

Probleemoplossing voor Jabber Softphone voor VDI - algemene problemen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Gemeenschappelijke problemen en oplossingen](#)

[CTI-fouten](#)

[CTI-time-out](#)

[CTI-toegangsrechten](#)

[CTI-lijnbesturing uitgeschakeld](#)

[CTI-apparaatassociatie](#)

[CTI-apparaatbesturing uitgeschakeld](#)

[SIP-fouten](#)

[SIP-socketfout](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de meest gebruikelijke Jabber Softphone voor VDI-problemen en hoe u deze kunt corrigeren.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan kennis te hebben van Cisco Unified Communications Manager (CUCM) en Jabber Softphone voor VDI (JVDI).

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de vermelde softwareversies:

- Cisco Unified Communications Manager 14.0.1 SU2
- Cisco Jabber 14.1.3
- JVDI Agent 14.1.3
- JVDI-client 14.1.3

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Gemeenschappelijke problemen en oplossingen

CTI-fouten

Als een JVDI-softphone uitval wordt veroorzaakt door een mislukte CTI-verbinding, wordt in de Jabber-verbindingsstatus van de VDI het virtuele kanaal en de SIP weergegeven zoals aangesloten maar CTI als **niet verbonden**.

CTI-verbindingfout

Wanneer de SIP-verbinding vanuit de JVDI-client werkt en er een CTI-fout optreedt, wordt het Jabber CSF-apparaat weergegeven zoals geregistreerd op de website **CUCM Administration > Device > Phone**.

Find Phone where	Device Name	contains	csfjking	Find	Clear Filter	
<input type="checkbox"/>	CSFJKING	Username's CSF	Phone_DP	SIP	Registered	Now

KVP geregistreerd tijdens CTI-storing

CTI-time-out

Om te verifiëren of een CTI-time-out is opgetreden, verzamelt u de genoemde sporen en logbestanden.

- CUCM CTIM Manager-sporen
- Jabber-probleemrapport van virtuele desktopinfrastructuur (VDI)

CUCM CTIManager SDL Trace laat zien dat CTIManager probeert om zich opnieuw te binden aan LDAP en stelt de netwerk timeout in op 5 seconden.

```
33538217.033 | 07:32:28.921 |AppInfo |authenticatieDB::login (Verificatie met LDAP)
33538217.038 | 07:32:28.921 |AppInfo |LDAP niet geïnitieerd...verbinding maken...
33538217.042 | 07:32:28.921 |AppInfo |Verifiëren met SSL niet ingeschakeld (0)-
(ldap://ldap.domain.local:389)
33538217.046 | 07:32:28.924 |AppInfo |LDAP set LDAP_OPT_NETWORK_TIMEOUT optie ingesteld op
5 seconden
```

CUCM CTIManager SDL Trace geeft aan dat CTIManager heeft geverifieerd dat de time-outperiode is verstreken en stuurt een provider complete event met een time-outfout naar Jabber.

```
33538233.000 | 07:32:38.644 |SDLsig |Aanmelden bij aanmeldingTime-out |waarmerking
|CTIHandler(1.200,12.212) |SDLtimer-service (1.200.3.1) |1 200 212 215,3^*^* |[R:H-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] mSequenceNumber=2
33538233.003 | 07:32:38.647 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI
ProviderOpenCompletedEvent (seq#=2) provider id=16777428 CM Versie=14.0.1 error code=2362179701
omschrijving=Directory is mislukt - time-out enableIPv6=0 NoOfDaysPwdToExp=4294967295
```

33538233.004 | 07:32:38.651 |AppInfo |CtiProviderOpenFailure - CTI-toepassing heeft provider niet geopend; applicatie-opstarten is mislukt CTIconnectionID:212 Reden-code:-1932787595 IPAdres: xxx.xxx.xxx.xxx IPv6Adres: App-ID:Cisco CTIManager Cluster-id:StandAloneCluster-knooppunt-ID:cucmpub.domain.local

Jabber log toont dat Jabber de Provider_OPEN_COMPLETE_EVENT van CTIManager heeft ontvangen en de CTI-verbinding sluit vanwege de ontvangen time-outfout.

2023-01-24 07:32:38,598 DEBUG [0x000026e0] [c\deskphoneprovider\dprovider.cpp(1274)] [csf.ecc] [cdpProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] CdProvider::VerzendingTheMessage, nPduNum=126, pduName=PROVIDER_OPEN_COMPLETE_EVENT_EVENT

2023-01-24 07:32:38,598 WAARSCHUWING [0x000026e0] [rc\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(598)] [csf.ecc] [cdprovider::HandleEvent_ProviderOpenCompleted] - ProviderOpen mislukt: reden: 0x8ccc0075, Inloggen mislukt - time-out

2023-01-24 07:32:38,598 FOUT [0x000026e0] [deskphoneprovider\ctiConnection.cpp(260)] [csf.ecc] [ctiConnection::SocketWorkItem::run] - ctiConnection: Socket disconnect is mislukt!

