

# 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 Expressway la página web](#)

[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.

## Prerequisites

## Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Combinación del C y E de Cisco Expressway (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)

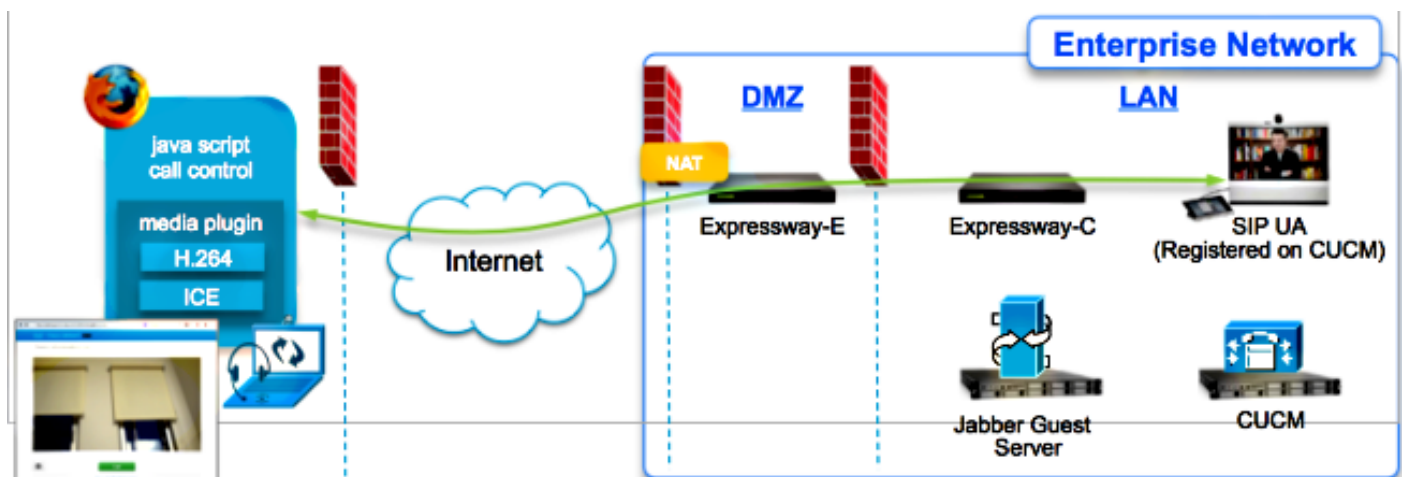
- Servidor de comunicación mediante video (VCS) - C y VCS-E

## 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 Expressway-e y Expressway-C.

- La información de estatus unificada del link de comunicación se puede marcar del **estatus > de las Comunicaciones unificadas**.

**Unified Communications** (last updated: 20:12:28 IST)

Unified Communications status	Enabled
Jabber Guest services	Enabled
Unified Communications services	Active

**Domains**

Name	Services	Associated zones
webrtc.com	Jabber Guest	JabberGuest_traversal_Zone

**Zones**

Name	SIP status
<a href="#">JabberGuest_traversal_Zone</a>	Active

- 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.

**Unified Communications SSH tunnels status** You are here: [Status](#) > [Unified Communications](#) > [Unified Communications SSH tunnels status](#)

SSH tunnels

Target	Domain	Status
JabberGuestExp-E.webrtc.com	webrtc.com	Active

## El link del invitado del Jabber reorienta a Expressway la página web

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



Welcome to uc telepresence la

Access Login Page  
**WARNING!!!! UNAUTHORIZED ACCESS PROHIBITED**  
You must have authorized permission to access this area.

Enter your username and password, e.g.  
jdoe1

Administrator login

Username

Password

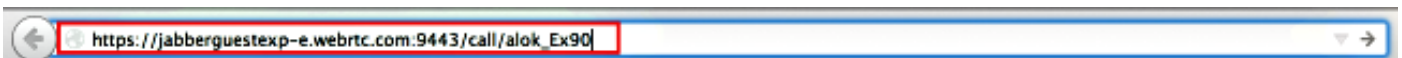
Login

Si sucede esto, marque estos elementos:

- Expressway-e se configura para el invitado del Jabber y ése la zona del Traversal de las Comunicaciones unificadas entre Expressway-e y Expressway-C es activo.
- Un Firewall o un servidor Web traduce las peticiones del Internet pública a 443, a 9443, o del Internet pública a 80, a 9880.

