

# Jabber 로그인 문제 해결 - 비 MRA

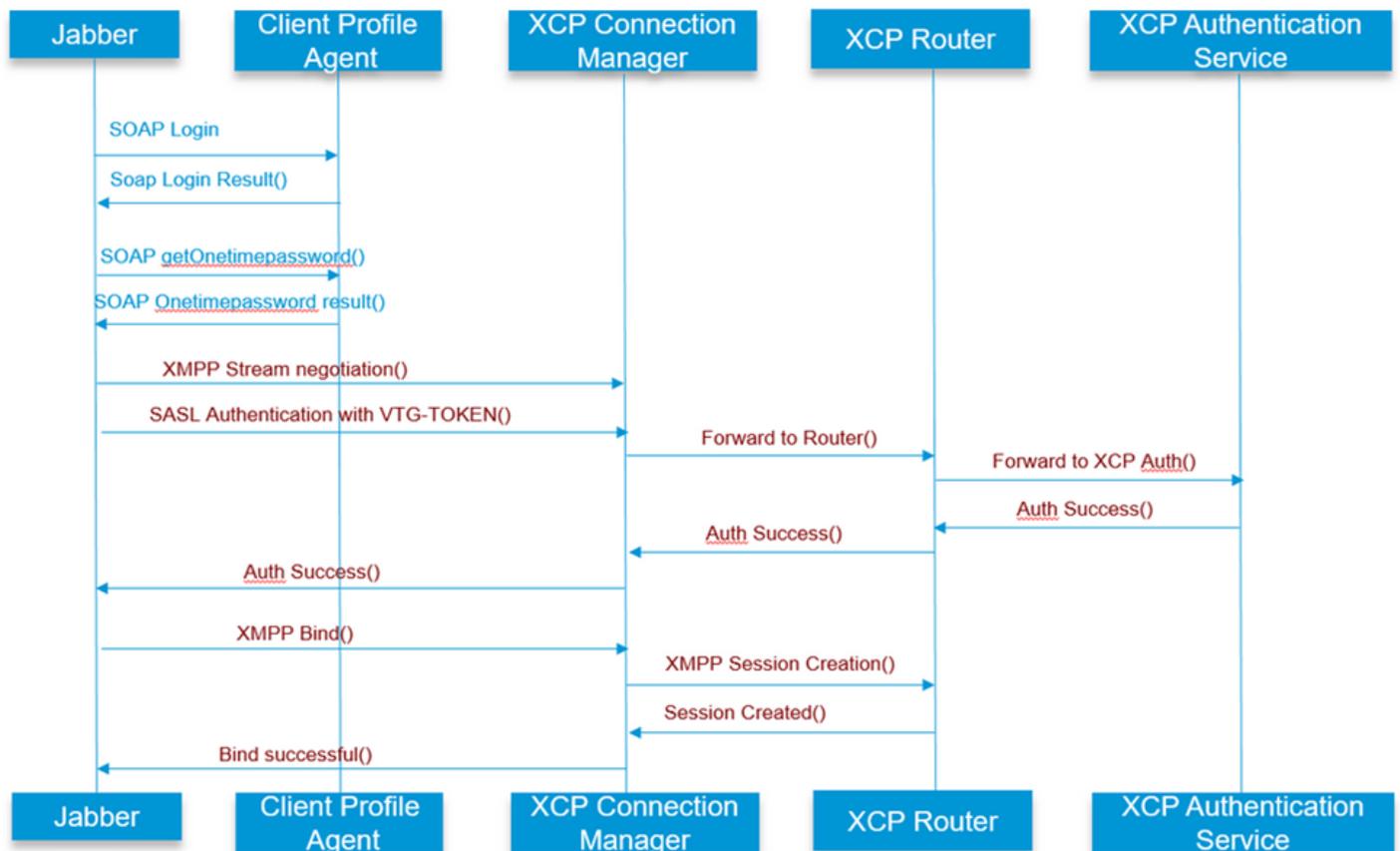
## 목차

### [소개](#)

[1단계: 로그인\(IM and Presence Login \)UI 오류: 사용자 이름 또는 암호가 잘못되었습니다. 오류 코드: "LERR\\_CUP\\_AUTH"](#)

## 소개

이 문서에서는 IM and Presence Login 단계에서 Jabber 로그인이 실패할 경우 필요한 해결 조치에 대해 설명합니다.



를 참조하십시오.

