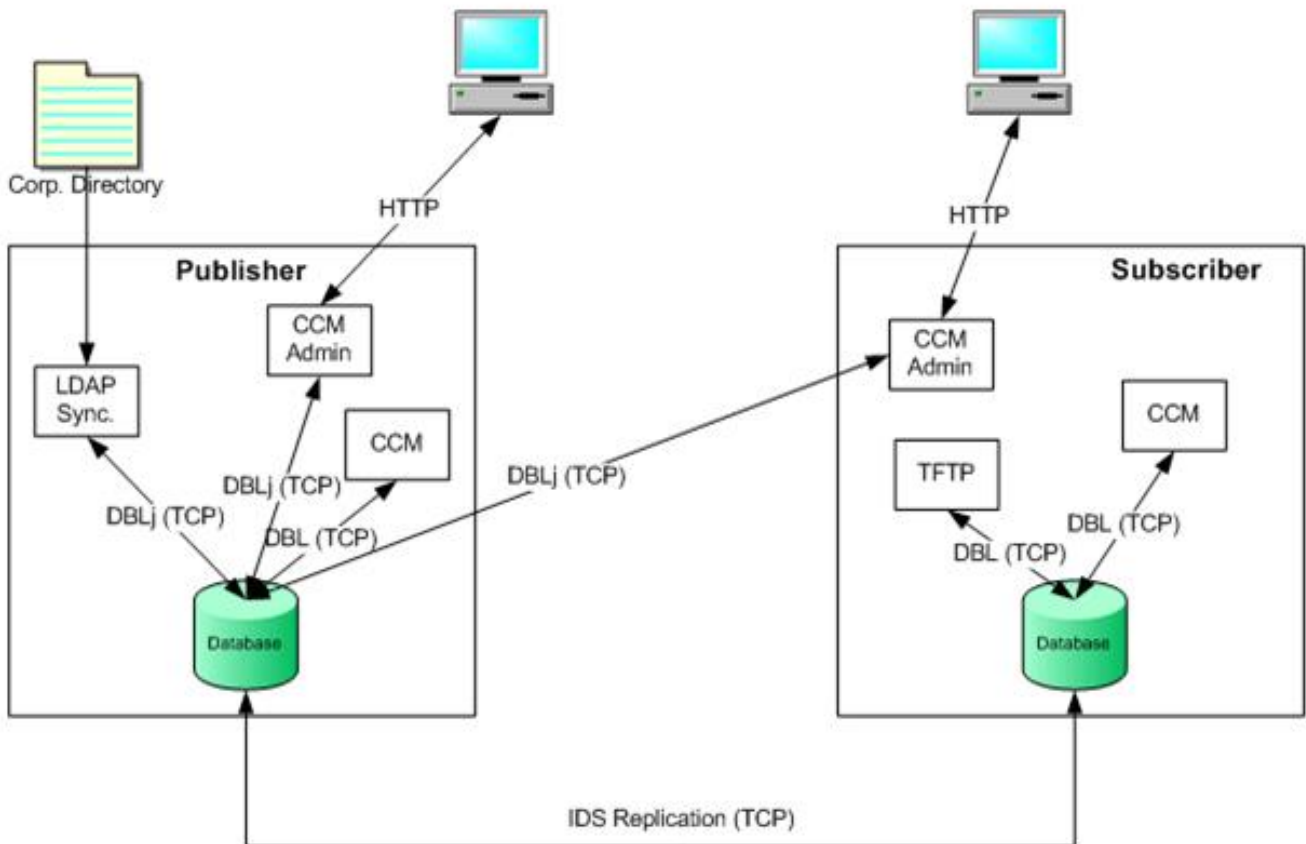
Components Used

Les informations de ce document sont basées sur CUCM version 7.x/8.x/9.x/10.x.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