**Note:** Si Expressway-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 Expressway-e la página web, 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:

# Not Found on Accelerator

---

**Description: Your request on host "10.106.93.165" was not found. Check the location and try again.**

---

Si sucede esto, marque estos elementos:

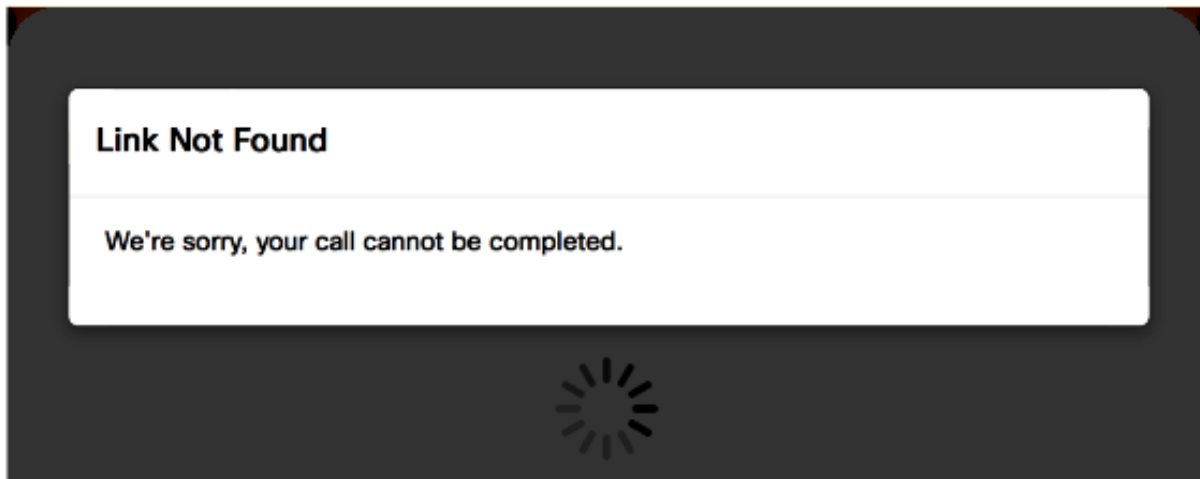
- Si el link que usted utiliza no contiene un Domain Name y utiliza una dirección IP en lugar de otro, cambian el link para utilizar un nombre de dominio completo (FQDN) en lugar de otro. Naviagte a los >**Links de las configuraciones** y cambia el "dominio usado para los links" al FQDN.
- Si el link 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 Expressway-e y Expressway-C.
- Verifique que el estatus unificado de la comunicación sea activo en Expressway-e y Expressway-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 (navegue 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).

