

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'autoroute](#)

[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 d'autoroute de Cisco (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 **kg10.0_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 l'autoroute-e et l'autoroute-C.

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

- 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**.

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

Parfois quand vous essayez d'accéder au lien d'invité de Jabber, vous êtes réorienté à la page Web d'autoroute.

Si ceci se produit, vérifiez ces éléments :

- L'autoroute-e est configurée pour l'invité de Jabber et ce la zone unifiée de traversée de transmissions entre l'autoroute-e et l'autoroute-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.

Remarque: Si l'autoroute-e reçoit des demandes sur le port 9880, elle 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 la page Web d'autoroute-e, 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 :

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 **>Liens 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 l'autoroute-e et l'autoroute-C.
- Vérifiez que l'état unifié de transmission est en activité sur l'autoroute-e et l'autoroute-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).

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] [..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 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 l'autoroute.
- Le port UDP 3478 est le port par défaut sur l'autoroute-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'autoroute-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'autoroute-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 l'autoroute-C de Cisco) n'est pas un nom de domaine configuré sur l'autoroute-C de Cisco 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\<username>\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`.

Remarque: `%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 Cisco VCS](#)
- [Configuration de base de serveur de communication vidéo Cisco TelePresence \(contrôle avec l'autoroute\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)