

Beheben Sie Fehler bei der Jabber-Anmeldung nach einer Änderung der Domäne oder des IM-Adressierungsschemas (IM&P) im Rahmen von Unified IM und Presence.

Inhalt

[Einführung](#)

[Problem](#)

[Schritte zur Fehlerbehebung](#)

[Referenzlink:](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt ein Problem, bei dem Jabber nach einem Neustart des Servers oder einem Stopp/Start des XCP-Router-Service nicht mehr anmelden kann.

Problem

Wenn nach einer Änderung des Domänennamen die Notwendigkeit besteht, IM&P-Knoten neu zu starten oder den XCP-Router-Dienst aufgrund einer Änderung des IM-Adressschemas zu beenden/zu starten, schlägt die Anmeldung der Jabber-Clients möglicherweise fehl und es wird der Fehler "Kommunikation mit dem Server nicht möglich" angezeigt.

Schritte zur Fehlerbehebung

Um dieses Problem zu beheben, überprüfen Sie folgende Punkte:

1. Wenn mehrere IM&P-Knoten im Cluster vorhanden sind, überprüfen Sie die Anzeige im CLI-Modus des primären IM&P-Knotens, und stellen Sie sicher, dass der Status "(2) Setup Completed" (Setup abgeschlossen) anzeigt:

```
admin:utils dbreplication runtimestate
```

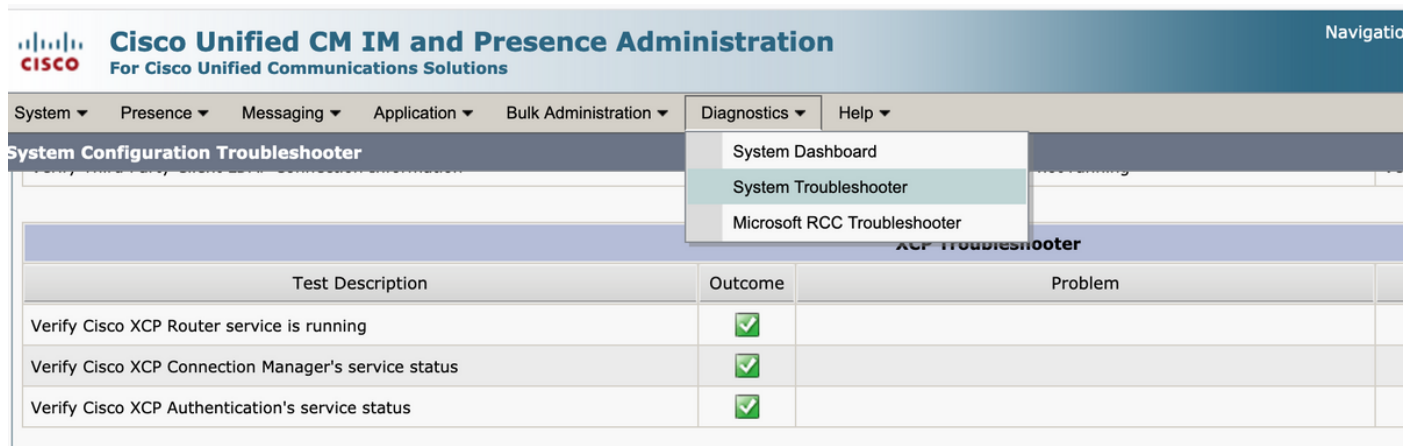
```
Cluster Detailed View from IMP01 (2 Servers):
```

| PING | DB/RPC/ | REPL. | Replication | REPLICATION | SETUP | |
|-------------|---------------------|-------|-------------|-------------|-------|-------|
| SERVER-NAME | IP ADDRESS | | (msec) | DbMon? | QUEUE | Group |
| ID | (RTMT) & Details | | | | | |
| ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- |
| IMP01 | x.x.x.1 | | 0.032 | Y/Y/Y | 0 | |
| (g_3) | (2) Setup Completed | | | | | |
| IMP02 | x.x.x.2 | | 0.340 | Y/Y/Y | 0 | |
| (g_5) | (2) Setup Completed | | | | | |

2. Stellen Sie sicher, dass auf den IM&P-Knoten sowohl der XCP-Verbindungsmanagement-

Service als auch der XCP-Authentifizierungsdienst im Startzustand sind.

Wählen Sie **Diagnostics > System Troubleshooter > XCP Troubleshooter** aus, und stellen Sie sicher, dass alle angekreuzt sind.



The screenshot shows the Cisco Unified CM IM and Presence Administration web interface. The navigation menu includes System, Presence, Messaging, Application, Bulk Administration, Diagnostics, and Help. The Diagnostics menu is expanded, showing System Dashboard, System Troubleshooter, and Microsoft RCC Troubleshooter. The System Troubleshooter is selected, and the XCP Troubleshooter results are displayed in a table.

| Test Description | Outcome | Problem |
|--|---------|---------|
| Verify Cisco XCP Router service is running | ✓ | |
| Verify Cisco XCP Connection Manager's service status | ✓ | |
| Verify Cisco XCP Authentication's service status | ✓ | |

3. Starten Sie den **Cisco XCP-Verbindungsmanagement-Dienst** und den **Cisco XCP-Authentifizierungsdienst** manuell in der CLI, wenn die Services noch nicht gestartet wurden.

```
admin:utils service start Cisco XCP Authentication Service
admin:utils service start Cisco XCP Connection Manager
```

Hinweis: Wenn Sie den Cisco XCP-Router beenden, werden alle XCP-Feature-Dienste automatisch beendet.

Für eine grundlegende IM- und Presence-Service-Bereitstellung müssen die folgenden Services aktiviert werden:

- Cisco SIP-Proxy
- Cisco Presence Engine
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP-Authentifizierungsservice

Referenzlink:

[Konfiguration und Administration des IM und Presence Service auf Cisco Unified Communications Manager, Version 10.5\(2\)](#)