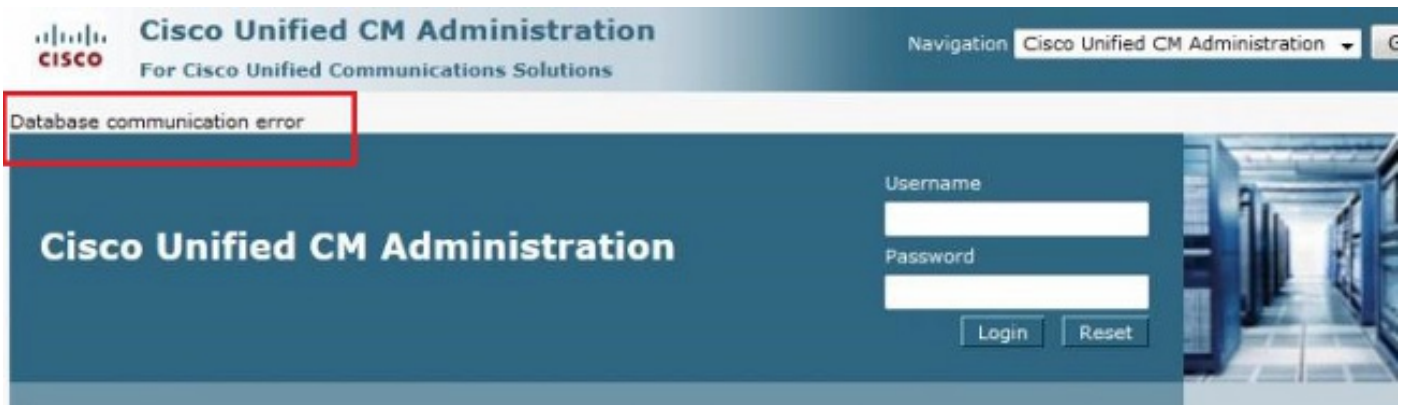
Diagramme de flux

Le schéma de flux pour l'accès Web sur CUCM est illustré ici :



Problème 1 : Erreur de communication de base de données

Lorsque vous essayez de vous connecter à la page Web d'administration CUCM à partir de Publisher, l'erreur de communication de base de données est reçue.



Vous pouvez vous connecter à la page Web Admin CUCM à partir de l'Abonné, mais toute modification sur CUCM entraîne l'une des erreurs suivantes : 'Une erreur s'est produite lors de la récupération des informations de la base de données. java.sql.SQLException : Aucune autorisation DELETE.' ou 'Échec de l'ajout. Le privilège Insert est requis pour cette opération.'



Ce problème peut se produire lorsque vous essayez de vous connecter au serveur après des modifications dans le serveur de publication, par exemple lorsque le nom d'hôte ou l'adresse IP est modifié via l'interface de ligne de commande ou la page Administration du système d'exploitation (OS). Dans ce cas, annulez les modifications apportées à l'ancienne configuration afin de vous permettre de vous connecter.

Si aucune modification n'a été apportée à CUCM Publisher et que vous recevez toujours le message d'erreur de communication de base de données, vérifiez les éléments suivants :

- Entrez la commande **utils dbreplication runtimestate** afin de vérifier l'état de la réplication DB. Vérifiez que l'état de la réplication est 2 sur tous les noeuds sans erreurs ou incohérences.
- Déterminez si un service de base de données (DB) Cisco s'exécute actuellement. Une base de données Cisco non démarrée sur Publisher peut également causer ce problème. L'erreur/symptôme sur l'Abonné est différent car l'Abonné utilise son propre processus de base de données Cisco qui s'exécute correctement. Cependant, lorsque vous essayez de mettre à jour la configuration, l'Abonné contacte une base de données Cisco sur Publisher qui ne fonctionne pas et provoque également une erreur sur l'Abonné.

En outre, l'impossibilité d'accéder à la page CUCM de Publisher peut être due à une erreur de communication de base de données dans laquelle Informix n'accepte plus de connexions.

