

Solucionar problemas de login do Jabber - Problemas comuns

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problemas comuns e soluções](#)

[Servidor não confiável. Nenhum serviço descoberto](#)

[Falha de certificado de CUCM](#)

[Não é possível encontrar os serviços automaticamente](#)

[Falha de DNS SRV](#)

[Cluster Inicial Não Encontrado](#)

[Cannot communicate with the server](#)

[Falha de Nome de Host DNS](#)

[Permissões de usuário final](#)

[O nome de usuário ou senha não está correto](#)

[Falha na autenticação](#)

[Certificado inválido](#)

[Falha de Certificado SOAP](#)

[Falha de certificado XMPP](#)

Introdução

Este documento descreve os problemas de login mais comuns do Jabber e como corrigi-los.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento do Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e do Cisco Jabber.

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nas versões de software listadas:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 14.0.1 SU2
- Domain Name System (DNS)
- Cisco Jabber 14.1.3
- Windows 11

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problemas comuns e soluções

Os erros listados no documento são os erros mais comuns vistos quando ocorre uma falha de login ao usar o Cisco Jabber.

Servidor não confiável. Nenhum serviço descoberto



⊗ Untrusted server. No services discovered.

Sign In

Reset Jabber

Erro de logon: servidor não confiável. Nenhum serviço descoberto.

Falha de certificado de CUCM

O erro de servidor não confiável é exibido quando o sistema operacional no qual o cliente Jabber está instalado não confia na Autoridade de certificação usada para assinar o certificado Tomcat CUCM.

Logs Jabber

```
INFO [0x00002fd0] [tutils\adapters\HttpCertAdapter.cpp(109)] [csf.httpClient]
[csf::netutils::adapters::HttpCertAdapter::verifyCertificate] - *-----* Resultado da verificação de
certificado: FALHA
```

```
INFO [0x00002fd0] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *-----* código de resposta HTTP 0 código de conexão 0 para
solicitação #0 a PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }
```

```
ERRO [0x00002fd0] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpClient]
[csf::http::executImpl] - Houve um problema ao executar a chamada para curl_easy_perform
para a #0 da solicitação: CERTIFICATE_VALIDATION_ERROR
```

Solução

- Certificado Tomcat CUCM autoassinado
 - Carregue o certificado autoassinado no computador do usuário como uma autoridade de certificação confiável.
- Certificado assinado pela Autoridade de Certificação (CA)
 - Verifique se a Certificate Authority raiz de certificados é uma raiz confiável na máquina operacional que executa o Cisco Jabber.

Não é possível encontrar os serviços automaticamente



Cisco Jabber

ⓧ Cannot find your services automatically. Click advanced settings to set up manually.



Advanced settings

Continue

Erro de login: não é possível localizar serviços automaticamente.

Falha de DNS SRV

Durante o login inicial, o Cisco Jabber consulta registros de serviço DNS para detectar e localizar

automaticamente serviços na rede. Se essas consultas falharem, o processo de login do Cisco Jabber falhará porque os serviços não estão sendo identificados.

Logs Jabber

```
AVISO [0x00003398] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* Falha na consulta DNS
Pll_CED_Exception{_cisco-uds._tcp.domain.com.}: o nome DNS não existe.
```

```
AVISO [0x00002788] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* Falha na consulta DNS
Pll_CED_Exception{_collab-edge._tls.domain.com.}: o nome DNS não existe.
```

```
INFO [0x00000c94] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(668)] [service-discovery]
[CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::evaluationServiceDiscoveryResult] - Código de retorno de
ServiceDiscoveryHandlerResult FAILED_NO_SRV_RECORDS_FOUND
```

```
AVISO [0x000024a0] [ices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(1061)] [service-discovery]
[CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::callOnFailedDiscoveryResultOnDispatcherThread] - Falha de
Descoberta -> (id) nome:: (1005) ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound
```

Solução

Se você estiver conectado ao Cisco Jabber na rede local ou através de VPN, verifique se o sistema operacional que está executando o Jabber pode consultar com êxito o registro `_cisco-uds._tcp.domain.com` DNS SRV. Ao fazer login no Cisco Jabber sobre acesso remoto móvel (MRA), verifique se o sistema operacional pode consultar com êxito o registro `_collab-edge._tls.domain.com` DNS SRV.

