

Les questions d'invité de Jabber dépannent le guide

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Topologie](#)

[Dépannez le guide](#)

[Liaisons de communication unifiées par contrôle](#)

[Redirect to de lien d'invité de Jabber la page Web d'Expressway](#)

[Accélérateur non trouvé](#)

[Lien non trouvé](#)

[Destination non accessible](#)

[TOURNEZ l'allocation a manqué](#)

[Navigateur non vérifié](#)

[Remise de mot de passe](#)

[Invité de Jabber : Niveaux de se connecter et de log](#)

[Logs de périphérique prêt à brancher de Web d'invité de Jabber](#)

[Windows](#)

[Mac OS](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner quelques problèmes courants avec l'invité de Cisco Jabber.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Combinaison de C et E de Cisco Expressway (exp) avec version x8.2 ou plus tard
- Traversée utilisant l'établissement NAT de Connectivité du relais (TOUR) /Interactive (GLACE) et le Protocole SIP (Session Initiation Protocol)

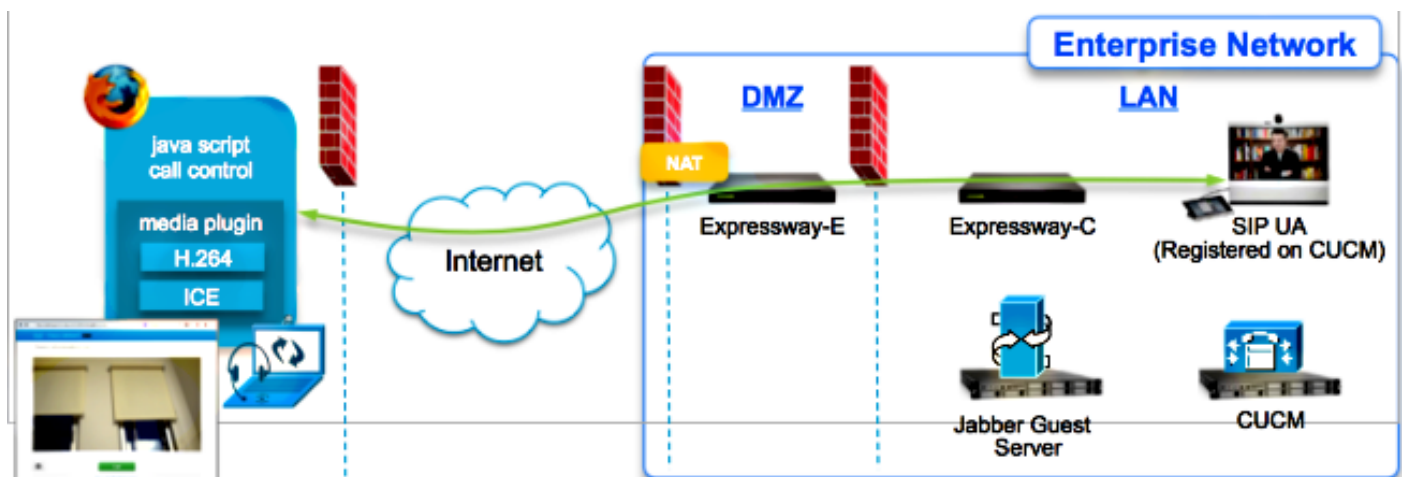
- Serveur de communication vidéo (VCS) - C et VCS-E

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Le seul modèle pris en charge est (VCS) - combinaison de C et VCS-E ou combinaison d'exp-C et d'exp-e.
- L'exp-e doit avoir la touche option de TOUR installée.
- L'exp-C et l'exp-e devraient avoir la zone nécessaire de traversée installée correctement.
- La case d'autoroute doit avoir la version x8.2 ou plus tard.
- Version jg10.0_10.0.2.75 d'invité de Cisco Jabber.
- Client d'Internet avec le périphérique prêt à brancher d'invité de Jabber installé.

Topologie



Dépannez le guide

Cette section décrit les problèmes courants qui sont produits.

Liaisons de communication unifiées par contrôle

L'invité de Jabber utilise la liaison unifiée et un tunnel de Protocole Secure Shell (SSH) pour le proxy de message HTTPS entre Expressway-e et Expressway-C.