## 1단계: 로그인(IM and Presence 로그인)

UI 오류: 사용자 이름 또는 암호가 올바르지 않습니다.  
오류 코드: "LERR\_CUP\_AUTH"

일반적으로 이 오류는 사용자 인증 실패로 인해 발생합니다

#### 해결 단계

=====

1. 사용자가 프레즌스 노드에 할당되어 있고 사용자에 대한 중복 항목이 없는지 확인합니다(시스템 문제 해결사 확인)

2. 자격 증명이 유효한지 확인합니다.

a. LDAP 사용자의 경우, 사용자가 ccmenduser 페이지에 로그인할 수 있는지 확인합니다.

b. ccmenduser 페이지 로그인이 실패할 경우 CUCM에서 LDAP 인증 설정을 확인하고 동일한 설정이 IMP에 복제되는지 확인합니다

ldapauthentication에서 sql select \* 실행

ldapauthenticationhost에서 sql select \* 실행

c. 계정이 LDAP에서 잠기지 않았는지 확인

3. 서버에 TOMCAT CPU 사용량이 많은지 확인

프로세스 로드 표시

유틸리티 진단 테스트

4. 디버그 모드에서 이러한 서비스에 대한 로그를 수집합니다.

클라이언트 프로파일 에이전트

Cisco Tomcat

UI 오류: 서버와 통신할 수 없습니다.

Jabber 오류 코드: "LERR\_CUP\_UNREACHABLE" , "LERR\_CUP\_TIMEOUT"

일반적으로 이 오류는 IMDB 또는 IMP에 대한 TCP 연결 문제로 인해 발생합니다.

#### 해결 단계

=====

1. IMP FQDN/호스트 이름을 확인할 수 있는지 확인

Android OS에서 호스트 이름 전용 주소를 확인할 수 없는 알려진 문제가 있습니다.

IP 주소 및 FQDN에 액세스할 수 있지만 호스트 이름만 액세스할 수 없습니다.

또한 이 문제는 Android 장치, MAC, iOS 및 Windows 장치에 대해서만 이 문제로 인해 영향을 받지 않습니다.

서버가 호스트 이름 , (으)로 정의된 경우 CUCM administration(CUCM 관리) > System(시스템) >

Presence Redundancy Groups(프레즌스 이중화 그룹) > DefaultCUPSubcluster(이 이름은 변경될 수 있음)에서 선택합니다.

yes인 경우 이를 해결하려면 Cluster Topology(클러스터 토폴로지) 페이지에서 서버 이름을 FQDN 또는 IP 주소로 변경합니다.

2. 방화벽/VPN이 IMP 서버에 대한 연결을 차단하지 않는지 확인합니다(포트 8443,522).

3. 사용자가 프레즌스 노드에 할당되어 있고 사용자에 대한 중복 항목이 없는지 확인합니다(시스템 문제 해결사 확인)

4. 이 오류도 표시되면 IMP에 설정된 최소 버전이 무엇인지 확인하고 이를 Jabber 버전과 비교합니다.

[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed err-code: -1, err-string: 클라이언트가 최소 버전 요구 사항을 충족하지 않습니다. request-token:0

IMP의 컨피그레이션

<https://<IMP>/cupadmin/soapClientTypeEdit.do?key=a80b3d69-4541-454a-8d6e-62f3986a5bc2>

3. 이러한 서비스가 IMP 서버에서 실행되는지 확인합니다.

Cisco XCP 라우터  
Cisco XCP 연결 관리자  
Cisco XCP 인증 서비스

4. 고가용성 복제 상태 확인

a.utils dbreplication runtimestate

b.run pe sql tlogin typesysreplication에서 select count(\*)

또는

utils imdb\_replication 상태(10.5.2 SU2a 이상)

5. 문제가 해결되지 않으면 이러한 서비스에 대한 로그를 수집합니다.

Cisco XCP 라우터  
Cisco XCP 연결 관리자  
Cisco XCP 인증 서비스  
클라이언트 프로파일 에이전트

팁: 문제가 한 명의 사용자만 지속될 경우 CUCM에서 사용자를 할당 취소하고 프레즌스를 위해 다시 할당할 수 있습니다. 시스템 전체에 문제가 있는 경우 로그를 수집하거나 서비스 상태를 확인합

니다

UI 오류: 서버와 통신할 수 없습니다.