La commande **utils dbreplication runtimestate** ne fonctionne pas :

```
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'
```

Ce problème est également documenté par l'ID de bogue Cisco [CSCti74037](#). La solution de contournement est d'entrer ces commandes à partir de l'interface de ligne de commande :

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

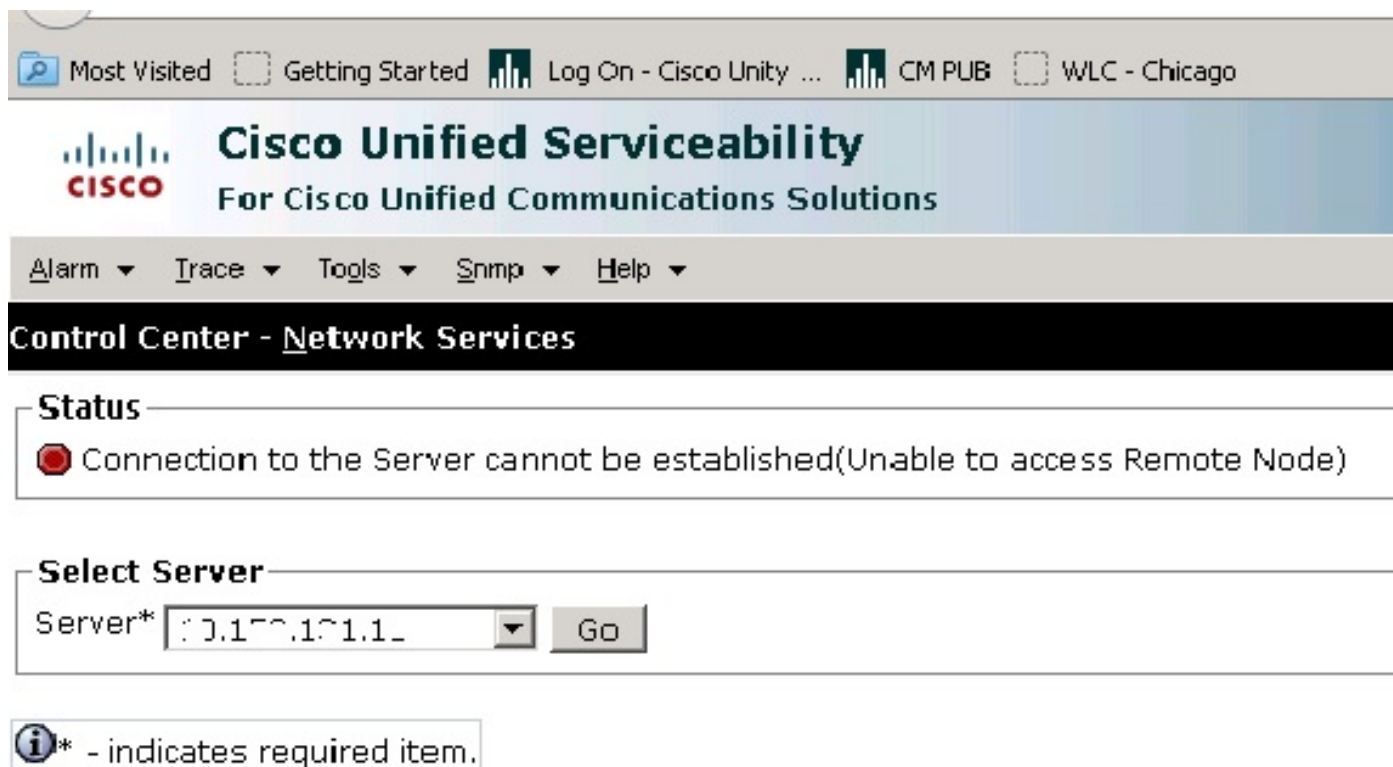
et arrêtez le service CEF (Cisco Express Forwarding) à partir de la page de maintenance.

Entrez la commande **utils service start A Cisco DB** afin de démarrer le service A Cisco DB. Si le service ne démarre pas, appelez le centre d'assistance technique Cisco (TAC) afin de démarrer le service à partir de la racine. Le TAC vérifie le problème avec l'accès racine. Dans quelques cas, si la base de données est corrompue, une reconstruction de CUCM est nécessaire.

Problème 2 : Impossible d'établir la connexion au serveur (accès impossible au noeud distant)

Vous ne pouvez pas accéder aux autres noeuds CUCM à partir de la page de maintenance de CUCM que vous êtes actuellement connecté. Choisissez **Cisco Unified Serviceability > Tools > Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**.

