

Fehlerbehebung bei Jabber-Anmeldeproblemen - Nicht MRA

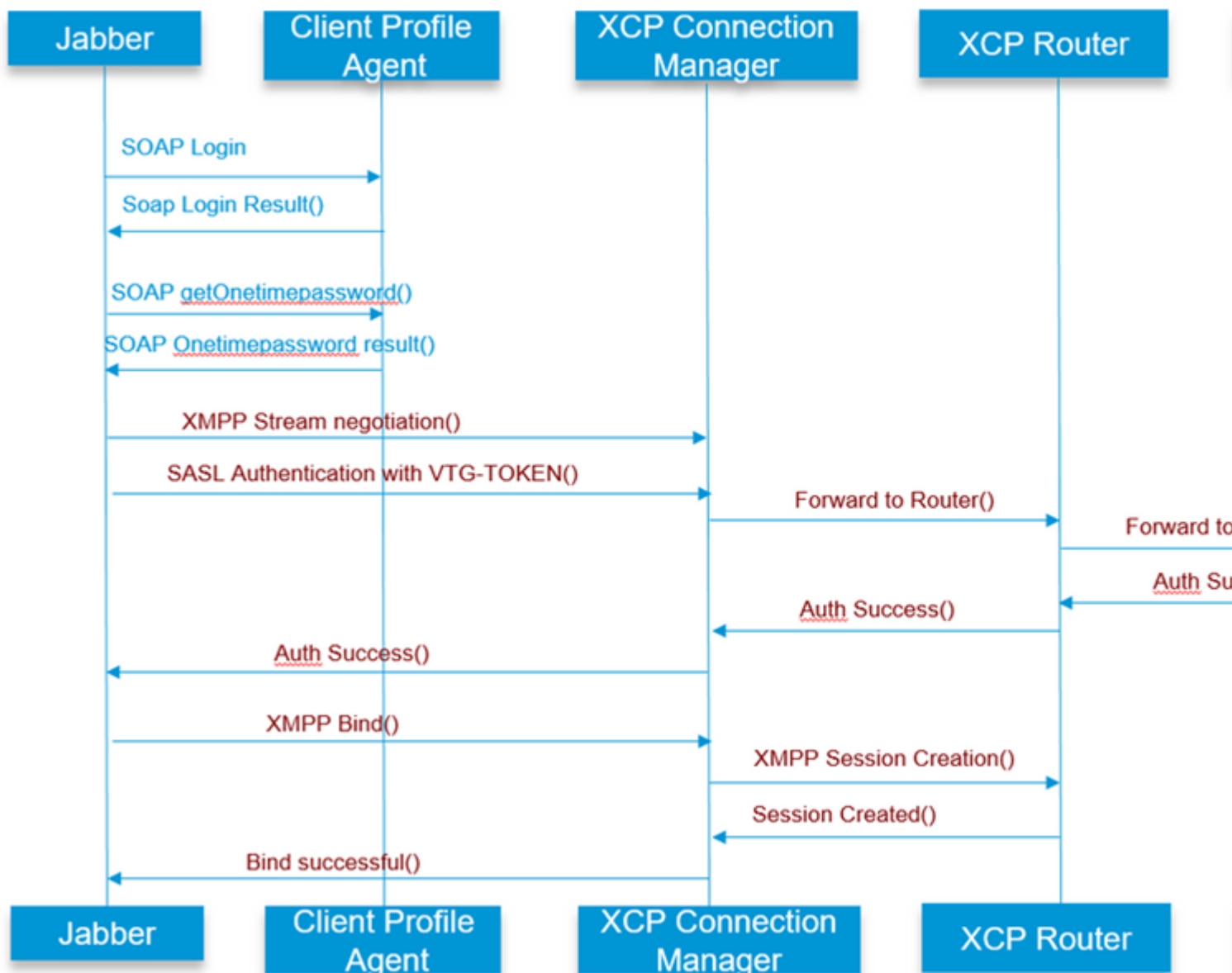
Inhalt

[Einleitung](#)

[STUFE 1: Anmeldung \(IM- und Presence-Anmeldung\) UI-Fehler: Ihr Benutzername oder Kennwort ist falsch Fehlercode: "LERR_CUP_AUTH"](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die erforderlichen Korrekturmaßnahmen beschrieben, wenn die Jabber-Anmeldung in den Phasen IM und Presence-Anmeldung fehlschlägt.