Jabber 오류 코드: "LERR\_CUP\_INTERNAL\_ERROR"

일반적으로 이 오류는 IMDB 문제로 인해 발생합니다. 먼저 "Presence Datastore Login(프레즌스 데이터 저장소 로그인)" 로그를 확인하십시오.

해결 단계

=====

1. 이러한 서비스가 IMP 서버에서 실행되는지 확인합니다.

Cisco XCP 라우터

Cisco XCP 연결 관리자

Cisco XCP 인증 서비스

Cisco 프레즌스 로그인 데이터 저장소

4. 고가용성 복제 상태 확인

a. utils dbreplication runtimestate

b. run pe sql tlogin typesysreplication에서 select count(\*)

또는

utils imdb\_replication 상태(10.5.2 SU2a 이상)

5. 문제가 해결되지 않으면 이러한 서비스에 대한 로그를 수집합니다.

Cisco XCP 라우터

Cisco XCP 연결 관리자

Cisco XCP 인증 서비스

클라이언트 프로파일 에이전트

Cisco 프레즌스 로그인 데이터 저장소

팁: 문제가 한 명의 사용자만 지속될 경우 CUCM에서 사용자를 할당 취소하고 프레즌스를 위해 다시 할당할 수 있습니다. 시스템 전체에 문제가 있는 경우 로그를 수집하거나 서비스 상태를 확인합니다

2단계: XMPP 로그인(IM and Presence 로그인)

UI 오류: 서버와 통신할 수 없습니다.

Jabber 오류 코드: "LERR\_JABBER\_AUTH <17>: 리소스 바인딩, TLS, 세션 만들기 또는 SASL 오류와 같은 서버와의 인증 오류"

## 해결 단계

=====

1. 사용자가 프레즌스 노드에 할당되어 있고 사용자에게 대한 중복 항목이 없는지 확인합니다(시스템 문제 해결사 확인)

2.고가용성이 활성화된 경우 CUCM Administration(CUCM 관리)->Server(서버)->Presence Redundancy Group(프레즌스 이중화 그룹)으로 이동하여 Normal(정상) 상태인지 확인합니다

3. 고가용성 복제 상태 확인

a.utils dbreplication runtimestate

b.run pe sql tlogin typesysreplication에서 select count(\*)

또는

utils imdb\_replication 상태(10.5.2 SU2a 이상)

4. cup-xmpp 인증서가 유효한지 확인합니다.

5. 포트 5222가 열려 있는지 확인합니다.

6. 서버를 재부팅합니다.

7. 서버의 리부팅으로 식별된 근본 원인이 지금까지 알려진 유일한 해결책인 경우 6단계 전에 이러한 서비스에 대한 로그를 수집합니다.

Cisco XCP 라우터

Cisco XCP 연결 관리자

Cisco XCP 인증 서비스

클라이언트 프로파일 에이전트

UI 오류: 서버와 통신할 수 없습니다.

Jabber 오류 코드: "LERR\_JABBER\_UNREACHABLE <16>" , "LERR\_CUP\_UNREACHABLE <9>"

## 해결 단계

=====

1. IMP FQDN/호스트 이름을 확인할 수 있는지 확인

Android OS에서 호스트 이름 전용 주소를 확인할 수 없는 알려진 문제가 있습니다. IP 주소 및 FQDN에 액세스할 수 있지만 호스트 이름만 액세스할 수 없습니다. 또한 이 문제는 Android 장치,

MAC, iOS 및 Windows 장치에 대해서만 이 문제로 인해 영향을 받지 않습니다.

Hostname(호스트 이름)으로 서버가 정의된 경우 CUCM administration(CUCM 관리) > System(시스템) > Presence Redundancy Groups(프레즌스 이중화 그룹) > DefaultCUPSubcluster(이 이름은 변경될 수 있음)에서 확인합니다. yes(예)인 경우 Cluster Topology(클러스터 토폴로지) 페이지에서 서버 이름을 FQDN 또는 IP 주소로 변경합니다.

2. 방화벽/VPN이 IMP 서버에 대한 연결을 차단하지 않는지 확인합니다(포트 8443,522).

3. 이러한 서비스가 IMP 서버에서 실행되는지 확인합니다.

Cisco XCP 라우터  
Cisco XCP 연결 관리자  
Cisco XCP 인증 서비스

4. 고가용성 복제 상태 확인

- a. utils dbreplication runtimestate
- b. run pe sql tlogin typesysreplication에서 select count(\*)

또는

utils imdb\_replication 상태(10.5.2 SU2a 이상)

5. 문제가 해결되지 않으면 이러한 서비스에 대한 로그를 수집합니다.