CTI-tijdelijke oplossingen

1. Controleer de CUCM LDAP-verificatiepoort in gebruik. Door de verificatiepoort te veranderen in een Global Catalog-poort (3268\3269) kan de vertraging voor verificatieaanvragen worden beperkt.
2. Controleer of LDAP-verificatieservers zijn geconfigureerd als volledig gekwalificeerde domeinnaam (FQDN). Als dit het geval is, zorg ervoor dat alle server FQDN oplosbaar zijn via DNS van CUCM.

Opmerking: de Cisco CTIM Manager hoeft niet opnieuw te worden gestart wanneer de verificatiepoort is gewijzigd.

CTI-toegangsrechten

Om te controleren of CTI-toegangsrechten de oorzaak zijn van een CTI-fout, verzamelt u de genoemde sporen en logbestanden.

- CUCM CTIM Manager-sporen
- Jabber-probleemrapport van VDI

CUCM CTIManager SDL Traces toont CTIManager die de gebruikersinstellingen controleert. Tijdens de instellingenverificatie stuurt CTIManager een ProviderOpenCompletedEvent waarin Jabber wordt gewaarschuwd dat de gebruiker niet de juiste rechten heeft om CTI-besturing uit te voeren.

33401907.000 | 07:49:58.670 |SDLsig |Aangepaste gebruikersinstellingen |verificatie |CTIHandler(1.200,12.150) |CTIDbAccess(1 200,8,1) |1 200 215 153,3^*^* |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] SuperProvider = Uitgeschakelde CallParkRetrievalToestaan = Uitgeschakeld ModifyCallingNumber = Uitgeschakeld CTI ingeschakeld = Uitgeschakeld CallMonitor=Uitgeschakeld CallRecord=Uitgeschakeld Gebruikersnaam = Jking result=0

33401907.005 | 07:49:58.670 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI ProviderOpenCompletedEvent (seq#=2) provider id=16777366 CM Versie=14.0.1 error code=2362179679 Description=Directory is mislukt - Gebruiker niet aanwezig in Standaard CTI Gebruikers groep. enableIPV6=0 NoOfDaysPwdToExp=4294967295

33401907.006 | 07:49:58.673 |AppInfo |CtiProviderOpenFailure - CTI-toepassing heeft provider niet geopend; applicatie-opstarten is mislukt CTIconnectionID:150 Reden-code:-1932787617 IPAddress:xxx.xxx.xxx.xxx IPv6Adres: App-ID:Cisco CTIManager Cluster-id:StandAloneCluster-knooppunt ID:cucmpub.domain.local

Jabber-logbestanden geven aan dat Jabber de PROVIDER_OPEN_COMPLETE_EVENT van CTIManager ontvangt, maar mislukt vanwege onjuiste machtigingen.

```
2023-01-23 07:49:58,561 DEBUG [0x000026a8] [c\deskphoneprovider\dprovider.cpp(1274)] [csf.ecc]
[cdpProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] CdProvider::DispatchTheMessage, nPduNum=126,
pduName=PROVIDER_OPEN_COMPLETE_EVENT
2023-01-23 07:49:58,561 WAARSCHUWING [0x000026a8] [rc\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(598)]
[csf.ecc] [cdprovider::HandleEvent_ProviderOpenCompleted] - ProviderOpen mislukt: reden: 0x8cc005f,
Directory is mislukt - Gebruiker niet aanwezig in Standaard CTI Gebruikers groep.
2023-01-23 07:49:35,561 FOUT [0x000026a8] [deskphoneprovider\ctiConnection.cpp(260)] [csf.ecc]
[ctiConnection::SocketWorkItem::run] - ctiConnection: Socket disconnect is mislukt!
```

CTI-oplossing voor toegangsrechten

1. Dit probleem kan worden opgelost door de **standaard CTI Enabled** rol toe te voegen aan de CUCM eindgebruikerconfiguratie (**CUCM Administration > User Management > End User**).

Roles
Standard CCM End Users
Standard CCMUSER Administration
Standard CTI Enabled

Standaard CTI-functie voor eindgebruiker inschakelen

CTI-lijnbesturing uitgeschakeld

Om te verifiëren of CTI fouten bestaan verzamel de vermelde sporen en logboeken.