**State**  **Always Active**

**Active Between**

**Start**

2014-09-30T07:28:00.000+05:30



**End**

2014-10-30T07:28:00.000+05:30

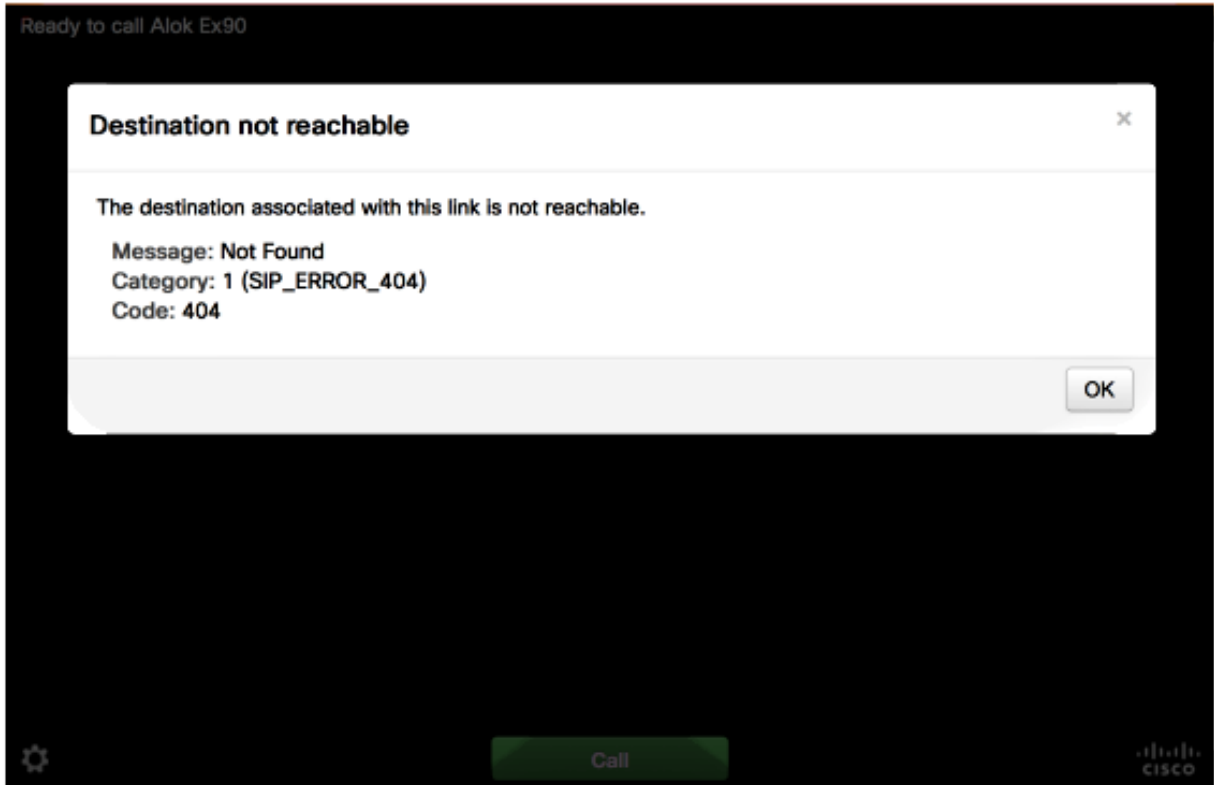


**Update**

**Delete**

## 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] [FindJSObjectPtrValueGivenKey(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

```

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 Expressway.
- El puerto 3478 UDP es el puerto predeterminado en Expressway-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 Expressway-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 Expressway-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_SerialAlloc_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 Cisco Expressway-C) no es un Domain Name configurado en Cisco Expressway-C 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
```

