

# Lösen Sie persistente Chaträume, die bestimmten IM&P-Knoten zugewiesenen Jabber-Benutzern nicht angezeigt werden

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Lösung 1](#)

[Lösung 2](#)

[Überprüfung](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie das Problem beheben, wenn die persistenten Chaträume im Jabber verschwinden.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Instant Messaging und Presence Service (IM&P)
- Cisco Jabber
- Befehlszeilenschnittstelle (CLI)
- SQL-Sprache

### Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Hintergrundinformationen

## Szenario und Bedingungen:

- Alle Benutzer, die dem IM&P-Knoten A zugewiesen sind (dies kann der Database Publisher- oder Subscriber-Knoten innerhalb des HA-Paars (High Availability) sein), sehen alle Persistent Chat-Räume.
- Alle Benutzer, die dem IM&P-Knoten B zugewiesen sind (dies kann der Database Publisher- oder Subscriber-Knoten innerhalb des HA-Paars sein), können die meisten oder einige der Persistent Chat-Räume nicht sehen.
- Wenn Sie die Zuweisung eines Benutzers zum IM&P-Knoten B aufheben und ihn stattdessen zum Knoten A zuweisen, können diese Benutzer nach der Abmeldung und der erneuten Anmeldung bei Jabber alle Persistent Chat-Räume anzeigen.
- Wenn Sie den CLI-Befehl `show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters"` auf IM&P-Knoten A eingeben, werden alle Persistent Chat-Räume aufgelistet.
- Wenn Sie den CLI-Befehl `show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters"` auf IM&P-Knoten B eingeben, werden nicht alle Persistent Chat-Räume aufgelistet.

## Fehlerbehebung

Reproduzieren Sie das Problem, und sammeln Sie Debug Level Traces für die folgenden Dienste:

- Cisco XCP-Text-Konferenz-Manager
- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager

Wenn der Benutzer Knoten B zugewiesen wird, können Sie aus den Protokollen sehen, wie der Cisco XCP Text Conference Manager-Dienst mit dem Fehler 404 Not Found (Nicht gefunden) auf den Benutzer antwortet:

```
Line 3807: 16:12:44.634 |046f1b70| debug| DiscoGear.cpp:240 Handling disco#info query:
```

Suchen Sie außerdem nach Fehlern oder Diskrepanzen in der "taliases"-Tabelle zwischen diesen Knoten. Sie können den Inhalt der "taliases"-Tabelle auflisten, indem Sie den Befehl `run sql select * from taliases` CLI auf jedem IM&P-Knoten ausführen.

Die Ausgabe sieht in etwa so aus und ist meist auf beiden Knoten gleich:

```
admin:run sql select * from taliases
pkid                               talias                               isprimary fkpr
=====
043d4cad-2a9d-4295-b371-46641ae034f4 conference-2-StandAloneCluster64ba2.cisco.com t b7b69c1f-b
88ac04fc-c619-4541-a526-e6ee6934e4bf conference-3-StandAloneCluster64ba2.cisco.com t ce4a26a8-8
3c2d12d6-7e98-6d2b-3dc4-70016a4597b9 alias.cisco.com f b7b69c1f-b
```

## Lösung 1

Nachdem Sie diese Fehlersignatur und dieses Fehlerverhalten identifiziert haben, können Sie versuchen, die Räume neu zu synchronisieren, indem Sie den Cisco XCP Text Conference Manager-Dienst auf beiden IM&P-Knoten neu starten.

Führen Sie den CLI-Befehl auf beiden Knoten aus: Dienstneustart für Cisco XCP Text Conference Manager wird verwendet

Beim Neustart von Cisco XCP Text Conference Manager:

```
admin:utils service restart Cisco XCP Text Conference Manager
Do not press Ctrl+C while the service is restarting. If the service has not restarted properly, execute
Service Manager is running
Cisco XCP Text Conference Manager[STARTING]
Cisco XCP Text Conference Manager[STARTING]
Cisco XCP Text Conference Manager[STARTED]
```



Anmerkung: Durch den Neustart des Cisco XCP Text Conference Manager-Services werden die Ad-hoc-Gruppenchats und Persistent Chat Rooms für Jabber-Benutzer vorübergehend deaktiviert.

---

Weisen Sie anschließend die Jabber-Benutzer Knoten B zu, sich abzumelden und erneut anzumelden. Auf diese Weise müssen alle fehlenden Räume wiederentdeckt werden können.

## Lösung 2

Falls das Problem nach Anwendung der Problemumgehung 1 weiterhin besteht, tritt das Problem aufgrund der tc-1.xml-Datei (Textkonferenz-Konfigurationsdatei) im Knoten B auf, die nicht mit der Datei im Knoten A übereinstimmt.

Um das Problem zu lösen, gehen Sie wie folgt vor:

Schritt 1: Aktivieren Sie "High Availability" in CM Administration > System > Presence Redundancy Groups.

# High Availability



## Enable High Availability

Schritt 2: Initiieren Sie ein manuelles Failover von Knoten B auf Knoten A. An diesem Punkt müssen die Tabelle tcaliases und die Datei tc-1.xml mit dem aktuellen Hochverfügbarkeitsstatus aktualisiert werden.

High Availability								
<input checked="" type="checkbox"/> Enable High Availability								
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	ServerAction			
10.3.74.13	3	0	Normal	Normal	Failover			
10.3.74.14	4	4	Normal	Normal	Failover			

Schritt 3: Initiieren Sie einen Fallback, damit die Presence Redundancy Group wieder den Status Normal/Normal erhält. Die Tabelle tcaliases und die Datei tc-1.xml werden jetzt aktualisiert.

High Availability								
<input checked="" type="checkbox"/> Enable High Availability								
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	ServerAction			
10.3.74.13	3	0	Idle	On Admin Request	Fallback			
10.3.74.14	4	7	Running in Backup Mode	On Admin Request	Fallback			



Anmerkung: Die auf Workaround 2 angewendeten Aktionen führen vorübergehend dazu, dass Jabber-Benutzer vom IM- und Presence-Service getrennt werden, während sie von einem Knoten zu einem anderen verschoben werden.

---

Weisen Sie anschließend die Jabber-Benutzer Knoten B zu, sich abzumelden und erneut anzumelden. Dieser Prozess ermöglicht es ihnen nun, alle fehlenden Räume wiederzuentdecken.

## Überprüfung

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

## 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.