- CUCM CTIM Manager-sporen
- Jabber-probleemrapport van VDI

CUCM CTIManager SDL Trace show CTI Manager ontving een LineOpenRequest van Jabber. CTIManager kan de regel open niet uitvoeren en stuurt een regel open faalde event naar Jabber.

```
33407677.002 | 08:35:28.159 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI
LineOpenrequest ( seq#=5 AutoAccept=0 Partitie=Internal_PT)
33407688.000 | 08:35:28.162 |SDLig.-I |CiLine OpenLineRes |gereed |CTIDapparaatlijnmgr(1 200,9,1)
|CTIR-registratieserver(3,100,26,1) |1.200.21.167.6^xxx.xxx.xxx.xxx^CSFJKING |[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=624 Name=CSFJKING LH=1|145 Resultaat=0x8cc00d3 Auto
Accept Status=0
33407688.001 | 08:35:28.162 |AppInfo |[CTI-APP] [Line(145):openLineResponse]
(Signal=CtiLineOpenRes State=lineState_opening LineNumber=1151026, LineHandle:
CtiID=1:LineID=145, LinerequestTimeout=5)
33407688.002 | 08:35:28.162 |AppInfo |CtiLineOpenFailure - Kan de regel CTI Connection ID:1
Apparaatnaam:CSFJKING Directory Number:1151026 Partitie:Internal_PT
UNKNOWN_PARAMTYPE:Reden:-1932787501 App-ID:Cisco CTIManager Cluster-
id:StandAloneCluster Node-id:cucmpub.domain.local

33407688.008 | 08:35:28.162 |AppError |LineOpen is mislukt. De lijn verwijderen. Apparaat=CSFJKING
Lokaal LH=1|145
33407689.003 | 08:35:28.176 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI
LineClosedEvent ( LH=1|144 rede=8 )
```

Jabber.log toont dat Jabber de LINE_GESLOTEN_EVENT van CTI Manager heeft ontvangen en stelt de regel in op out of service. Als Jabber eenmaal is ingesteld op out of service, stuurt Jabber een apparaat en

provider close-event naar CTI Manager en wordt de CTI-verbinding beëindigd.

```
2023-01-23 08:35:28,471 DEBUG [0x00001e6c] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1405)] [csf.ecc]
[cdpProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] Ontvangen: ,
pdunames[nPduNum]=LINE_GESLOTEN_EVENT
2023-01-23 08:35:28,471 DEBUG [0x00001e6c] [c:\src\deskphoneprovider\DPLine.cpp(711)] [csf.ecc]
[CDPLine::HandleEvent_LineClosed] - CDPLine::HandleEvent_LineClosed
2023-01-23 08:35:28,471 DEBUG [0x00001e6c] [c:\src\deskphoneprovider\DPLine.cpp(1078)] [csf.ecc]
[CDPLine::OutOfService] - CDPLine::OutOfService, bClose=1
2023-01-23 08:35:28,486 DEBUG [0x00002818] [c:\deskphoneprovider\dprovider.cpp(1086)] [csf.ecc]
[cdpProvider::Sendrequest] - [id=0] Sendrequest Succeed.,
pdunames[msg.msgID]=APPARAAT_CLOSE_REQUEST, msg.sequentieNumber=6
2023-01-23 08:35:28,486 DEBUG [0x00002818] [c:\deskphoneprovider\dprovider.cpp(1086)] [csf.ecc]
[cdpProvider::Sendrequest] - [id=0] Sendrequest Succeed.,
pdunames[msg.msgID]=PROVIDER_CLOSE_REQUEST, msg.sequentieNumber=7
2023-01-23 08:35:28,486 FOUT [0x00001e6c] [deskphoneprovider\ctiConnection.cpp(260)] [csf.ecc]
[ctiConnection::SocketWorkItem::run] - ctiConnection: socket disconnect is mislukt!
```

Line Close-oplossing

Controleer of de instelling **Controle van apparaat toestaan vanuit CTI** is ingeschakeld in de configuratie van de CSF-lijn (**CUCM-beheer > Apparaat > Telefoon**).

Directory Number Information	
Directory Number*	1151003
Route Partition	Internal_PT
Description	user name
Alerting Name	user name
ASCII Alerting Name	user name
External Call Control Profile	< None >
<input checked="" type="checkbox"/> Allow Control of Device from CTI	
Associated Devices	CSFJKING BOTJKING TCTJKING

Directory Number CTI-toegangsrechten

Opmerking: Als "Allow Control of Device from CTI" op de regel is ingeschakeld, maar de CTI-fouten nog steeds worden gezien, schakelen u de instelling van en op het opslaan tussen de wijzigingen in.