- Les informations d'état unifiées de liaison de communication peuvent être vérifiées de l'état > des transmissions unifiées.

Unified Communications You are here: [Status](#) > Unified Communications

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
JabberGuest_traversal_Zone	Active

- Les informations d'état unifiées de tunnel de SSH de transmission peuvent être vérifiées de l'état > transmission unifiée > état unifié de tunnels de SSH de transmissions.

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

Redirect to de lien d'invité de Jabber la page Web d'Expressway

Parfois quand vous essayez d'accéder au lien d'invité de Jabber, vous êtes réorienté à la page Web d'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 ceci se produit, vérifiez ces éléments :

- Expressway-e est configuré pour l'invité de Jabber et ce la zone unifiée de traversée de transmissions entre Expressway-e et Expressway-C est en activité.
- Un Pare-feu ou un web server traduit des demandes de l'Internet public à 443, à 9443, ou de l'Internet public à 80, à 9880.

Note: Si Expressway-e reçoit des demandes sur le port 9880, il réoriente la demande à 9443 automatiquement.

Une bonne manière de tester ceci est de définir explicitement le port 9443 dans le lien et l'essai pour accéder au lien du navigateur.



Si vous obtenez toujours réorienté à Expressway-e la page Web, alors le port 9443 est expédié à 443 sur le Pare-feu. Cette configuration est incorrecte ; le port 443 devrait expédier au port 9443.

Accélérateur non trouvé

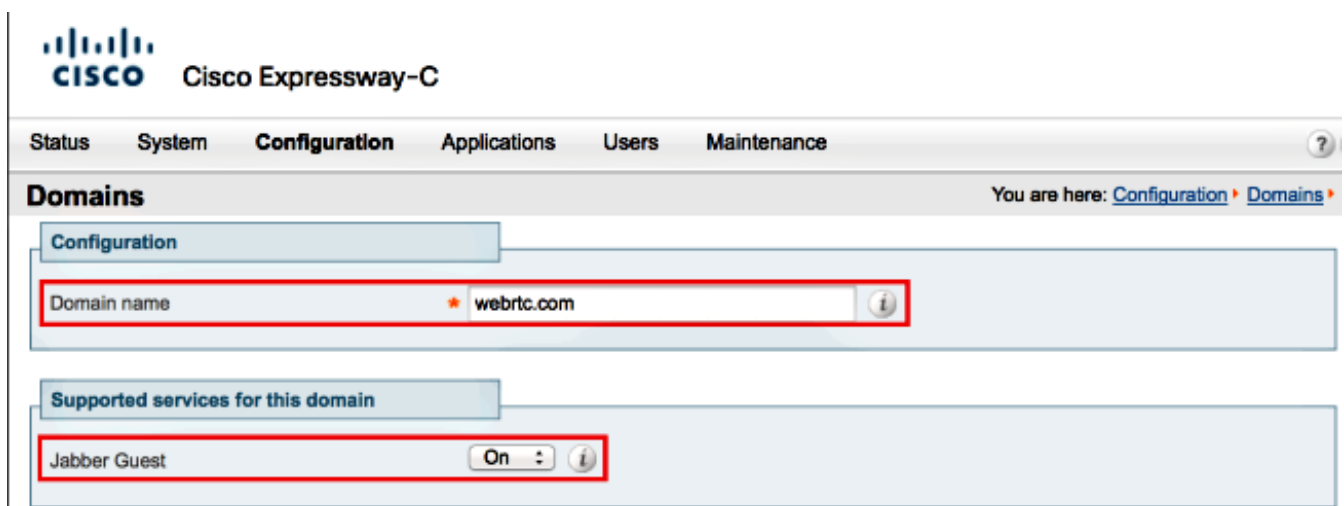
Parfois vous chargez le lien d'invité de Jabber et recevez ce message d'erreur :

Not Found on Accelerator

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

Si ceci se produit, vérifiez ces éléments :