Cisco XCP 라우터  
Cisco XCP 연결 관리자  
Cisco XCP 인증 서비스  
클라이언트 프로파일 에이전트

6. 모든 사용자에게 동일한 오류가 발생할 경우 신속한 복구를 위해 서버를 재부팅할 수 있습니다.

수집할 로그

RTMT	관리 CLI
Cisco 클라이언트 프로파일 에이전트	파일 get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
Cisco 로그인 데이터스토어	파일 get activelog epa/trace/imdb/sdi/ttlogin/
Cisco Tomcat 보안 로그	파일 get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Cisco XCP 인증 서비스	파일 get activelog epas/trace/xcp/log/auth*
Cisco XCP 연결 관리자	파일 get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1_*.log

## 로그를 DEBUG로 설정하는 방법

**Trace Configuration**

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server\* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group\* IM and Presence Services Go

Service\* Cisco XCP Authentication Service (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files\* 250

Maximum File Size (MB)\* 2

---

**Trace Configuration**

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server\* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group\* IM and Presence Services Go

Service\* Cisco XCP Connection Manager (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files\* 250

Maximum File Size (MB)\* 2

**Trace Configuration**

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server\* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group\* IM and Presence Services Go

Service\* Cisco Client Profile Agent (Active)

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files\* 250

Maximum File Size (MB)\* 1

---

**Trace Configuration**

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server\* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group\* IM and Presence Services Go

Service\* Cisco Login Datastore (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files\* 250

Maximum File Size (MB)\* 1

## RTMT에서 로그 수집

**System**

- System Summary
- Server
  - CPU and Memory
  - Process
  - Disk Usage
  - Critical Services
- Performance
  - Performance
  - Performance Log Viewer
- Tools
  - Alert Central
  - Trace & Log Central**
  - Job Status
  - SysLog Viewer
  - VLT
  - AuditLog Viewer

**Voice/Video**

**AnalysisManager**

**IM and Presence**

---

**Trace & Log Central**

- Trace & Log Central
  - Remote Browse
  - Collect Files**
  - Query Wizard
  - Schedule Collection
  - Local Browse
  - Real Time Trace
  - Collect Crash Dump
  - Collect Install Logs
  - Audit Logs