Le message d'erreur affiché est 'Impossible d'établir la connexion au serveur (Impossible d'accéder au noeud distant)'.



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 text: '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 left, there is an information icon and the text '* - indicates required item.'

Solution de contournement

Connectez-vous séparément à chaque noeud CUCM afin d'accéder aux services Servicability et Activate/Deactivate.

Solution

1. Vérifiez si le certificat Tomcat a expiré. (Choisissez **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem**). Si expiré, régénérez le certificat Tomcat et redémarrez le service Tomcat. Si vous utilisez un certificat signé par l'autorité de certification (CA), obtenez la demande de signature de certificat Tomcat (CSR) résignée par l'autorité de certification, rechargez-la et redémarrez le service Cisco Tomcat avec la commande **utils service restart Cisco Tomcat**. Si vous utilisez un certificat auto-signé sur le serveur affecté, régénérez le certificat Tomcat avec la commande **set cert regen tomcat** à partir de l'interface

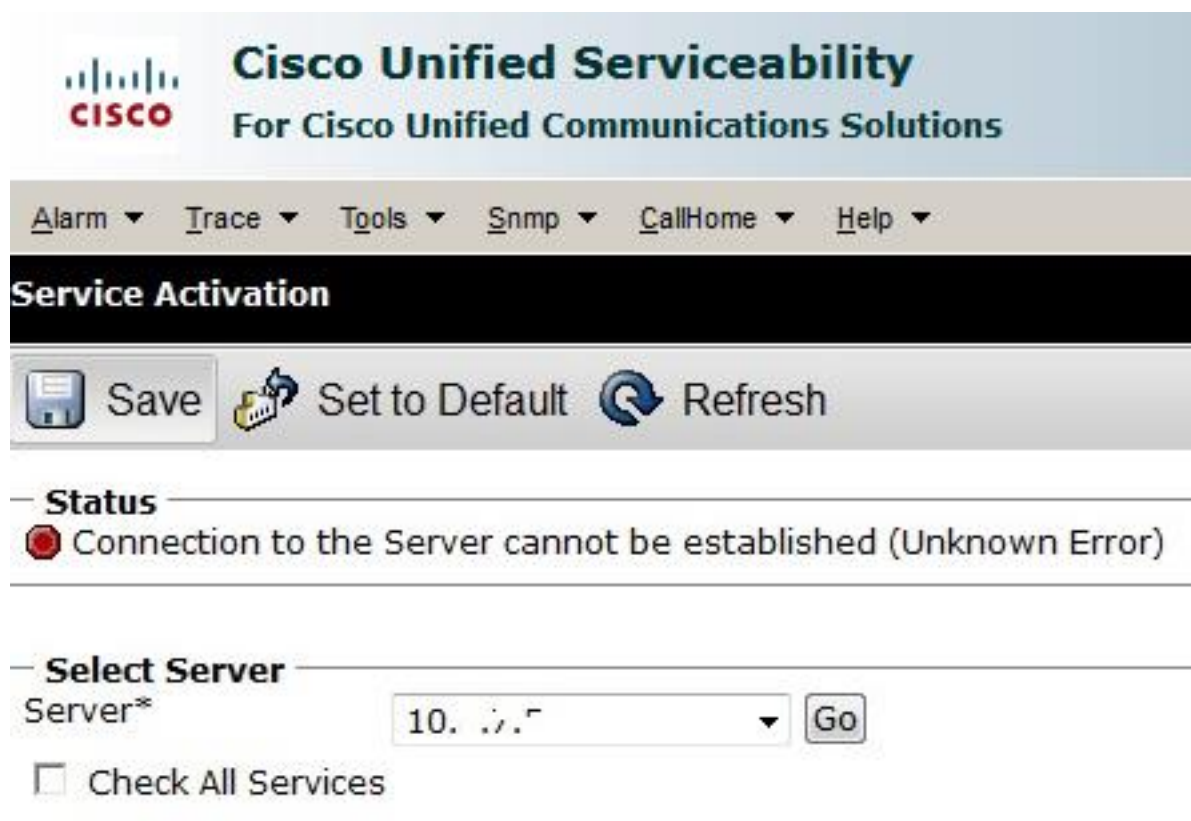
de ligne de commande ou de l'administrateur du système d'exploitation, puis redémarrez le service Cisco Tomcat avec la commande **utils service restart Cisco Tomcat**. Ce défaut connu est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCth44399](#).

