

# Resolver problemas de salas de chat persistentes que no aparecen para usuarios de Jabber asignados a IM& específico;nodo P

## Contenido

---

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Antecedentes](#)

[Troubleshoot](#)

[Solución 1](#)

[Solución 2](#)

[Verificación](#)

---

## Introducción

Este documento describe cómo resolver el problema cuando las salas de chat persistentes desaparecen de Jabber.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servicio de mensajería instantánea y presencia de Cisco (IM&P)
- Cisco Jabber
- Interfaz de Línea de Comandos (CLI)
- lenguaje SQL

### Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

## Antecedentes

La situación y las condiciones son las siguientes:

- Todos los usuarios asignados al nodo A de IM&P (que puede ser un nodo de editor de base de datos o de suscriptor dentro de un par de alta disponibilidad [HA]) pueden ver todas las salas de conversación persistente.
- Todos los usuarios asignados al nodo B de IM&P (que puede ser un nodo de editor de base de datos o de suscriptor dentro de un par HA) no pueden ver la mayoría o algunas de las salas de chat persistente.
- Si anula la asignación de cualquier usuario del nodo B de IM&P y lo asigna al nodo A, una vez que cierre la sesión y vuelva a iniciarla en Jabber, podrán ver todas las salas de chat persistente.
- Si ejecuta el comando CLI `show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters"` en el nodo A de IM&P, podrá ver todas las salas de chat persistentes que se enumeran.
- Si ejecuta el comando CLI `show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters"` en el nodo B de IM&P, no podrá ver que se enumeren todas las salas de chat persistente.

## Troubleshoot

Reproduzca el problema y recopile seguimientos de nivel de depuración para estos servicios:

- Administrador de conferencias de texto XCP de Cisco
- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco

En los registros, cuando el usuario está asignado al nodo B, puede ver cómo el servicio Cisco XCP Text Conference Manager responde con el error 404 Not Found al usuario:

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

Además, busque cualquier error o discordancia en la tabla "tcaliases" entre estos nodos. Puede enumerar el contenido de la tabla "tcaliases" ejecutando el comando `run sql select * from tcaliases` CLI en cada nodo de IM&P.

El resultado es similar a este y la mayoría puede ser el mismo en ambos nodos:

```
admin:run sql select * from tcaliases
pkid                               tcalias                               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
```

## Solución 1

Una vez que haya identificado esta firma de error y este comportamiento, puede intentar volver a sincronizar las salas reiniciando el servicio de administrador de Cisco XCP Text Conference en ambos nodos de IM&P

Ejecute el comando CLI en ambos nodos: `utils service restart Cisco XCP Text Conference Manager`

Al reiniciar 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]
```



Nota: Al reiniciar el servicio Cisco XCP Text Conference Manager, se desactivan temporalmente los chats de grupo ad-hoc y las salas de chat persistentes para los usuarios de Jabber.

---

Después de eso, haga que los usuarios de Jabber se asignen al nodo B para cerrar sesión y volver a iniciarla. Esto debe permitirles redescubrir todas las habitaciones que faltan.

## Solución 2

En caso de que el problema persista después de la aplicación de la Solución 1, el problema ocurre debido al archivo tc-1.xml (archivo de configuración de Conferencia de Texto) en el nodo B, que no está alineado con el del nodo A.

Estos son los pasos para resolver el problema:

Paso 1. Habilite "High Availability" en CM Administration > System > Presence Redundancy Groups.

# High Availability



## Enable High Availability

Paso 2. Inicie una conmutación por error manual del nodo B al nodo A. En este punto, la tabla tcaliases y el archivo tc-1.xml deben actualizarse con el estado de alta disponibilidad actual.

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	Fallover		
10.3.74.14	4	4	Normal	Normal	Fallover		

Paso 3. Inicie una reserva para que el Grupo de Redundancia de Presencia regrese al estado Normal/Normal. La tabla tcaliases y el archivo tc-1.xml se actualizan ahora.

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		



Nota: Las acciones aplicadas en la solución alternativa 2 provocan temporalmente la desconexión de los servicios de mensajería instantánea y presencia para los usuarios de Jabber mientras pasan de un nodo a otro.

---

Después de eso, haga que los usuarios de Jabber se asignen al nodo B para cerrar sesión y volver a iniciarla. Este proceso ahora les permite redescubrir todas las habitaciones que faltan.

## Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).