

Guía del Troubleshooting de los problemas del invitado del Jabber

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Topología](#)

[Guía del Troubleshooting](#)

[Links de comunicación unificados control](#)

[El link del invitado del Jabber reorienta a la página web de la autopista](#)

[Acelerador no encontrado](#)

[Link no encontrado](#)

[Destino no accesible](#)

[DÉ VUELTA a la asignación fallada](#)

[Navegador sin apoyo](#)

[Restauración de la contraseña](#)

[Invitado del Jabber: Niveles del registro y del registro](#)

[Registros del enchufe de la red del invitado del Jabber](#)

[Windows:](#)

[Mac OS](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas algunos problemas frecuentes con el invitado del Jabber de Cisco.

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Combinación del C y E de la autopista de Cisco (exp) con versión x8.2 o más adelante
- Traversal usando el establecimiento de la Conectividad de la retransmisión NAT (VUELTA) /Interactive (HIELO) y el Session Initiation Protocol (SIP)

- Servidor de comunicación mediante video (VCS) - C y VCS-E

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- El único modelo soportado es (VCS) - combinación del C y VCS-E o combinación del exp-C y del exp-e.
- El exp-e debe tener la clave de la opción de la VUELTA instalada.
- El exp-C y el exp-e deben tener la zona necesaria del traversal configurada correctamente.
- El cuadro de la autopista debe tener versión x8.2 o más adelante.
- Versión **jg10.0_10.0.2.75** del invitado del Jabber de Cisco.
- Cliente de Internet con el enchufe del invitado del Jabber instalado.

Topología

Guía del Troubleshooting

Esta sección describe los problemas frecuentes se encuentran que.

Links de comunicación unificados control

El invitado del Jabber utiliza las Comunicaciones unificadas conecta y un túnel del Secure Shell (SSH) para el proxy del mensaje HTTPS entre la autopista-e y la autopista-C.

- La información de estatus unificada del link de comunicación se puede marcar del **estatus > de las Comunicaciones unificadas**.
- La información de estado del túnel unificada de SSH de la comunicación se puede marcar del **estatus > estatus de los túneles de SSH de la comunicación unificada > de las Comunicaciones unificadas**.

El link del invitado del Jabber reorienta a la página web de la autopista

A veces cuando usted intenta acceder el link del invitado del Jabber, le reorientan a la página web de la autopista.

Si sucede esto, marque estos elementos:

- La autopista-e se configura para el invitado del Jabber y ésta la zona del Traversal de las Comunicaciones unificadas entre la autopista-e y la autopista-C es activa.

- Un Firewall o un servidor Web traduce las peticiones del Internet pública a 443, a 9443, o del Internet pública a 80, a 9880.

Nota: Si la autopista-e recibe las peticiones en el puerto 9880, reorienta la petición a 9443 automáticamente.

Una buena manera de probar esto es definir explícitamente el puerto 9443 en el link e intentar acceder el link del navegador.

Si usted todavía consigue reorientado a la página web de la autopista-e, después el puerto 9443 se remite a 443 en el Firewall. Esta configuración es incorrecta; el puerto 443 debe remitir al puerto 9443.

Acelerador no encontrado

Usted carga el link del invitado del Jabber y recibe a veces este mensaje de error:

Si sucede esto, marque estos elementos:

- Si el link que usted utiliza no contiene un Domain Name y utiliza una dirección IP en lugar de otro, cambian el link para utilizar un nombre de dominio completo (FQDN) en lugar de otro. Naviagte a los **>Links de las configuraciones** y cambia el “dominio usado para los links” al FQDN.
- Si el link del invitado del Jabber está en el formato FQDN, asegurese el dominio asociado se configura para los servicios del invitado del Jabber y un servidor del invitado del Jabber es asociado.
- Verifique que los túneles de SSH sean activos entre la autopista-e y la autopista-C.
- Verifique que el estatus unificado de la comunicación sea activo en la autopista-e y la autopista-C.

Conecte no encontrado

Usted carga el link del invitado del Jabber y recibe a veces este mensaje de error:

Si sucede esto, marque estos elementos:

- El link pedido URL no es activo (navigue a los **links > seleccionan el link**). Verifique que muestre como active.
- O el URL contiene el URL de llamada incorrecto o el URL configurado no ha activado (o expirado).

Destino no accesible

Usted carga el link del invitado del Jabber y recibe a veces este mensaje de error:

Los registros del chip visualizan esto:

```
2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [webc] [Log(1236)] - Method call:
MediaPlugin.hangup

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(7)] - Method entered:
chipAPI::hangupAsync

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(7)] - Method entered:
CVideoAPI::HangupAsync

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(11)] - Method exited:
CVideoAPI::HangupAsync

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(11)] - Method exited:
chipAPI::hangupAsync

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xb0629000] [chip] [Hangup(796)] - Method entered

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xb0629000] [chip] [Hangup(808)] - Nothing
to hangup. no-op

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xb0629000] [chip] [Hangup(796)] - Method exited

2014-10-03 16:03:55,757 INFO[0xb0629000] [chip] [AutoLog(7)] - Method entered:
chipAPI::Callback_Void

2014-10-03 16:03:55,757 INFO[0xb0629000] [chip] [FindObjectPtrValueGivenKey(97)] -
Failed To find key-Successcb or the value wasn't a JSObjectPtr

2014-10-03 16:03:55,757 INFO[0xb0629000] [chip] [AutoLog(11)] - Method exited:
chipAPI::Callback_Void

2014-10-03 16:04:15,975 INFO[0xa0f021a8] [webc] [Log(1236)] - Call event: [timeout]
```