Siehe unter

STUFE 1: Anmeldung (IM und Presence-Anmeldung)

UI-Fehler: Ihr Benutzername oder Kennwort ist falsch Fehlercode: "LERR_CUP_AUTH"

In der Regel wird dieser Fehler durch einen Fehler bei der Benutzerauthentifizierung verursacht.

Schritte zur Problembehebung

=====

1. Überprüfen Sie, ob der Benutzer einem Presence-Knoten zugewiesen ist und keine Duplikate für den Benutzer vorhanden sind (überprüfen Sie die Systemfehlerbehebung)
2. Stellen Sie sicher, dass die Anmeldeinformationen gültig sind.
antwort: Falls es sich um einen LDAP-Benutzer handelt, stellen Sie sicher, dass sich der Benutzer auf der Seite ccmenduser anmelden kann.
 - b. Wenn die Anmeldung auf der Seite "ccmenduser" fehlschlägt, überprüfen Sie die LDAP-Authentifizierungseinstellungen in CUCM, und stellen Sie sicher, dass die gleichen Einstellungen in IMP repliziert werden.

Führen Sie über ldapauthentication den Befehl `sql select *` aus.

Führen Sie über ldapauthenticationhost den Befehl `sql select *` aus.

- c. Überprüfen Sie, ob das Konto nicht in LDAP gesperrt ist.

3. Prüfen, ob der Server eine hohe TOMCAT-CPU-Auslastung hat

`show process load`

`utils diagnose test`

4. Sammeln Sie die Protokolle für diese Dienste im DEBUG-Modus

Client Profile Agent

Cisco Tomcat

Benutzeroberflächenfehler: Kommunikation mit Server nicht möglich

Jabber-Fehlercode: "LERR_CUP_UNREACHABLE", "LERR_CUP_TIMEOUT"

Normalerweise wird dieser Fehler durch Probleme mit der IMDB oder der TCP-Verbindung mit IMP verursacht.

Schritte zur Problembehebung

=====

1. Überprüfen Sie, ob IMP FQDN-/Hostnamen auflösbar sind.
Es gibt ein bekanntes Problem auf dem Android-Betriebssystem, bei dem das Betriebssystem nicht

Hostnamen-Adressen auflösen kann.

Der Zugriff auf IP-Adressen und FQDNs ist möglich, nicht jedoch auf Hostnamen.

Auch wäre dieses Problem nur für die Android-Geräte vorhanden, MAC, iOS, und Windows-Geräte wäre nicht von diesem Problem betroffen.

Überprüfen Sie unter CUCM-Administration > System > Presence Redundancy Groups > DefaultCUPSubcluster (Dieser Name hätte geändert werden können), ob Server mit Hostname ,

Wenn ja, kann dies umgangen werden, indem die Servernamen auf der Seite "Cluster Topology" (Cluster-Topologie) entweder in FQDN oder in IP-Adresse geändert werden.

2. Stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum IMP-Server durch die Firewall/das VPN nicht blockiert wird (Port 8443, 5222).

3. Überprüfen Sie, ob der Benutzer einem Presence-Knoten zugewiesen ist und ob für den Benutzer keine Duplikate vorhanden sind (überprüfen Sie die Systemfehlerbehebung).

4. Wenn dieser Fehler ebenfalls auftritt, überprüfen Sie, welche Mindestversion in IMP eingestellt ist, und vergleichen Sie sie mit der Jabber-Version .