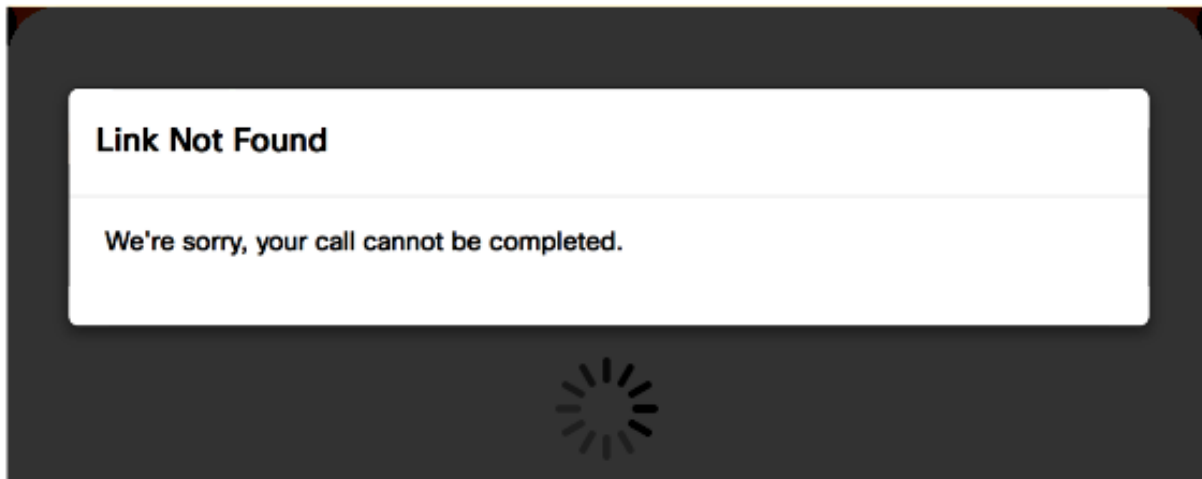
- Si le lien que vous utilisez ne contient pas un nom de domaine et utilise une adresse IP à la place, changez le lien pour utiliser un nom de domaine complet (FQDN) à la place. Naviguez aux **>Links de configurations** et changez le « domaine utilisé pour des liens » au FQDN.
- Si le lien d'invité de Jabber est dans le format FQDN, assurez-vous que le domaine associé est configuré pour des services d'invité de Jabber et un serveur d'invité de Jabber est associé.



- Vérifiez que les tunnels de SSH sont en activité entre Expressway-e et Expressway-C.
- Vérifiez que l'état unifié de transmission est en activité sur Expressway-e et Expressway-C.

Lien non trouvé

Parfois vous chargez le lien d'invité de Jabber et recevez ce message d'erreur :



Si ceci se produit, vérifiez ces éléments :

- Le lien d'URL demandée n'est pas en activité (navigatez vers des **liens > sélectionnent le lien**). Vérifiez qu'il affiche en tant qu'active.
- Ou l'URL contient l'URL appelant faux ou l'URL configuré n'a pas lancé (ou expiré).