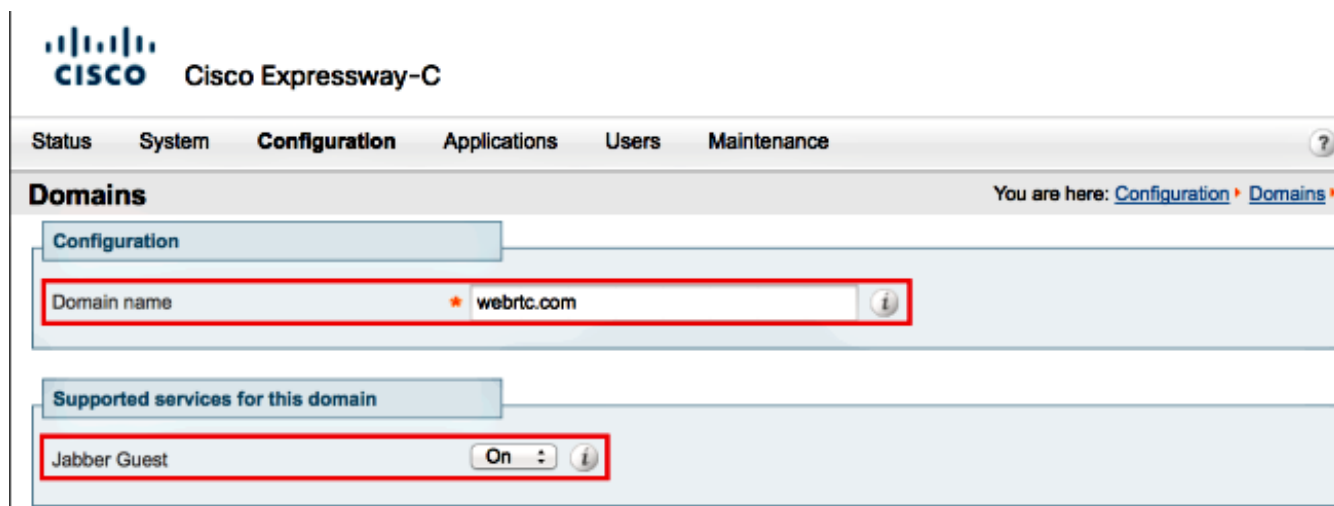
```
Nonce: 0aea2513a55a1c674efeb8a7bcc67ce8d48ae368245cb7090dd7c6b16aac
```

```
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 Version 18 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:

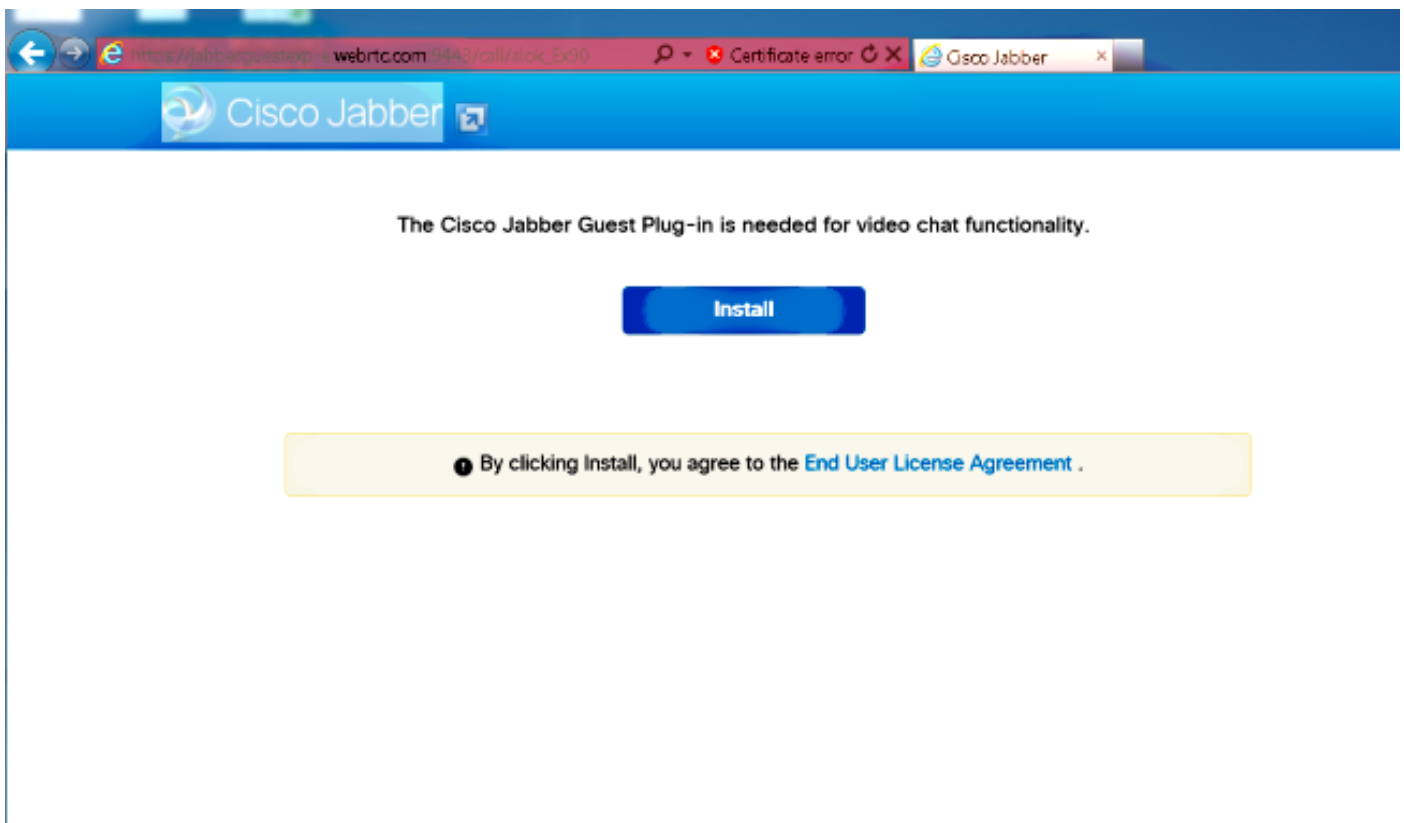
```
python mongo_admin_reset.py
```

- 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\<username>\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**.

**Note:** El %HOMEPATH% está generalmente bajo la forma de C:\Users\username.

## Mac OS

- Para el Mac OS, **chip.log** se localiza en: ~/Library/""/de los enchufes de Internet invitado 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 plug-ins 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 el VCS de Cisco](#)
- [Configuración básica del servidor de comunicación mediante video del Cisco TelePresence \(control con Expressway\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)