[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed Fehlercode: -1, err-string: Der Client erfüllt nicht die Mindestanforderung für die Version. request-token:0

Konfiguration in IMP

<https://<IMP>/cupadmin/soapClientTypeEdit.do?key=a80b3d69-4541-454a-8d6e-62f3986a5bc2>

3. Überprüfen Sie, ob diese Dienste auf dem IMP-Server ausgeführt werden.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP-Authentifizierungsservice

4. Überprüfen Sie den Status der Hochverfügbarkeits-Replikation

a.utils dbreplication runtimestate

b.run pe sql ttlogin select count(*) aus typesysreplikation

Oder

utils imdb_Replication status (10.5.2 SU2a und höher)

5. Sammeln Sie die Protokolle für diese Dienste, wenn das Problem nicht behoben wird.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP-Authentifizierungsservice

Client Profile Agent

TIPP: Wenn das Problem nur für einen Benutzer weiterhin besteht, können Sie versuchen, die Zuweisung aufzuheben und den Benutzer erneut zuzuweisen, damit er in CUCM präsent ist. Wenn es sich um ein

systemweites Problem handelt, sammeln Sie die Protokolle, oder überprüfen Sie den Servicestatus.

Benutzeroberflächenfehler: Kommunikation mit Server nicht möglich
Jabber-Fehlercode: "LERR_CUP_INTERNAL_ERROR"

Normalerweise wird dieser Fehler verursacht durch Probleme mit IMDB , überprüfen Sie "Presence Datastore Login" Protokolle zuerst.

Schritte zur Problembhebung

=====

1. Überprüfen Sie, ob diese Dienste auf dem IMP-Server ausgeführt werden.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP-Authentifizierungsservice

Cisco Presence Login-Datenspeicher

4. Überprüfen Sie den Status der Hochverfügbarkeits-Replikation

a. utils dbreplication runtimestate

b. run pe sql ttlogin select count(*) aus typesysreplikation

Oder

utils imdb_Replication status (10.5.2 SU2a und höher)

5. Sammeln Sie die Protokolle für diese Dienste, wenn das Problem nicht behoben wird.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP-Authentifizierungsservice

Client Profile Agent

Cisco Presence Login-Datenspeicher

TIPP: Wenn das Problem nur für einen Benutzer weiterhin besteht, können Sie versuchen, die Zuweisung aufzuheben und den Benutzer erneut zuzuweisen, damit er in CUCM präsent ist. Wenn es sich um ein systemweites Problem handelt, sammeln Sie die Protokolle, oder überprüfen Sie den Servicestatus.

PHASE 2: XMPP-Anmeldung (IM- und Presence-Anmeldung)

Benutzeroberflächenfehler: Kommunikation mit Server nicht möglich

Jabber-Fehlercode: "LERR_JABBER_AUTH <17>: Authentication error with server, example, resource bind, TLS, create session or SASL error" (Authentifizierungsfehler mit Server, z. B. Ressourcenbindung, TLS, Sitzung erstellen oder SASL-Fehler)

Schritte zur Problembhebung

=====

1. Überprüfen Sie, ob der Benutzer einem Presence-Knoten zugewiesen ist und keine Duplikate für den Benutzer vorhanden sind (überprüfen Sie die Systemfehlerbehebung)

2. Wenn Hochverfügbarkeit aktiviert ist, wechseln Sie zu CUCM-Verwaltung > Server > Presence Redundancy Group, und überprüfen Sie, ob sich diese im normalen Zustand befinden.

3. Überprüfen Sie den Status der Hochverfügbarkeits-Replikation

- a. `utils dbreplication runtimestate`
- b. `run pe sql ttlogin select count(*) aus typesysreplikation`

Oder

`utils imdb_Replication status (10.5.2 SU2a und höher)`

4. Überprüfen Sie, ob die cup-xmpp-Zertifikate gültig sind.

5. Überprüfen Sie, ob Port 5222 geöffnet ist.

6. Starten Sie den Server neu.

7. Sammeln Sie vor Schritt 6 die Protokolle für diese Dienste, wenn die Ursache als Neustart des Servers identifiziert wurde, die einzige bisher bekannte Lösung ist.