State **Always Active**

Active Between

Start

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



End

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

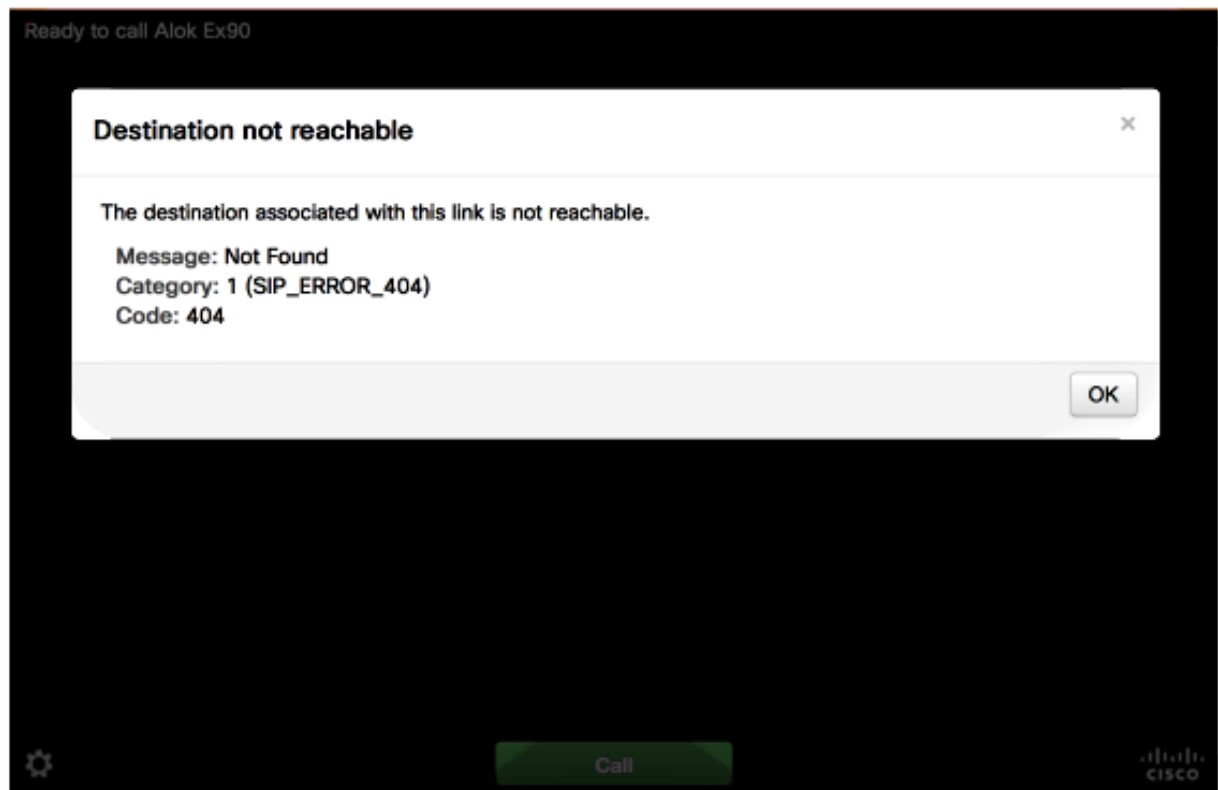


Update

Delete

Destination non accessible

Parfois vous chargez le lien d'invité de Jabber et recevez ce message d'erreur :



Les logs de puce affichent ceci :

```

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 ceci se produit, vérifiez ces éléments :

- La zone voisine à Cisco Unified Communications Manager (CUCM) /VCS-Control devrait être en activité.
- Les itinéraires de recherche appropriés devraient être configurés sur l'Exp-C/VCS-C qui est utilisé pour le déploiement d'invité de Jabber, de sorte qu'il puisse conduire les appels plus d'à CUCM ou à VCS-Control.
- Le point final devrait être inscrit à l'URI/Extension droit sur CUCM/VCS-Control, qui s'assortit à celui défini sous la destination sur des liens sur le serveur d'invité de Jabber.

TOURNEZ l'allocation a manqué

Parfois vous chargez le lien d'invité de Jabber et recevez ce message d'erreur :

Si ceci se produit, vérifiez ces éléments :

- Le port UDP 3478 n'est pas bloqué. Vous devez permettre ces ports d'arrivée de l'Internet public à Expressway.
- Le port UDP 3478 est le port par défaut sur Expressway-e. Le port a pu être changé ou a pu utiliser une plage de port. Afin de confirmer que le port devrait être utilisé, vérifiez la configuration de TOUR d'Expressway-e.
- Vous devez définir le royaume d'authentification utilisé pendant la configuration de TOUR sous la base de données locale ou utiliser le contrôle de créance de délégué basé sur le déploiement. Assurez-vous que la configuration du serveur de TOUR est appropriée et elle affiche en tant qu'active sur le serveur Exp-E/VCS-Exp.
- Les champs de gisement de serveur de TOUR d'Expressway-e (adresse IP ou nom DNS) et de port de TOUR sur le serveur d'invité de Jabber (**configurations > Contrôle d'appel et support**) ne sont pas configurés correctement.

Si vous avez défini l'adresse du serveur fausse de TOUR dans la configuration d'invité de Jabber, l'ordinateur de client web envoie la demande d'allocation de TOUR à ce serveur et par la suite à délais d'attente.

Les logs de puce affichent ceci :