2. Confirmer la validité des certificats Tomcat. Vérifiez si le certificat d'approbation Tomcat du noeud problématique se trouve sur l'autre noeud. S'il ne se trouve pas sur le noeud, téléchargez le certificat d'approbation Tomcat du noeud problématique et téléchargez-le sur l'autre noeud en tant qu'approbation Tomcat. Ensuite, régénérez le certificat Tomcat sur le noeud problématique et redémarrez le service Tomcat sur les deux noeuds.

Problème 3 : Impossible d'établir la connexion au serveur (erreur inconnue)

Vous ne pouvez pas accéder aux autres noeuds CUCM à partir de la page de maintenance de CUCM que vous êtes actuellement connecté. Choisissez **Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**.

Le message d'erreur affiché est 'Impossible d'établir la connexion au serveur (Erreur inconnue)'.



The screenshot displays the Cisco Unified Serviceability web interface. At the top, the Cisco logo and the text "Cisco Unified Serviceability For Cisco Unified Communications Solutions" are visible. Below this is a navigation bar with menu items: Alarm, Trace, Tools, Snmp, CallHome, and Help. The main content area is titled "Service Activation" and contains several action buttons: Save, Set to Default, and Refresh. Under the "Status" section, a red error icon is shown next to the message: "Connection to the Server cannot be established (Unknown Error)". Below this, the "Select Server" section includes a "Server*" dropdown menu with the IP address "10. ./. ." selected and a "Go" button. At the bottom of this section, there is a checkbox labeled "Check All Services" which is currently unchecked.

Solution de contournement

Connectez-vous séparément à chaque noeud CUCM afin d'accéder aux services Serviceability et Activate/Deactivate.

Solution

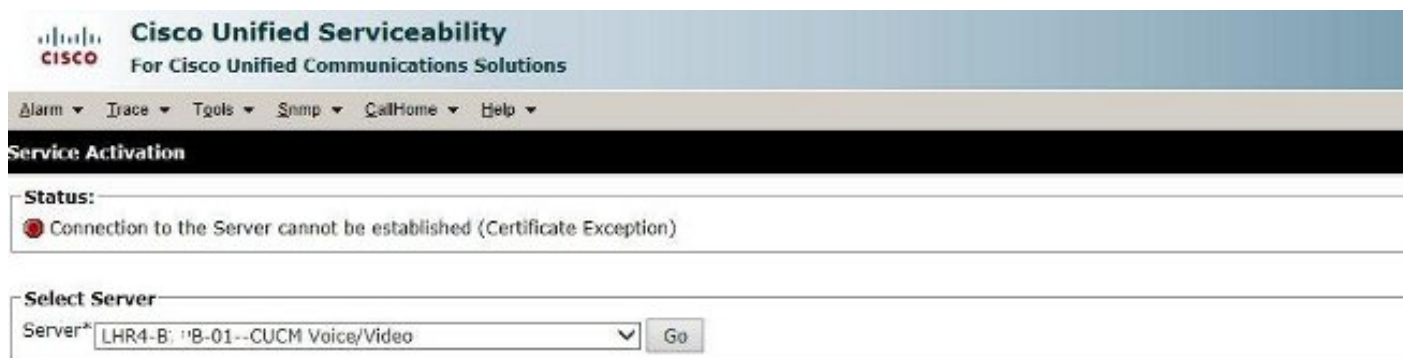
1. Entrez la commande **utils dbreplication runtimestate** afin de vérifier tout problème de réplication dans le cluster CUCM.
2. Redémarrez le service Tomcat à l'aide de la commande **utils service restart Cisco Tomcat**.