Cisco XCP Router
Cisco XCP Connection Manager
Cisco XCP-Authentifizierungsservice
Client Profile Agent

Benutzeroberflächenfehler: Kommunikation mit Server nicht möglich
Jabber-Fehlercode: "LERR_JABBER_UNREACHABLE <16>" , "LERR_CUP_UNREACHABLE <9>"

Schritte zur Problembeseitigung

=====

1. Überprüfen Sie, ob IMP FQDN-/Hostnamen auflösbar sind.

Es gibt ein bekanntes Problem auf dem Android-Betriebssystem, bei dem das Betriebssystem nicht Hostnamen-Adressen auflösen kann. Der Zugriff auf IP-Adressen und FQDNs ist möglich, nicht jedoch auf Hostnamen. Auch wäre dieses Problem nur für die Android-Geräte vorhanden, MAC, iOS, und Windows-Geräte wäre nicht von diesem Problem betroffen.

Überprüfen Sie unter CUCM-Administration > System > Presence Redundancy Groups > DefaultCUPSubcluster (Dieser Name könnte geändert worden sein), ob Server mit Hostname definiert sind. Falls ja, können Sie die Servernamen in FQDN oder IP-Adresse auf der Seite "Cluster Topology" ändern.

2. Stellen Sie sicher, dass die Verbindung zum IMP-Server durch die Firewall/das VPN nicht blockiert wird (Port 8443, 5222).

3. Überprüfen Sie, ob diese Dienste auf dem IMP-Server ausgeführt werden.

Cisco XCP Router
 Cisco XCP Connection Manager
 Cisco XCP-Authentifizierungsservice

4. Überprüfen Sie den Status der Hochverfügbarkeits-Replikation

- a. utils dbreplication runtimestate
- b. run pe sql ttlogin select count(*) aus typesysreplikation

Oder

utils imdb_Replication status (10.5.2 SU2a und höher)

5. Sammeln Sie die Protokolle für diese Dienste, wenn das Problem nicht behoben wird.

Cisco XCP Router
 Cisco XCP Connection Manager
 Cisco XCP-Authentifizierungsservice
 Client Profile Agent

6. Falls alle Benutzer den gleichen Fehler feststellen, kann ein Server-Neustart für eine schnelle Wiederherstellung durchgeführt werden.

Zu erfassende Protokolle

RTMT	Admin-CLI
Cisco Client Profile Agent	file get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
Cisco Anmeldungsdatenspeicher	Datei get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlogin/
Cisco Tomcat-Sicherheitsprotokolle	file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Cisco XCP-Authentifizierungsservice	file get activelog epas/trace/xcp/log/auth*
Cisco XCP Connection Manager	Datei get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1_*.log
Cisco XCP Router	file get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1

So legen Sie Protokolle auf DEBUG fest

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Authentication Service (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Connection Manager (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco Login Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

â€f

Erfassen von Protokollen von RTMT

System

- System Summary
 - System Summary
- Server
 - CPU and Memory
 - Process
 - Disk Usage
 - Critical Services
- Performance
 - Performance
 - Performance Log Viewer
- Tools
 - Alert Central
 - Trace & Log Central**
 - Job Status
 - SysLog Viewer
 - VLT
 - AuditLog Viewer

Voice/Video

AnalysisManager

IM and Presence

Trace & Log Central

- Trace & Log Central
 - Remote Browse
 - Collect Files**
 - Query Wizard
 - Schedule Collection
 - Local Browse
 - Real Time Trace
 - Collect Crash Dump
 - Collect Install Logs
 - Audit Logs

Collect Files

Select IM_AND_PRESENCE Services/Applications

Select all Services on all Servers

Name	All Servers
Cisco AXL Web Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Bulk Provisioning Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Client Profile Agent	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco Config Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Admin	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Data Monitor	<input type="checkbox"/>
Cisco Intercluster Sync Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco Login Datastore	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco OAM Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Engine	<input type="checkbox"/>
Cisco RCC Device Selection Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Route Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Proxy	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Registration Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco Server Recovery Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco Sync Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Authentication Service	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP Config Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Connection Manager	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP Directory Service	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP File Transfer Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Message Archiver	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Router	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP SIP Federation Connection Man...	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Text Conference Manager	<input type="checkbox"/>