---

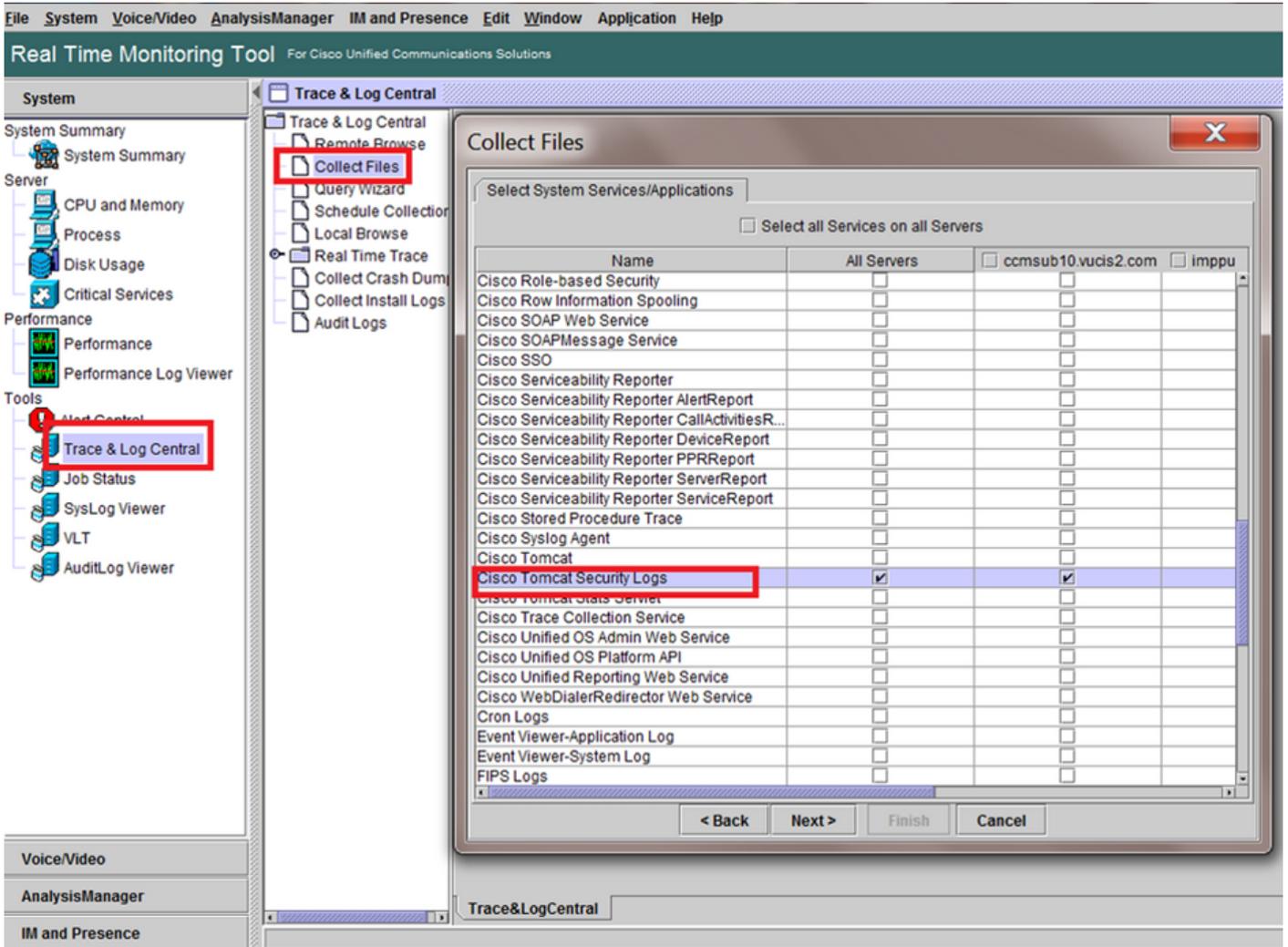
**Collect Files**

Select IM\_AND\_PRESENCE Services/Applications

Select all Services on all Servers

Name	All Servers	ccmpub10.vucis2.com	ccmsu
Cisco AXL Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Bulk Provisioning Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco Client Profile Agent</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Config Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Data Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Intercluster Sync Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco Login Datastore</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco OAM Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Datastore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Engine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco RCC Device Selection Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Route Datastore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Proxy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Registration Datastore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Server Recovery Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Sync Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco XCP Authentication Service</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Config Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco XCP Connection Manager</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Directory Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP File Transfer Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Message Archiver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco XCP Router</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP SIP Federation Connection Man...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Text Conference Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

< Back   **Next >**   Finish   Cancel



일반 검사

유틸리티 진단 테스트

유틸리티 서비스 목록

utils dbreplication runtimestate

```

admin:utils dbreplication runtimestate

Server Time: Tue Mar 28 09:24:30 IST 2017

Cluster Replication State: Only available on the PUB

DB Version: ccml0_5_1_13900_2
Repltimeout set to: 300s
PROCESS option set to: 1

Cluster Detailed View from IMPSUB-1051SU3 (2 Servers):

```

SERVER-NAME	IP ADDRESS	PING (msec)	DB/RPC/ DbMon?	REPL. QUEUE	Replication Group ID	REPLICATION SETUP (RTM) & DB Status
IMPPUB-1051SU3	192.168.100.85	6.163	Y/Y/Y	0	(g_4)	(2) Setup Completed
IMPSUB-1051SU3	192.168.100.86	0.025	Y/Y/Y	0	(g_5)	(2) Setup Completed

```

admin:run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication
sqlRv(t) sqlstmt(select count(*) from typesysreplication;)
***result set start***
count(0), success(t)
***result set end***

```

유틸리티 상태 ha

The screenshot displays a web management interface for a Presence Redundancy Group. On the left, the 'Presence Redundancy Group Configuration' page shows settings for 'DefaultCUPSsubcluster' with two presence servers: 192.168.100.85 and 192.168.100.86. Below this, a 'High Availability' table lists the monitored servers and their states. On the right, the 'Presence Topology Details' page shows the 'DefaultCUPSsubcluster' with two nodes: 192.168.100.85 and 192.168.100.86, both in a 'Normal' state.

Monitored Server	Assigned users	Active users	Server State	Reason	Server
192.168.100.85	0	0	Normal	Normal	Falover
192.168.100.86	0	0	Normal	Normal	Falover

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.