3. Recherchez toute incompatibilité de numéro de série de certificat Tomcat (tomcat-trust) sur les noeuds.
4. Choisissez **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem** et vérifiez si le certificat Tomcat a expiré. Si expiré, régénérez le certificat Tomcat et redémarrez le service Tomcat. Si vous utilisez un certificat signé par l'autorité de certification, obtenez le CSR Tomcat résigné par l'autorité de certification, rechargez-le et redémarrez le service Cisco Tomcat avec la commande **utils service restart Cisco Tomcat**. Si vous utilisez un certificat auto-signé sur le serveur affecté, régénérez le certificat Tomcat avec la commande **set cert regen tomcat** à partir de l'interface de ligne de commande ou de l'administrateur du système d'exploitation, puis redémarrez le service Cisco Tomcat avec la commande **utils service restart Cisco Tomcat**. Ces défauts connus sont documentés dans les ID de bogue Cisco [CSCui29232](#) et [CSCud67438](#).

Problème 4 : Impossible d'établir la connexion au serveur (exception de certificat)

Vous ne pouvez pas accéder aux autres noeuds CUCM à partir de la page de maintenance de CUCM que vous êtes actuellement connecté. Choisissez **Cisco Unified Serviceability > Tools > Service Activation/Control Center Feature/Network Services > Select Server > Go**.

Le message d'erreur affiché est 'Impossible d'établir la connexion au serveur (exception de certificat)'.



Solution de contournement

Connectez-vous séparément à chaque noeud CUCM afin d'accéder aux services Serviceability et Activate/Deactivate.

Solution

1. Entrez la commande **utils dbreplication runtimestate** afin de vérifier tout problème de réplication dans le cluster CUCM.
2. Redémarrez le service Tomcat à l'aide de la commande **utils service restart Cisco Tomcat**.
3. Recherchez toute incompatibilité de numéro de série de certificat Tomcat (tomcat-trust) sur les noeuds.
4. Choisissez **Cisco OS Administration > Security > Certificate Management > tomcat.pem** et vérifiez si le certificat Tomcat a expiré. Si expiré, régénérez le certificat Tomcat et redémarrez le service Tomcat. Si vous utilisez un certificat signé par l'autorité de certification, obtenez le CSR Tomcat résigné par l'autorité de certification, rechargez-le et redémarrez le

utils core active list

Journaux du contrôleur de gestion intégré Cisco (CIMC) (à partir de VM - [Visual Guide pour collecter les fichiers d'assistance technique \(série B et C\)](#))

Ces défauts connus sont documentés dans les ID de bogue Cisco [CSCub02337](#) et [CSCui86571](#).

Problème 6 : Impossible de copier/coller le mot de passe dans la page de connexion de l'utilisateur final

Copier/coller dans le champ Mot de passe de la page de connexion de l'utilisateur final de CUCM ne fonctionne pas. L'opération de collage du mot de passe dans le champ Mot de passe de la page de connexion de l'utilisateur final de CUCM n'est pas prise en charge. Cela ne fonctionnera pas avec Internet Explorer (IE), Firefox ou Chrome.



La copie/collage du mot de passe n'est pas autorisée sur les pages de l'utilisateur final en raison du risque de sécurité. Ceci est ajouté dans CUCM version 9.1.2 et ultérieure. Cependant, il a été remarqué que la fonction copier/coller fonctionne toujours avec quelques versions de CUCM 10.x, qui est documentée dans les ID de bogue Cisco [CSCus84153](#) et [CSCus84152](#).

Problème 7 : Impossible d'accéder à ELM avec Firefox et Chrome

Vous ne pouvez pas accéder à Enterprise License Manager (ELM) avec Firefox et Chrome, mais cela fonctionne correctement avec IE. Lorsque vous vous connectez à ELM avec Firefox ou Chrome, aucune des options n'est disponible.

Ce défaut connu est documenté dans l'ID de bogue Cisco [CSCu130396](#).

Ce problème a été corrigé dans les versions de CUCM 9.1.2.11900-10 et ultérieures. ELM est accessible avec Firefox, IE et Chrome.

Problème 8 : Déconnexion automatique de la page Web

La page Web CUCM se déconnecte automatiquement après l'expiration de son délai d'inactivité.

Vous pouvez définir le délai d'expiration de la page Web à l'aide de ces commandes à partir de l'interface de ligne de commande de CUCM.