```
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
```

- Le nom de domaine sur le serveur d'invité de Jabber (**configurations > Contrôle d'appel et support**, sous Cisco Expressway-C) n'est pas un nom de domaine configuré sur Cisco Expressway-C ou n'est pas configuré pour des services d'invité de Cisco Jabber.

Les logs de puce affichent ceci :

```
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
```

Les logs d'exp-e affichent ceci :

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 demande d'allocation de tour est livré avec le domaine **edge.com** configuré sur l'invité de Jabber. Cependant, dans ce cas, le domaine configuré sur l'exp-C est **webrtc.com**. Ainsi, l'exp-e n'authentifie jamais la demande.



Navigateur non vérifié

Parfois vous chargez le lien d'invité de Jabber et recevez le message d'erreur : « **Navigateur sans support** »

Description : Nous sommes désolés, le navigateur que vous utilisez n'est pas pris en charge.

Afin d'accéder à l'invité de Jabber, assurez-vous que votre système répond à ces exigences.

Support Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista ou plus tard
- Version 10 ou ultérieures de Mozilla Firefox
- Google Chrome Version 18 ou plus tard
- Version 8 ou ultérieures de Microsoft Internet Explorer (de 32 bits seulement)

Mac OS X de support

- Version 10.7 ou ultérieures de Mac OS X
- Version 5 ou ultérieures de safari d'Apple
- Version 10 ou ultérieures de Mozilla Firefox
- Version 18 ou ultérieures de Google Chrome

Remise de mot de passe

Parfois vous devez remettre à l'état initial le mot de passe root. Référez-vous [remettent à l'état initial le mot de passe root pour le](#) pour en savoir plus d'[invité de Cisco Jabber](#). Le processus est semblable à la façon dont vous remettez à l'état initial le mot de passe pour le système Linux avec l'utilisation du mode de seul utilisateur.

Afin de remettre à l'état initial le mot de passe administrateur, terminez-vous ces étapes :

- Signez dans le serveur d'invité de Jabber comme racine.
- Changez le répertoire à `/opt/cisco/webcommon/scripts` :