Si sucede esto, marque estos elementos:

- La zona vecina al administrador de las Comunicaciones unificadas de Cisco (CUCM) /VCS-Control debe ser activa.
- Las reglas de búsqueda apropiadas deben ser configuradas en el Exp-C/VCS-C que se utiliza para el despliegue del invitado del Jabber, de modo que pueda rutear las llamadas encima a CUCM o al VCS-control.
- El punto final se debe registrar con el URI/Extension derecho en CUCM/VCS-Control, que hace juego al que está definido bajo el destino en los links en el servidor del invitado del Jabber.

DÉ VUELTA a la asignación fallada

Usted carga el link del invitado del Jabber y recibe a veces este mensaje de error:

Si sucede esto, marque estos elementos:

- El puerto 3478 UDP no se bloquea. Usted debe permitir estos puertos entrantes del Internet pública a la autopista.
- El puerto 3478 UDP es el puerto predeterminado en la autopista-e. El puerto se podía cambiar o podía utilizar un rango de puertos. Para confirmar cuál debe ser utilizado el puerto, marque la configuración de la VUELTA de la autopista-e.
- Usted debe definir el reino de la autenticación usado durante la configuración de la VUELTA conforme a la base de datos local o utilizar el control credencial del delegado basado en el despliegue. Asegurese la Configuración del servidor de la VUELTA es apropiado y muestra como active en el servidor Exp-E/VCS-Exp.
- Los campos de puerto del campo y de la VUELTA del servidor de la VUELTA de la autopista-e (dirección IP o nombre DNS) en el servidor del invitado del Jabber (**configuraciones > Control de llamadas y media**) no se configuran correctamente.

Si usted ha definido a la dirección del servidor incorrecta de la VUELTA en la configuración del invitado del Jabber, la máquina del cliente de Web envía la petición de la asignación de la VUELTA a ese servidor y eventual a los descansos.

Los registros del chip visualizan esto:

```

2014-10-03 16:30:29,549 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- AllocateReq (state Idle)

2014-10-03 16:30:29,549 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> 7d..16 OUT-->STUN: AllocateRequest sockh=10 Len=52 to
10.106.93.169:3478

2014-10-03 16:30:29,550 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> State (Idle -> WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:29,649 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:29,649 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> 7d..16 Retransmit initial allocateReq Retry: 1

2014-10-03 16:30:29,748 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:29,748 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> 7d..16

```

```

2014-10-03 16:30:37,506 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:37,506 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> 7d..16 Retransmit initial allocateReq Retry: 9

2014-10-03 16:30:39,099 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> Retransmit initial allocateReq failed after 9 retries

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> State (WaitAllocRespNotAut -> Idle)

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> StopAllTimers

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:SIP,thread:-1335185408>(0)] -
F fsm_sendMsgWithPriority: Invalid destination address: Src: connhandler(0x00080000)-0
Dest: G2FSM(0x00050000)-0, Msg: G2FSM_Audit_Ind(327712)

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:,thread:-1335185408>(0)] -
void connhandler_SeriAlloc_doNETTurnAllocateRej(PROC_DATA *, struct connhandler_PRIV *,
struct NET_TURN_ALLOCATE_REJ *): conn_id: 22314

2014-10-03 16:30:39,109 INFO[0xa0f021a8] [webc] [.Log(1236)] - InitializeIceMachineAsync
failed: ERROR_UNABLE_TO_CONTACT_TURN_SERVER

```

- El Domain Name en el servidor del invitado del Jabber (**configuraciones > Control de llamadas y media**, bajo la autopista-C de Cisco) no es un Domain Name configurado en la autopista-C de Cisco ni se configura para los servicios del invitado del Jabber de Cisco.

Los registros del chip visualizan esto:

```

2014-10-03 16:44:17,187 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>
(0)] - <TURNCLIENT:00> ed..7f OUT-->STUN: AllocateRequest sockh=6 Len=208 to
10.106.93.165:3478

2014-10-03 16:44:17,187 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>
(0)] - <TURNCLIENT:00> State (WaitAllocRespNotAut -> WaitAllocResp)

2014-10-03 16:44:17,237 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>
(0)] - <TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocResp)

2014-10-03 16:44:17,237 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>
(0)] - <TURNCLIENT:00> ed..7f Retransmit allocateReq Retry: 1

2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>
(0)] - <TURNCLIENT:00> ed..7f AllocateErrorResponse

2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>
(0)] - <TURNCLIENT:00> IN <-- AllocateRespError (state WaitAllocResp)