Para obter ajuda com a configuração dos registros SRV DNS usados pelo Cisco Jabber, consulte o [Guia de implantação no local do Cisco Jabber](#).

Cluster Inicial Não Encontrado

O erro `NO_HOME_UDS_FOUND` nos logs do Jabber indica que o Cisco Jabber conseguiu descobrir os registros de serviço DNS, mas não conseguiu localizar o cluster inicial do CUCM para o usuário Jabber.

Logs Jabber

```
INFO [0x000019d0] [cm-config\uds\LocatorUdsResponse.cpp(82)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsResponse::parseResult] - Nenhum Local UDS Primário encontrado
```

```
ERRO [0x000019d0] [ucm-config\uds\LocatorUdsQuery.cpp(172)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsQuery::run] - Falha na solicitação de UDS do localizador
```

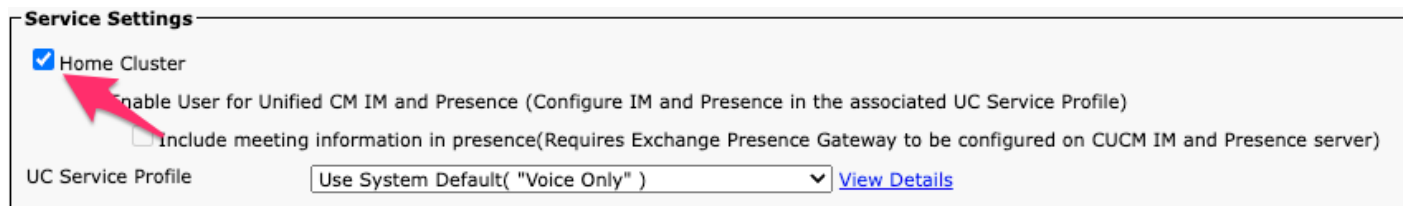
```
AVISO [0x000019d0] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(761)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::getLocatorUdsInformation] - Falha de LocatorUdsQuery com resultado:
NO_HOME_UDS_FOUND
```

ERRO [0x000019d0] [es\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(1042)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::convertLocatorUdsResult] -
locatorUdsResult=[NO_HOME_UDS_FOUND] ucmConfigResult=[2]

AVISO [0x000019d0] [m90configflows\UcmRetrievalFlow.cpp(152)] [service-discovery]
[CSFUnified::Ucm90ConfigRetrievalFlow::mapUcm90ResultCodeToServiceDiscoveryResult] -
Resultado de CUCM: Falha - Falha de pesquisa de usuário.

Solução

Navegue até CUCM Administration > User Management > End User. Selecione o usuário e verifique se ele tem a caixa de seleção "Home Cluster" ativada no CUCM.



Service Settings

Home Cluster

Enable User for Unified CM IM and Presence (Configure IM and Presence in the associated UC Service Profile)

Include meeting information in presence(Requires Exchange Presence Gateway to be configured on CUCM IM and Presence server)

UC Service Profile [View Details](#)

Cluster inicial do usuário final do CUCM

Cannot communicate with the server



⊗ Cannot communicate with the server.

Sign In

[Reset Jabber](#)

Erro de login: não é possível estabelecer comunicação com o servidor.

Falha de Nome de Host DNS

Durante o login, o Cisco Jabber se conecta ao CUCM para recuperar informações de cluster e configuração inicial. Ao conectar-se ao CUCM, o Cisco Jabber executa pesquisas de registro DNS A para os nós CUCM. Se essas consultas falharem, o processo de login do Cisco Jabber falhará, pois o Jabber não consegue se comunicar com os nós do CUCM.

