

# Jabber ゲストの問題のトラブルシューティングガイド

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[トポロジ](#)

[ガイドを解決して下さい](#)

[統合された通信リンクをチェックして下さい](#)

[Expressway Webページへの Jabber Guest リンク リダイレクト](#)

[見つけられないアクセラレータ](#)

[見つけられないリンク](#)

[到達可能 宛先](#)

[失敗されるアロケーションを回して下さい](#)

[サポートされていないブラウザ](#)

[パスワードリセット](#)

[Jabber Guest: 記録およびログ レベル](#)

[Jabber Guest Web プラグイン ログ](#)

[Windows](#)

[Mac OS](#)

[関連情報](#)

## 概要

この資料に Cisco Jabber Guest でいくつかのよくある 問題を解決する方法を記述されています。

## 前提条件

## 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- バージョン x8.2 またはそれ以降との Cisco Expressway ( Exp. ) C および E 組み合わせ
- リレー NAT ( 回転 ) /Interactive 接続 確立 ( ICE ) および Session Initiation Protocol ( SIP ) を使用する走査

- ビデオ コミュニケーション コミュニケーション・ サーバ ( VCS ) - C および VCS-E

## 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- 唯一の支持モデルは ( VCS ) - C および VCS-E 組み合わせか Exp.C および Exp.E 組み合わせです。
- Exp.E はインストールされる回転 Option 鍵がなければなりません。
- Exp.C および Exp.E は正しく設定される必要な走査ゾーンがあるはずで。
- 高速道路ボックスはバージョン x8.2 またはそれ以降がなければなりません。
- Cisco Jabber Guest バージョン jg10.0\_10.0.2.75。
- インストールされる Jabber Guest プラグインを持つインターネット クライアント。

## トポロジ

## ガイドを解決して下さい

このセクションは見つけられるよくある 問題を記述します。

### 統合された通信リンクをチェックして下さい

Jabber Guest は Expressway-E と ExpresswayC 間の HTTPS メッセージ プロキシのために Unified Communication リンクおよびセキュア シェル ( SSH ) トンネルを使用します。

- 統合された通信 リンクステータス状況情報はステータス > Unified Communication からチェックすることができます。
- 統合された通信 SSH トンネルステータス状況情報はステータス > 統合された通信 > Unified Communication SSH トンネルからステータス チェックすることができます。

### Expressway Webページへの Jabber Guest リンク リダイレクト

時々 Jabber Guest リンクにアクセスすることを試みるとき Expressway Webページにリダイレクトされます。

これが起こる場合、これらの項目をチェックして下さい:

- Expressway-E は Jabber Guest のために設定され、それは Expressway-E と ExpresswayC 間の Unified Communication 走査ゾーン アクティブです。
- ファイアウォールか Webサーバは 9880 からの 443、9443 に、または公衆インターネット

から 80 にに要求を公衆インターネット、変換します。

注: Expressway-E がポート 9880 の要求を受け取る場合、9443 に要求を自動的にリダイレクトします。

これをテストするよい方法は明示的に リンクのポート 9443 を定義し、ブラウザからリンクにアクセスすることを試みることです。

Expressway-E Webページにそれでもリダイレクトされる場合、ポート 9443 はファイアウォールの 443 に転送されます。この設定は不正確です; ポート 443 はポート 9443 に転送する必要があります。

## 見つけられないアクセラレータ

時々 Jabber Guest リンクをロードし、このエラーメッセージを受け取ります:

これが起こる場合、これらの項目をチェックして下さい:

- 含まれていないドメイン名がおよび使用するリンク IP アドレスを、完全修飾ドメイン名 ( FQDN ) を代わりに使用するために変更しますリンクを代わりに使用します。 **設定 >Links** への Navigte は FQDN へのリンクに」使用する「ドメインを変更し。
- Jabber Guest リンクが FQDN 形式にある場合、関連するドメインが Jabber Guest サービスのために設定され、Jabber Guest サーバが準であることを確かめて下さい。
- SSH トンネルが Expressway-E と ExpresswayC 間でアクティブであることを確認して下さい。
- 統合された通信ステータスが Expressway-E および ExpresswayC でアクティブであることを確認して下さい。

## 見つけられないリンクして下さい

時々 Jabber Guest リンクをロードし、このエラーメッセージを受け取ります:

これが起こる場合、これらの項目をチェックして下さい:

- 要求された URL リンクは非アクティブです ( リンクへのナビゲートは > リンクを選択しませぬ )。それがアクティブとして示すことを確認して下さい。
- URL は間違った呼出す URL が含まれていますまたは設定された URL はアクティブになりませんでした ( または切らされる )。

## 到達可能 宛先

時々 Jabber Guest リンクをロードし、このエラーメッセージを受け取ります:

半導体素子ログはこれを表示する:

```
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

2014-10-03 16:04:15,975 INFO[0xa0f021a8] [webc] [.Log(1236)] - Call event: [timeout]
```

これが起こる場合、これらの項目をチェックして下さい:

- Cisco Unified Communications Manager ( CUCM ) /VCS コントロールへの隣接ゾーンはアクティブであるはずですが。
- 適切な検索ルールは CUCM が VCS コントロールに呼び出しをルーティングできるように、Jabber Guest 配備のために使用される Exp.C/VCS C の configuerd であるはずですが。
- エンドポイントは Jabber Guest サーバのリンクの宛先の下で定義されるものに一致する CUCM/VCS コントロールの権限 URI/Extension に登録している必要があります。

