

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: ログインおよびログレベル](#)

[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 (TURN) /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 組合せか Exp.C および Exp.E 組合せです。
- Exp.E はインストールされる TURN 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す。
- 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:

- 使用するリンクがドメイン名がおよび含まれなければ IP アドレスを、完全修飾ドメイン名 (FQDN) を代りに使用するために変更しますリンクを代りに使用します。 **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 > リンクを選択します)。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:

チップ ログはこれを表示します:

```
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 制御への隣接ゾーンはアクティブであるはずです。
- 適切な検索ルールは CUCM か VCS 制御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 configurd であるはずです。
- 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 制御の権限 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 TURN 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 TURN 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。TURN サーバ設定が適切であり、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 TURN サーバ (IP アドレスか DNS名) フィールドおよび TURN 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 TURN 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 TURN 割り当て要求を送信 します。

チップ ログはこれを表示します:

```
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_SeriAlloc_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。

チップ ログはこれを表示します:

```

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**」

説明: 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 Chrome 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 Chrome 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 モードの使用を用いる Linux システムのためのパスワードをどのようにに変わるか類似したです。

管理者 パスワードを変えるために、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: ログインおよびログ 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 レベルを変えるために、`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 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 \ チップ。

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in.10.0.2.17.plugin"/Contents/Frameworks/Logs。
- ログ レベルを変えるために、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 ファイルは作成されます。現在、このファイルはマイクロソフト・ ウィンドウズのプラグイン 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手順に従って下さい。

%HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ チップ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 \(Expressway との制御 \)](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)