

Risolvi chat room persistenti non visualizzate per gli utenti Jabber assegnati a IM& specifici;Nodo P

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Premesse](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[Verifica](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere il problema quando le chat room persistenti scompaiono da Jabber.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Instant Messaging and Presence Service (IM&P)
- Cisco Jabber
- CLI (Command Line Interface)
- linguaggio SQL

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Lo scenario e le condizioni sono i seguenti:

- Tutti gli utenti assegnati al nodo IM&P A (che può essere Database Publisher o Subscriber node all'interno della coppia HA) possono vedere tutte le chat persistenti.
- Tutti gli utenti assegnati al nodo IM&P B (che può essere Database Publisher o il nodo Sottoscrittore all'interno della coppia HA) non possono visualizzare la maggior parte o alcune delle chat room di Chat persistente.
- Se si annulla l'assegnazione di un utente al nodo B di IM&P e lo si assegna al nodo A, una volta disconnesso e rieseguito l'accesso a Jabber, gli utenti potranno visualizzare tutte le chat room di Chat persistente.
- Se si esegue il comando `show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters" CLI` sul nodo IM&P A, è possibile visualizzare tutte le chat room in Chat persistente elencate.
- Se si esegue il comando `show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters" CLI` sul nodo IM&P B, non sarà possibile visualizzare tutte le chat room in elenco.

Risoluzione dei problemi

Riprodurre il problema e raccogliere le tracce del livello di debug per questi servizi:

- Cisco XCP Text Conference Manager
- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager

Dai log, quando l'utente viene assegnato al nodo B, è possibile verificare in che modo il servizio Cisco XCP Text Conference Manager risponde con l'errore 404 Non trovato:

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

Inoltre, cercare eventuali errori o mancate corrispondenze nella tabella "tcaliasi" tra questi nodi. È

possibile elencare il contenuto della tabella "tcaliases" eseguendo il comando `run sql select * from tcaliases` CLI su ciascun nodo IM&P.

L'output è simile al seguente e nella maggior parte dei casi è lo stesso in entrambi i nodi:

```
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
```

Soluzione 1

Dopo aver identificato la firma e il comportamento dell'errore, è possibile provare a risincronizzare le chat riavviando il servizio Cisco XCP Text Conference manager su entrambi i nodi IM&P

Eseguire il comando CLI su entrambi i nodi: utilizza il riavvio del servizio Cisco XCP Text Conference Manager

Durante il riavvio di 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: Il riavvio del servizio Cisco XCP Text Conference Manager comporta il blocco temporaneo delle chat di gruppo ad-hoc e delle chat room persistenti per gli utenti Jabber.

Quindi, assegnare gli utenti Jabber al nodo B per disconnettersi e accedere di nuovo. Questo deve permettere loro di riscoprire tutte le stanze scomparse.

Soluzione 2

Se il problema persiste dopo l'applicazione della soluzione 1, si verifica a causa del file tc-1.xml (file di configurazione conferenza di testo) nel nodo B, che non è allineato a quello nel nodo A.

Di seguito sono riportati i passaggi per risolvere il problema:

Passaggio 1. Abilitare "Alta disponibilità" in Amministrazione CM > Sistema > Gruppi di ridondanza presenza.

High Availability



Enable High Availability

Passaggio 2. Avviare un failover manuale del nodo B sul nodo A. A questo punto, la tabella tcaliases e il file tc-1.xml devono essere aggiornati con lo stato di elevata disponibilità corrente.

High Availability						
☒ Enable High Availability						
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	ServerAction	
10.3.74.13	3	0	Normal	Normal	Failover	
10.3.74.14	4	4	Normal	Normal	Failover	

Passaggio 3. Avviare un fallback in modo che il gruppo di ridondanza di presenza torni allo stato Normale/Normale. La tabella tcaliases e il file tc-1.xml vengono aggiornati.

High Availability						
☒ 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		



Nota: Le azioni applicate alla soluzione 2 causano temporaneamente la disconnessione dai servizi di messaggistica immediata e presenza per gli utenti Jabber mentre vengono spostati da un nodo all'altro.

Quindi, assegnare gli utenti Jabber al nodo B per disconnettersi e accedere di nuovo. Questo processo ora permette loro di riscoprire tutte le stanze mancanti.

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).