

Jabber para Windows se bloquea al iniciar sesión

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

[Prevención](#)

Introducción

Este documento describe un problema encontrado cuando intenta iniciar sesión en Cisco Jabber para Windows y proporciona una solución al problema.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Jabber para Windows
- Servidor Cisco Unified Presence (CUPS)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Jabber para Windows versión 9.x
- Implementación in situ con Cisco Unified Presence Server versión 8.x y posterior

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.

Problema

Cuando intenta iniciar sesión en Cisco Jabber para Windows, el programa cuelga en "Conexión".

Causa

Esta situación hace que Cisco Jabber no pueda conectarse al servidor. Se ingresa una dirección IP para el servidor de inicio de sesión en Cisco Jabber, pero el nombre de nodo CUPS se configura como nombre de host en lugar de como dirección IP, y ese nombre de host no se puede resolver. Para verificar el Nombre del Nodo CUPS, navegue hasta **Página Admin > Sistema > Topología del Clúster**. Como se muestra en estos registros, incluso si introduce la dirección IP para CUPS, Cisco Jabber intenta conectarse al nombre de host:

```
2012-05-01 11:18:52,937 INFO [0x00000e88] [ied\featuresets\adapters\imp\Log.cpp(33)]  
[JabberWerx] [IMPStackCap::Log::log] - [LoginMgr.dll]: login, jabber, serv:
```

```
2012-05-01 11:18:52,937 DEBUG [0x00000e88] [ied\featuresets\adapters\imp\Log.cpp(32)]  
[JabberWerx] [IMPStackCap::Log::log] - [XmppMgr.dll]: Enter CXmppClientMgr::SignOn  
2012-05-01 11:18:52,937 DEBUG [0x00000e88] [ied\featuresets\adapters\imp\Log.cpp(32)]  
[JabberWerx] [IMPStackCap::Log::log] - [XmppSDK.dll]: CXmppClient::SignOn  
2012-05-01 11:18:52,937 DEBUG [0x00000e88] [ied\featuresets\adapters\imp\Log.cpp(32)]  
[JabberWerx] [IMPStackCap::Log::log] - [XmppSDK.dll]: Connect result is:1
```

Solución

Solicite a la entrada del servidor de nombres de dominio (DNS) que resuelva el nombre de dominio completo (FQDN) de CUPS y que la estación de trabajo forme parte del dominio de Active Directory (AD). Si la estación de trabajo no forma parte del dominio, el nombre de host no se puede resolver. Si sólo el FQDN forma parte del dominio AD, debe convertir la estación de trabajo en parte del dominio o crear una entrada de host local en la estación de trabajo. Para hacer esto, edite el archivo "hosts" ubicado en **C:\WINDOWS\system32\drivers\etc** y vuelva a iniciar sesión en Cisco Jabber para Windows.

Prevención

Cuando el DNS tenga una entrada para el FQDN CUPS, asegúrese de que las estaciones de trabajo en las que se implementa Cisco Jabber para Windows formen parte del dominio AD.