Logs Jabber

```
INFORMAÇÕES [0x000028a8] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(47)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* A consulta DNS PII_CED_Exception{ _cisco-
uds._tcp.domain.com.} foi bem-sucedida.
```

```
INFO [0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *-----* código de resposta HTTP 0 código de conexão 0 para
solicitação #0 a PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }
```

ERRO [0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpClient]
[csf::http::executeImpl] - Houve um problema ao executar a chamada para curl_easy_perform
para a solicitação #0: UNRESOLVED_HOST_ERROR

Solução

Se estiver fazendo login no Cisco Jabber na rede local ou por VPN, verifique se o sistema operacional pode consultar com êxito cada registro DNS A dos nós do CUCM. Ao fazer login no Cisco Jabber sobre acesso remoto móvel (MRA), verifique se o sistema operacional pode consultar com êxito o registro DNS A do Expressway-E.

Permissões de usuário final

Durante o login inicial, o Cisco Jabber realiza uma pesquisa de UDS residencial para o usuário que está tentando fazer login. Se o usuário de login não tiver privilégios suficientes, a tentativa de login falhará.

Logs Jabber

INFO [0x000004c4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *-----* Código de resposta HTTP 403 Código de conexão 0 para
solicitação #4 a PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/[...]}

ERRO [0x000004c4] [\ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(64)] [csf.config]
[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::convertHttpUtilsResult] - Falha na consulta ao Home Uds
responseCode =[403]

DEBUG [0x000004c4] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]
[csf::ucm90::HomeUdsHttpRequest::performHttpRequest] - Resultado da conversão do resultado
UDS - Resultado UDS: HOME_UDS_QUERY_FAILED.

DEBUG [0x000004c4] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(915)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::doHomeUdsQuery] - Resultado da consulta Home UDS:
HOME_UDS_QUERY_FAILED

Solução

Navegue até CUCM Administration > User Management > End User. Selecione o usuário e verifique se ele tem a função "Usuários finais do CCM padrão" atribuída ao usuário final.

Permissions Information

Groups	Jabber_Users	View Details
Roles	Standard CCM End Users Standard CTI Allow Control of Phones supporting Co Standard CTI Allow Control of Phones supporting Rol Standard CTI Enabled	View Details

Funções de usuário final do CUCM

O nome de usuário ou senha não está correto



Cisco Jabber

⊗ Your username or password is not correct.

Enter your username and password for Phone Services.

Erro de login: seu nome de usuário ou senha não estão corretos.

Falha na autenticação

Durante o login inicial no Cisco Jabber, os usuários devem ser autenticados para serem autorizados para serviços. Se a autenticação falhar, a tentativa de login no Jabber falhará.

Logs Jabber

```
INFO [0x0000188c] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpclient]
[csf::http::performRequest] - *-----* Código de resposta HTTP 401 Código de conexão 0 para
solicitação #4 a PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/ [...]}
```

```
INFO [0x0000188c] [ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(61)] [csf.config]
```

[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::convertHttpUtilsResult] - Falha na autenticação

DEBUG [0x0000188c] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]

[csf::ucm90::HomeUdsHttpRequest::performHttpRequest] - Resultado da conversão do resultado UDS - Resultado UDS: HOME_UDS_AUTHENTICATION_FAILED.

ERRO [0x0000188c] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(996)] [csf.config]

[csf::ucm90::UdsProvider::convertHomeUdsResult] -

homeUdsResult=[HOME_UDS_AUTHENTICATION_FAILED]

ucmConfigResult=[FAILED_TO_AUTHENTICATE_WITH_CALL_MANAGER]

Solução

Verifique se o nome de usuário e a senha do Jabber estão corretos. Se o nome de usuário e a senha estiverem corretos, verifique se o usuário Jabber pode fazer login na interface da Web do usuário final do CUCM. Se o login na interface da Web do usuário final do CUCM falhar, verifique se o LDAP de autenticação pode ser acessado do CUCM e se a base de pesquisa de usuário correta está definida.