```

```
2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>
(0)] - <TURNCLIENT:00> Authorisation failed code 401
```

```
2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:SIP,thread:-1335185408>
(0)] - F fsm_sendMsgWithPriority: Invalid destination address: Src: connhandler
(0x00080000)-0 Dest: G2FSM(0x00050000)-0, Msg: G2FSM_Audit_Ind(327712)
```

```
2014-10-03 16:44:17,290 INFO[0xa0f021a8] [webc] [.Log(1236)] - InitializeIceMachineAsync
failed: ERROR_UNABLE_TO_CONTACT_TURN_SERVER
```

Los registros del exp-e muestran esto:

```
Message Header: (type=AllocateRequest(0x0003), length=188, id=15:99:aa:ab:00:01:00:
00:76:f8:cc:ce, cookie=21:12:a4:42)
```

```
Username: JC:edge.com:93e3f6cc-5854-4fb4-a6e9-88c322361c23
```

```
MessageIntegrity: (offset=176, hash=e7:f4:f5:15:e7:8c:b2:89:ec:08:be:48:a3:51:cc:
61:47:dc:c6:09)
```

```
SoftwareName: cpve
```

```
Nonce: 0aea2513a55a1c674efeb8a7bcc67ce8d48ae368245cb7090dd7c6b16aac
```

```
Realm: TurnAdmin
```

```
RequestedTransport: udp(17)
```

```
EvenPort: Reserve next=true
```

La petición de la asignación de la vuelta viene con el dominio **edge.com** configurado en el invitado del Jabber. Sin embargo, en este caso, el dominio configurado en el exp-C es **webrtc.com**. Así pues, el exp-e nunca autentica la petición.

Navegador sin apoyo

Usted carga el link del invitado del Jabber y recibe a veces el mensaje de error: **"Navegador sin apoyo"**

Descripción: Lo sentimos, el navegador que usted está utilizando no se soporta.

Para acceder al invitado del Jabber, asegúrese de que su sistema cumple estos requisitos.

Soporte Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista o más adelante
- Versión 10 o posterior de Firefox del Mozilla
- Google Chrome Version18 o más adelante
- Versión de Microsoft Internet Explorer 8 o más adelante (de 32 bits solamente)

Soporte Mac OS X

- Versión 10.7 o posterior de Mac OS X
- Versión 5 o posterior del Apple Safari

- Versión 10 o posterior de Firefox del Mozilla
- Versión 18 o posterior de Google Chrome

Restauración de la contraseña

Usted debe reajustar a veces la contraseña de raíz. Refiérase [reajustan la contraseña de raíz para el invitado del Jabber de Cisco](#) para más información. El proceso es similar a cómo usted reajusta la contraseña para el sistema Linux con el uso del modo de usuario único.

Para reajustar la clave del administrador, complete estos pasos:

- Firme en el servidor del invitado del Jabber como raíz.
- Cambie el directorio a `/opt/cisco/webcommon/scripts`:

```
cd /opt/cisco/webcommon/scripts
```
- Ingrese este comando:

```
python mongo_admin_reset.py
```
- La contraseña se reajusta a su valor predeterminado, **jabbercserver**.

Invitado del Jabber: Niveles del registro y del registro

Registros del enchufe de la red del invitado del Jabber

Para utilizar al invitado del Jabber, un enchufe de la red se debe instalar en un PC o un mac.

Este enchufe de la red escribe a un archivo del registro que se pueda configurar para diversos niveles de registro y pudo ser útil en el troubleshooting.

Windows:

- El enchufe del invitado del Jabber escribe a un archivo de **chip.log**. Para un PC de Windows, usted puede encontrar **chip.log** aquí: `El %HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ chip.log`.
- Para alterar el nivel de registro, usted puede modificar el archivo de configuración del registro. Este archivo de configuración se localiza en:
`C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config`.
- Si se crea haber causado un crash plug-in, un archivo de volcado llamado **chip.dmp**. Este archivo se localiza en: `El %HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ chip`.

Nota: `El %HOMEPATH%` está generalmente bajo la forma de `C:\Users\username`.

Mac OS

- Para el Mac OS, **chip.log** se localiza en: **~/Library/Internet Plug-ins/Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/Logs del Jabber de Cisco**.
- Para alterar el nivel de registro, usted puede modificar el archivo de configuración del registro. Este archivo de configuración se localiza en: **enchufes ~/Library/Internet/invitado Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config del Jabber de Cisco**.

Si el enchufe causa un crash, un archivo de volcado llamado **chip.dmp** se crea. Actualmente, este archivo se crea solamente para las caídas plugs-in en el Microsoft Windows. Si le piden enviar el chip.dmpfile, siga este procedimiento.

Navegue hasta el **%HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ chip**.

Información Relacionada

- [Configuración del invitado del Jabber](#)
- [Móvil y Acceso Remoto de las Comunicaciones unificadas vía Cisco VCS](#)
- [Configuración básica del servidor de comunicación mediante video del Cisco TelePresence \(control con la autopista\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)