```
cd /opt/cisco/webcommon/scripts
```

- Sélectionnez cette commande :

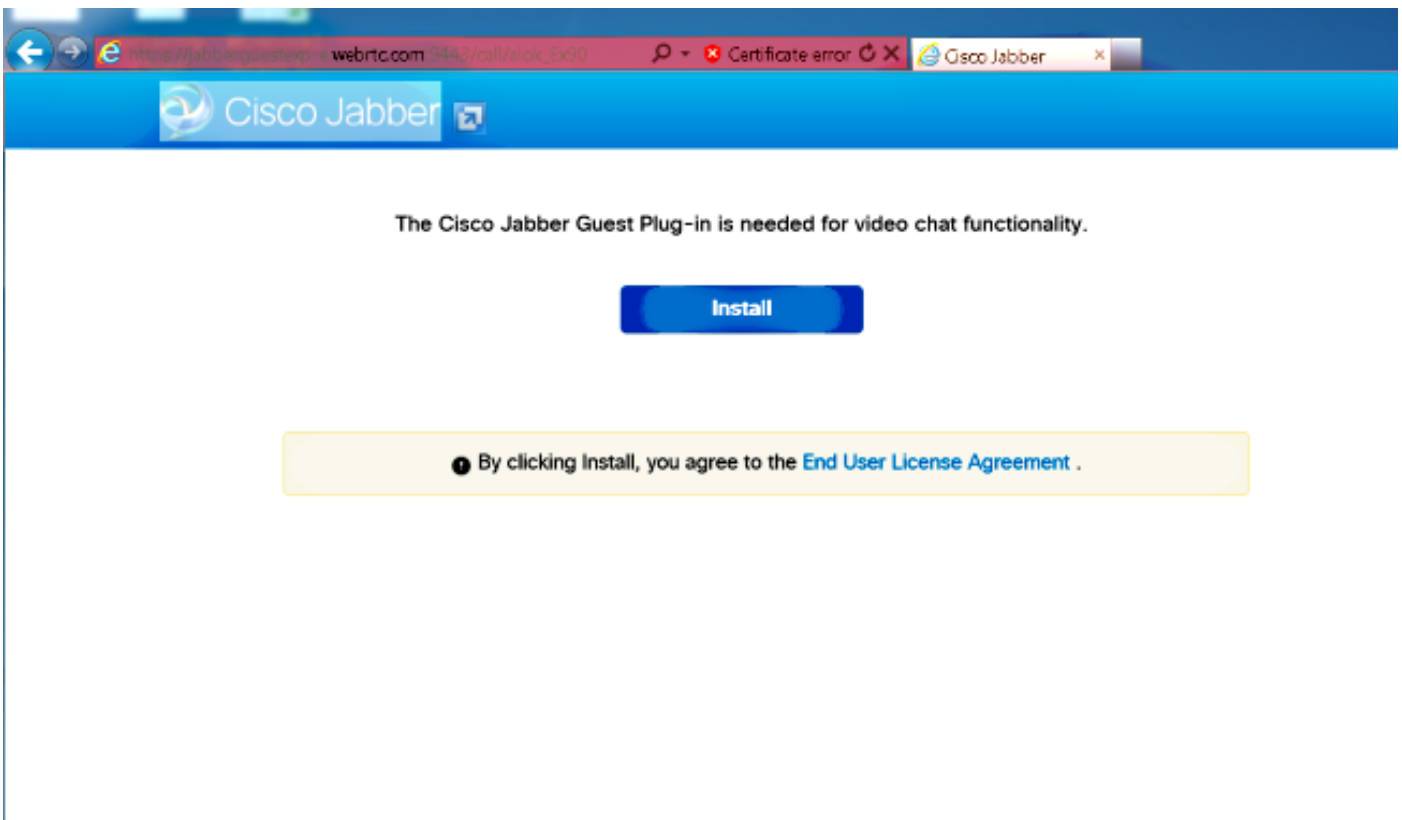
```
python mongo_admin_reset.py
```

- Le mot de passe est remis à l'état initial à sa valeur par défaut, **jabbercserver**.

Invité de Jabber : Niveaux de se connecter et de log

Logs de périphérique prêt à brancher de Web d'invité de Jabber

Afin d'utiliser l'invité de Jabber, un périphérique prêt à brancher de Web doit être installé sur un PC ou un MAC.



Ce périphérique prêt à brancher de Web écrit à un fichier journal qui peut être configuré pour différents niveaux se connectants et pourrait être utile dans le dépannage.

Windows

- Le périphérique prêt à brancher d'invité de Jabber écrit à un fichier de **chip.log**. Pour un PC Windows, vous pouvez trouver **chip.log** ici : %HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ **chip.log**.
- Afin de modifier le niveau se connectant, vous pouvez modifier le fichier de log config. Ce fichier de config se trouve à :
C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config.
- Si le périphérique prêt à brancher tombé en panne, un fichier de vidage mémoire appelé le **chip.dmp** est créé. Ce fichier se trouve à : %HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ **puce**.

Note: %HOMEPATH% est généralement sous forme de C:\Users\username.

Mac OS

- Pour Mac OS, **chip.log** se trouve à : ~/Library/« » de connexions d'Internet/« invité Plug-in.10.0.2.17.plugin"/Contents/Frameworks/Logs de Cisco Jabber.
- Afin de modifier le niveau se connectant, vous pouvez modifier le fichier de log config. Ce fichier de config se trouve à : **connexions ~/Library/Internet/invité Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config** de Cisco Jabber.

Si le périphérique prêt à brancher tombe en panne, un fichier de vidage mémoire appelé le **chip.dmp** est créé. Actuellement, ce fichier est créé seulement pour des crash embrochables sur Microsoft Windows. Si vous êtes invité à envoyer le chip.dmpfile, suivez cette procédure.

Naviguez vers %HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ **puce**.

Informations connexes

- [Configuration d'invité de Jabber](#)
- [Mobile unifié et Accès à distance de transmissions par l'intermédiaire de VCS de Cisco](#)
- [Configuration de base de serveur de communication vidéo Cisco TelePresence \(contrôle avec Expressway\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)