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

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

Syntaxe

```
set webapp session timeout minutes
```

Les minutes sont obligatoires et correspondent au nombre de minutes après lesquelles les sessions sont déclarées invalides. La vitesse est comprise entre 5 et 99999.

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

Si vous poursuivez cette opération, elle définit le délai d'attente de session pour les sessions Web sur 5 minutes après le redémarrage du service Cisco Tomcat ou après le redémarrage du serveur.

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

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

Le service Cisco Tomcat doit être redémarré pour que les modifications prennent effet immédiatement. Cela déconnecte les sessions Web actives.

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

N'appuyez pas sur Ctrl-C pendant que le service REDÉMARRE. Si le service n'a pas redémarré

correctement, entrez à nouveau la même commande.

```
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]
```

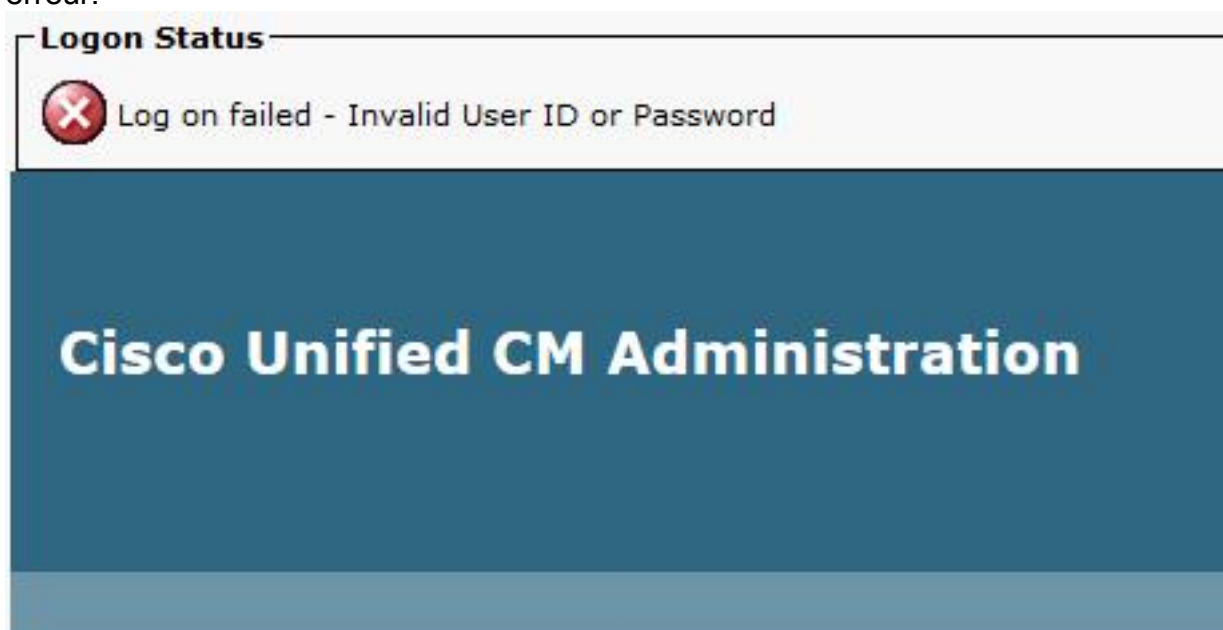
```
Cisco Tomcat[STARTED]
```

Le service Cisco Tomcat a redémarré. Les nouvelles sessions Web expirent après 5 minutes. Le délai d'attente de session utilisé pour les sessions Web et les applications Web est de 5 minutes.

Problème 9 : Impossible d'accéder à la page Web Admin/User de CUCM

Vous ne pouvez pas accéder à la page Web Admin/User de CUCM.

1. Vérifiez si les informations d'identification de l'utilisateur sont correctes. Si vous avez entré des informations d'identification erronées, vous recevez cette erreur.