< Back **Next >** Finish C

Trace&LogCentral

Real Time Monitoring Tool For Cisco Unified Communications Solutions

The screenshot shows the 'Real Time Monitoring Tool' interface. On the left, a sidebar contains a tree view with categories: System Summary, Server, Performance, and Tools. Under 'Tools', 'Trace & Log Central' is highlighted with a red box. The main area shows a 'Trace & Log Central' window with a 'Collect Files' dialog box open. In the dialog, the 'Collect Files' option is highlighted in the left pane. The dialog box contains a table with columns: Name, All Servers, and a checkbox. The 'Cisco Tomcat Security Logs' entry is selected and highlighted with a red box, and its 'All Servers' checkbox is checked. Other entries include 'Cisco Role-based Security', 'Cisco Row Information Spooling', 'Cisco SOAP Web Service', 'Cisco SOAPMessage Service', 'Cisco SSO', 'Cisco Serviceability Reporter', 'Cisco Serviceability Reporter AlertReport', 'Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR...', 'Cisco Serviceability Reporter DeviceReport', 'Cisco Serviceability Reporter PRRReport', 'Cisco Serviceability Reporter ServerReport', 'Cisco Serviceability Reporter ServiceReport', 'Cisco Stored Procedure Trace', 'Cisco Syslog Agent', 'Cisco Tomcat', 'Cisco Tomcat Stats Service', 'Cisco Trace Collection Service', 'Cisco Unified OS Admin Web Service', 'Cisco Unified OS Platform API', 'Cisco Unified Reporting Web Service', 'Cisco WebDialerRedirector Web Service', 'Cron Logs', 'Event Viewer-Application Log', 'Event Viewer-System Log', and 'FIPS Logs'. At the bottom of the dialog are buttons for '< Back', 'Next >', 'Finish', and 'Cancel'.

Name	All Servers	<input type="checkbox"/>
Cisco Role-based Security	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Row Information Spooling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAP Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAPMessage Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SSO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter AlertReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter DeviceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter PRRReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServerReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServiceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Stored Procedure Trace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Syslog Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Security Logs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Stats Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Trace Collection Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Admin Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Platform API	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified Reporting Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco WebDialerRedirector Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cron Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-Application Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-System Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIPS Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

â€f

Allgemeine PrÃ¼fungen

utils diagnose test

utils service list

utils dbreplication Runtimestate

```
admin:utils dbreplication runtimestate
```

```
Server Time: Tue Mar 28 09:24:30 IST 2017
```

```
Cluster Replication State: Only available on the PUB
```

```
DB Version: ccm10_5_1_13900_2
```

```
Repltimeout set to: 300s
```

```
PROCESS option set to: 1
```

```
Cluster Detailed View from IMPSUB-1051SU3 (2 Servers):
```

SERVER-NAME	IP ADDRESS	PING (msec)	DB/RPC/ DbMon?	REPL. QUEUE	Replication Group ID
IMPPUB-1051SU3	192.168.100.85	6.163	Y/Y/Y	0	(g_4)
IMPSUB-1051SU3	192.168.100.86	0.025	Y/Y/Y	0	(g_5)

```
admin:run pe sql ttlogin select count(*) from type
```

```
sqlRv(t) sqlstmt(select count(*) from typesysrepl
```

```
***result set start***
```

```
count(0), success(t)
```

```
***result set end***
```

â€f

utils status ha

Presence Redundancy Group Configuration

Related Links: [Back To Fr](#)

Presence Topology

- DefaultCUPSsubcluster
- All Unassigned Users (0)
- All Assigned Users (0)

Save Delete Add New

Status

Update successful

Presence Redundancy Group Configuration

Name*

Description

Presence Redundancy Group Configuration

Presence Server*

Presence Server

High Availability

Enable High Availability

Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	Server
192.168.100.85	0	0	Normal	Normal	Failover
192.168.100.86	0	0	Normal	Normal	Failover

Presence Topol

Status

Node stat

Presence

Indicates

Indicates

DefaultCU

[View](#)

192.168.100.85 [View](#)

192.168.100.86 [View](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.