トラブルシューティング

- chip.log ファイルを検索，1 ページ
- chip.dmp のファイルを探す，2 ページ
- Cisco Jabber Guest Administration 用の管理者パスワードをリセット，2 ページ
- Cisco Jabber ゲスト サーバの root パスワードのリセット，2 ページ

chip.log ファイルを検索

`chip.log` ファイルを送信するように要求された場合は、次の手順を使用します。

手順

ステップ 1 次のいずれかを実行します。

- Windows の場合、`%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip` に移動します。
  （注） `%HOMEPATH%` は通常 `C:\Users\`*`username`* の形式になります。
- Mac OS X の場合は、`~/Library/"Internet Plug-Ins"/"Cisco Jabber Guest Plug-in.`*`version-number`*`.plugin"/Contents/Frameworks/Logs` に移動します。
- Mac OS X 上の Chrome の場合は、`~/Applications/"Cisco Jabber Guest Add-on.`*`version-number`*`"/Contents/Frameworks/Logs` に移動します。

ステップ 2 ファイルを圧縮し、要求元に電子メールで送り返します。

chip.dmp のファイルを探す

プラグインがクラッシュすると、chip.dmp という名前のダンプ ファイルが作成されます。 現在、このファイルはMicrosoft Windowsのプラグインクラッシュ時にだけ作成されます。 chip.dmp ファイルを送信するように求められた場合は次の手順に従います。

手順

ステップ 1 %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip に移動します。
（注） %HOMEPATH% は通常 C:\Users*username* の形式になります。

ステップ 2 ファイルを圧縮し、要求元に電子メールで送り返します。

Cisco Jabber Guest Administration 用の管理者パスワードをリセット

手順

ステップ 1 root として Cisco Jabber Guest サーバにサインインします。

ステップ 2 ディレクトリを /opt/cisco/webcommon/scripts に変更します。
```
cd /opt/cisco/webcommon/scripts
```

ステップ 3 次のコマンドを入力します。
```
python mongo_admin_reset.py
```
パスワードは、デフォルト値の jabbercserver にリセットされます。

Cisco Jabber ゲスト サーバの root パスワードのリセット

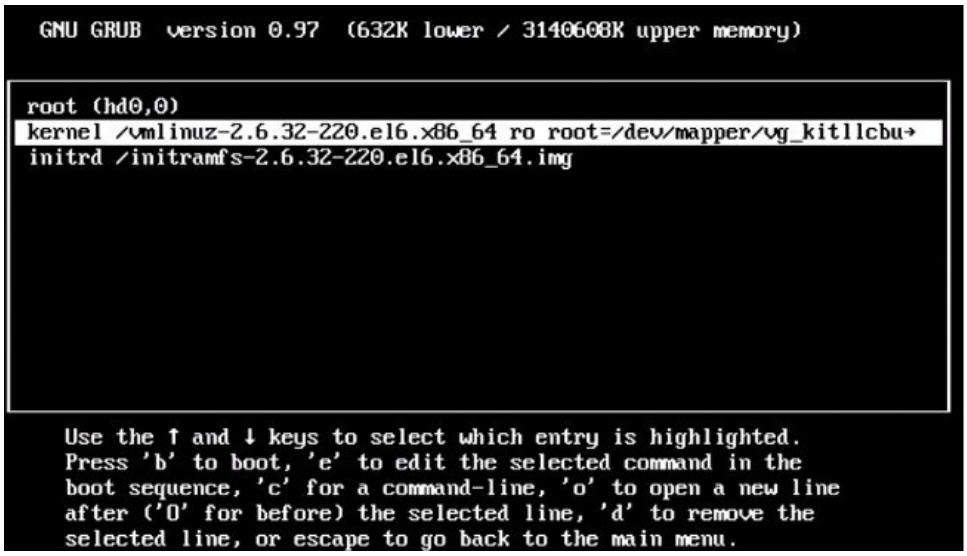
手順

ステップ 1 Cisco Jabber Guest サーバのコンソール セッションを開き、サーバを再起動します。

ステップ 2 任意のキーを押して開始プロセスを中断します。

ステップ 3 e を押して編集します。

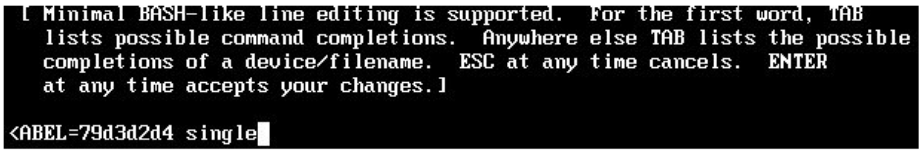
ステップ 4 エントリから、kernel を選択し、e を押して編集します。



ステップ 5 シングル ユーザ モードでサーバを起動します。

a) 行の末尾に単語 **single** を追加します。

b) Enter キーを押します。



ステップ 6 b を押してサーバを起動します。

シングル ユーザ モードで Cisco Jabber Guest サーバが起動します。

```
eth0: registered as PCnet/PCI II 79C970A
pcnet32: 1 cards_found.
parport_pc 00:08: reported by Plug and Play ACPI
parport0: PC-style at 0x378, irq 7 [PCSPP,TRISTATE]
ppdev: user-space parallel port driver
                                                        [  OK  ]
Setting hostname localhost.localdomain:                 [  OK  ]
Checking filesystems
                                                        [  OK  ]
Remounting root filesystem in read-write mode:          [  OK  ]
mount: according to mtab, /dev/sda1 is already mounted on /

Mounting local filesystems:                             [  OK  ]
Enabling /etc/fstab swaps:                              [  OK  ]
                Welcome to CentOS
Starting udev:                                          [  OK  ]
Setting hostname localhost.localdomain:                 [  OK  ]
Checking filesystems
                                                        [  OK  ]
Remounting root filesystem in read-write mode:          [  OK  ]
mount: according to mtab, /dev/sda1 is already mounted on /

Mounting local filesystems:                             [  OK  ]
Enabling /etc/fstab swaps:                              [  OK  ]
[root@localhost /]# _
```

ステップ 7 **passwd root** と入力し、新しいパスワードを入力します。

ステップ 8 サーバを再起動します。