2. Vérifiez si les autorisations de l'utilisateur (rôles et groupes d'utilisateurs) sont correctes. Si elles ne sont pas correctement configurées, la page Web invite à nouveau la page de

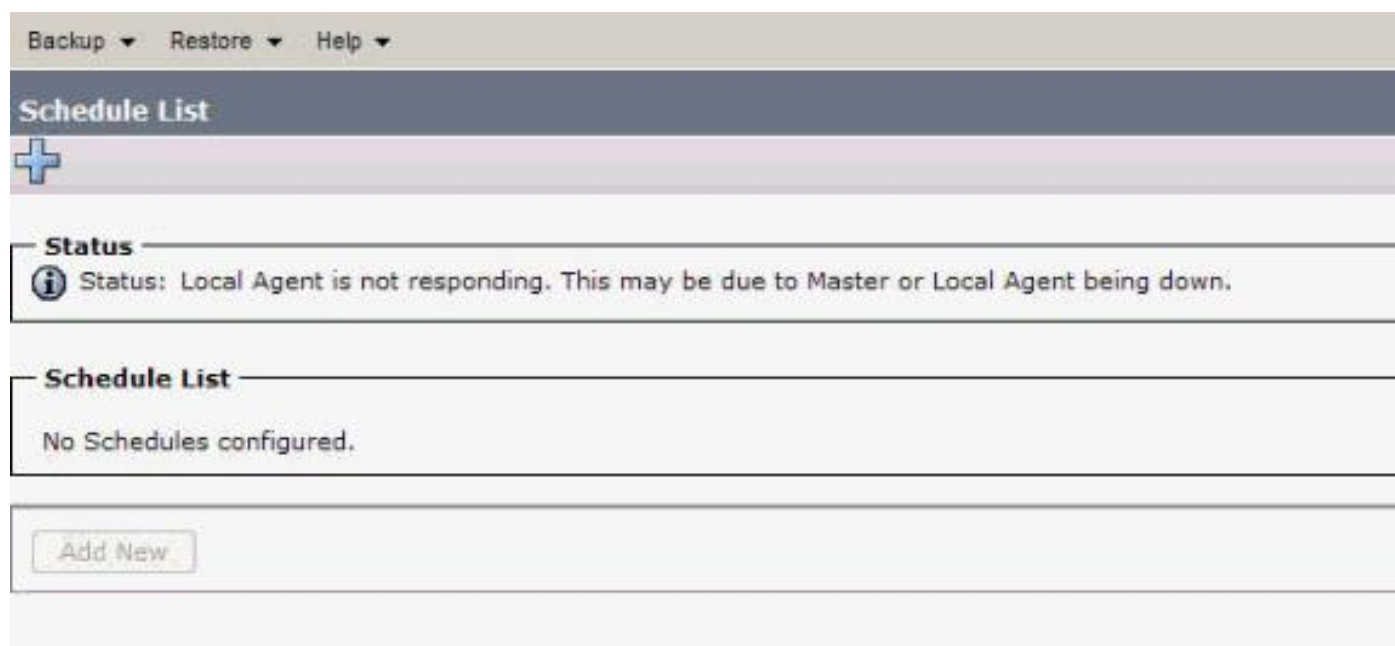
connexion sans message d'erreur.

Reportez-vous au [Guide système de Cisco Unified Communications Manager](#) pour plus d'informations sur les rôles et les groupes d'utilisateurs.

Problème 10 : L'agent local ne répond pas, le maître ou l'agent local peut être arrêté

Vous ne pouvez pas accéder aux options de la page Disaster Recovery System (DRF) de CUCM après vous être connecté. Vous pourriez recevoir ce message :

'L'agent local ne répond pas. Cela peut être dû à la désactivation de Master ou Local Agent'



1. Vérifiez le certificat IPsec et confirmez la validité. Si elle a expiré, régénérez le certificat IPsec. Reportez-vous à [Expiration et suppression des certificats CallManager](#) pour plus d'informations sur la façon de régénérer le certificat.
2. Redémarrez le service Cisco DRF Master et DRF Local.

Informations connexes

- [Impossible d'afficher la page Web d'administration Cisco CallManager](#)
- [Cisco Unified Communications Manager 5.x/6.x/7.x/8.x : Impossible de se connecter à la page administration ou à la page utilisateur](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)