## 失敗されるアロケーションを回して下さい

時々 Jabber Guest リンクをロードし、このエラーメッセージを受け取ります:

これが起こる場合、これらの項目をチェックして下さい:

- UDP ポート 3478 はブロックされません。 公衆インターネットから Expressway に受信これらのポートを許可して下さい。

- UDP ポート 3478 は Expressway-E のデフォルトポートです。ポートは変更できますまたはポート範囲を使用する可能性があります。どのポートが使用する必要があるか確認するために Expressway-E 回転設定をチェックして下さい。
- ローカルデータベースの下で回転設定の間に使用される認証レムを定義するか、または配備に基づいて代表者クレデンシャルチェックを使用して下さい。回転サーバコンフィギュレーションが適切であり、Exp. E/VCS Exp.サーバのアクティブとして示すことを確かめて下さい。
- Jabber Guest サーバ ( **設定 > コール制御およびメディア** ) の Expressway-E 回転サーバ ( IP アドレスか DNS名 ) フィールドおよび回転 Port フィールドは正しく設定されません。

Jabber Guest 設定の間違った回転サーバアドレスを定義する場合、Web クライアント マシンはそのサーバおよび結局タイムアウトに回転割り当て要求を送信します。

半導体素子ログはこれを表示する:

```
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
```

- Jabber Guest サーバ ( 設定 > コール制御および Cisco ExpresswayC の下のメディア、 ) のドメイン名は設定されたドメイン名 on Cisco ExpresswayC でし、Cisco Jabber Guest サービスのために設定されません。

半導体素子ログはこれを表示する:

```
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

Exp.E ログはこれを示します:

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

回転割り当て要求は Jabber Guest で設定されるドメイン **edge.com** が付いています。ただし、この場合、Exp.C で設定されるドメインは **webrtc.com** です。このように、Exp.E は決して要求を認証しません。

## サポートされていないブラウザ

時々 Jabber Guest リンクをロードし、エラーメッセージを受け取ります: 「**サポートされていないブラウザ**」

[Description]: 残念、サポートされない使用しているブラウザです。

システムがこれらの必要条件を満たすことを Jabber Guest にアクセスするために、確認して下さい。

Microsoft Windows をサポートして下さい

- Microsoft Windows Vista またはそれ以降
- Mozilla Firefox バージョン 10 または それ 以降
- Google クロム Version18 またはそれ以降
- Microsoft Internet Explorer バージョン 8 または それ 以降 (ただ 32ビット)

サポート Mac OS X

- Mac OS X バージョン 10.7 または それ 以降
- Apple Safari バージョン 5 または それ 以降
- Mozilla Firefox バージョン 10 または それ 以降
- Google クロム バージョン 18 または それ 以降

## パスワード リセット

時々ルートパスワードを変えて下さい。 [変えます](#) 詳細については [Cisco Jabber Guest のためのルートパスワード](#) を参照して下さい。 プロセスはシングル ユーザー モードの使用の Linux システムのためのパスワードをどのようにに替えるか類似したです。

管理者 パスワードを替えるために、これらのステップを完了して下さい:

- ログインするルートとして Jabber Guest サーバ。
- `/opt/cisco/webcommon/scripts` にディレクトリを変更して下さい:  
`cd /opt/cisco/webcommon/scripts`
- コマンド  
`python mongo_admin_reset.py`
- パスワードはデフォルト値に、jabbercserver 変わります。

## Jabber Guest: 記録およびログ レベル

### Jabber Guest Web プラグイン ログ

Jabber Guest を使用するために、Web プラグインは PC か Mac でインストールする必要があります。

この Web プラグインは異なるログ レベルのために設定することができ、トラブルシューティングで役立つかもしれないログファイルに書きます。

### Windows

- Jabber Guest プラグインは `chip.log` ファイルに書きます。 Windows PC の場合、`chip.log` をここで見つけることができます: `%HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ chip.log`。
- ログ レベルを替えるために、`log config` ファイルを修正できます。 この config ファイルはで取付けられます:  
`C:\Users\<username>\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config`。
- クラッシュするプラグインが `chip.dmp` と呼ばれるダンプする ファイル作成されれば。 このファイルはで見つけられます: `%HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ 半導体素子`。

注: `%HOMEPATH%` は `C:\Users\username` の形に一般にあります。

### Mac OS

- Mac OS に関しては、`chip.log` はで見つけられます: 「~/Library/「インターネット プラグイン」/Cisco Jabber Guest プラグイン.10.0.2.17.plugin"/Contents/Frameworks/Logs」。
- ログ レベルを替えるために、`log config` ファイルを修正できます。 この config ファイルはで取付けられます: `~/Library/Internet プラグイン/Cisco Jabber Guest Plug-`



in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config。

プラグインがクラッシュする場合、chip.dmp と呼ばれるダンプする ファイルは作成されます。現在、このファイルは Microsoft Windows. のプラグイン クラッシュのためにだけ作成されます chip.dmpfile を送信 するように頼まれる場合このプロシージャに従って下さい。

%HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ 半導体素子にナビゲートして下さい。

## 関連情報

- [Jabber Guest 設定](#)
- [Cisco VCS による Unified Communication モービルおよびリモートアクセス](#)
- [Cisco TelePresence Video Communication Server \( VCS \) 基本設定 \( Expressway とのコントロール \)](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)