Certificado inválido



Cisco Jabber

⊗ Certificate not valid

Enter your username and password for Phone Services
and Instant Messaging.

Erro de logon: certificado inválido.

Falha de Certificado SOAP

Durante o login inicial, os usuários habilitados para Cisco IM e Presence autenticam com serviços SOAP em IM&P. Se a cadeia de certificados tomcat do Cisco IM and Presence não for confiável para o sistema operacional, a tentativa de login falhará.

Logs Jabber

```
INFO [0x00001088] [CupSoapClient\CupSoapClientImpl.cpp(664)] [csf.jwcpp]  
[CupSoapClientImpl::LoginAsync] - @CupSoapCli: logon cup async, servidor:imppub.domain.com,
```

usuário:****, ver:14.2.0.58008

INFO [0x0000035c] [upSoapClient\CupSoapClientImpl.cpp(1213)] [csf.jwcpp]
[CupSoapClientImpl::getEndpoint] - @CupSoapCli:
soap,endpoint:https://imppub.domain.com:8443/EPASSoap/service/v80

INFO [0x00001088] [rx\jwcpp\LoginMgr\LoginCUPState.cpp(311)] [csf.jwcpp]
[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed errtype: 37345,
errcode: 30, Async: 1, bEdgeServerFlag: 0, errstring: falha SOAP 1.2: SOAP-ENV:Sender[sem
subcódigo] "Erro SSL_ERROR_SSL:1416F08 6:SSL rotinas:tls_process_server_certificate:falha
na verificação do certificado" Detalhe: erro de conexão_SSL em tcp_connect(), soapFaultString:
erro SSL_ERROR_SSL:1416F086:SSL rotinas:tls_process_server_certificate:falha na verificação
do certificado, customData: 1

DEBUG [0x0000035c] [mmon\PlatformVerificationHandler.cpp(58)] [csf.cert]
[csf::cert::PlatformVerificationHandler::handlePlatformVerificationResultSynchronously] -
finalResult: FAILURE

INFORMAÇÕES [0x00001088] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices]
[CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLoginError: LERR_CUP_CERT <11>:

Solução

Verifique se o sistema operacional que executa o Jabber confia na cadeia de certificados tomcat do Cisco IM and Presence.

Falha de certificado XMPP

Durante o login inicial, os usuários habilitados para Cisco IM e Presence se conectam aos serviços XMPP. Se a cadeia de certificados XMPP do Cisco IM and Presence não for confiável para o sistema operacional, a tentativa de login falhará.

Logs Jabber

INFORMAÇÕES [0x000021c4] [jwcpp\xmppcore\src\clientbase.cpp(1719)] [csf.jwcpp]
[gloox::ClientBase::onSend] - @XmppSDK: #0, 62, Send:<starttls
xmlns="urn:ietf:params:xml:ns:xmpp-tls" cookie="0"/>

INFO [0x000021c4] [rwer\jwcpp\xmppcore\src\client.cpp(254)] [csf.jwcpp]
[gloox::Client::handleNormalNode] - @XmppSDK: #0, iniciando handshake TLS...

ERRO [0x000021c4] [x\jwcpp\xmppcore\src\clientbase.cpp(394)] [csf.jwcpp]
[gloox::ClientBase::handleHandshakeResult] - @XmppSDK: #0, falha no handshake TLS!

INFO [0x000021c4] [jwcpp\xmppcore\patch\TriClient.cpp(1540)] [csf.jwcpp]
[gloox::CTriClient::handleLeaveSession] - @XmppSDK: #0, handleLeaveSession, motivo:13

INFO [0x000021c4] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices]
[CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLoginError: LERR_JABBER_CERT <15>:

Falha de Certificado

Solução

Verifique se o sistema operacional que executa o Jabber confia na cadeia de certificados XMPP do Cisco IM e Presence.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.