CTI-apparaatassociatie

Om te verifiëren of CTI apparatenassociatiefouten bestaan verzamel de vermelde sporen en logboeken.

- CUCM CTIM Manager-sporen
- Jabber-probleemrapport van VDI

CUCM CTIManager SDL Trace onthult CTI Manager ontvangt provider_OPEN_REQUEST en stuurt een provider reactie met succesvolle gebruikersverificatie.

```
33301558.002 | 13:27:34.924 |AppInfo |CTIManager::CtiManager::providerOpenrequest():
PROVIDER_OPEN_REQUEST ontvangen â€” Connection ID=2 TCPHandle=[1:200:21:139]
```

PeerIPAddr=xxx.xxx.xxx.xxx PeerPort=50155 Gebruikersnaam= CtiHandler=[1:200:12:136]
33301560.004 | 13:27:34.925 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI
ProviderOpenResponse (seq#=2) provider id=16777352 FIPSMODE = 0
33301565.090 | 13:27:35.271 |AppInfo |VerificatieImpl: Verificatie succesvol voor Gebruiker ID: jking

Daarna, CTI Manager doet een raadpleging van de CUCM eindgebruikers gecontroleerde apparaten en geen apparaten worden gevonden. Vervolgens wordt er een ProviderOpenCompleteEvent naar Jabber verzonden, waarbij de optie Totaal controleerbare apparaten op 0 is ingesteld.

33301572.000 | 13:27:35.271 |SDLsig |CITApparaatlijst met PDF-bestanden |gereed |CTIDApparaatbeheer(1
200,10,1) |CTIDbAccess(1 200,8,1) |1 200 213 139,3^*^* |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] EnumHandle=89
NumDevices=0 Totaal=0 mbMore=0
33301572.001 | 13:27:35.271 |AppError |ready_ctiDeviceListWithDPFetchRes EnumHandle=89
numDevices=0 TotalDevices=0 Meer=0 Resultaat=0
33301577.004 | 13:27:35.272 |AppInfo |[CTI-INFO] [CTIHandler::GenerateQBEPviderOpenSuccess]
totalControlableDevices = 0
33301577.007 | 13:27:35.272 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI-
providerOpenCompletedEvent (seq#=2) provider ID=16777352 DSCPforCTI2Apps =96 EnableIPV6 =0
autoCallPickupEnabled =0 LoginUserID = NoOfDaysPwdToExp =4294967295 TotalControlableDevices
=0 ClusterID =StandAloneCluster

Jabber.log toont dat Jabber de ProviderOpenCompleteEvent heeft ontvangen van CTI Manager. De vraag voor get devices is uitgeleefd en de handle OpenFailmet een fout 8.

2023-01-22 13:26:13,888 DEBUG [0x000025a4] [c\deskphoneprovider\DProvider.cpp(1274)] [csf.ecc]
[cdpProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] CdProvider::VerzendingTheMessage, nPduNum=126,
pduName=PROVIDER_OPEN_COMPLETE_EVENT_EVENT
2023-01-22 13:26:13,888 DEBUG [0x000025a4] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1423)] [csf.ecc]
[cdpProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] PDUTYPE_ProviderEvent of PDUTYPE_Heartbeat,
nPduNum=126, pduNames[nPduNum]_PROVIDER_OPEN_Num COMPLETE_EVENT
2023-01-22 13:26:13,888 DEBUG [0x000025a4] [rc\deskphoneprovider\dprovider.cpp(577)] [csf.ecc]
[cdpProvider::HandleEvent_ProviderOpenCompleted] - [id=0]
CDProvider::HandleEvent_ProviderOpenCompleted

2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002404] [per\DeskPhoneConnectionContext.cpp(1068)] [csf.ecc]
[csf::ecc:DeskPhoneConnectionContext:GetDevicesTimeoutWorkItem:run] - [id=1]
DeskPhoneConnectionContext:GetDevicesTimeoutWorkItem:run()
2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002404] [per\DeskPhoneConnectionContext.cpp(1071)] [csf.ecc]
[csf::ecc:DeskPhoneConnectionContext:GetDevicesTimeoutWorkItem:run] - [id=1] Apparaten timeout
2023-01-22 13:26:32,868 FOUT [0x00002404] [pper\DeskPhoneConnectionContext.cpp(509)] [csf.ecc]
[csf::ecc::DeskPhoneConnectionContext::handleOpenFail] - [id=1] staat:2login staat:3error:8

Jabber sluit vervolgens de CTI-verbinding met CUCM en stelt de telefonieservice in op losgekoppeld als gevolg van het ontbreken van een apparaat.

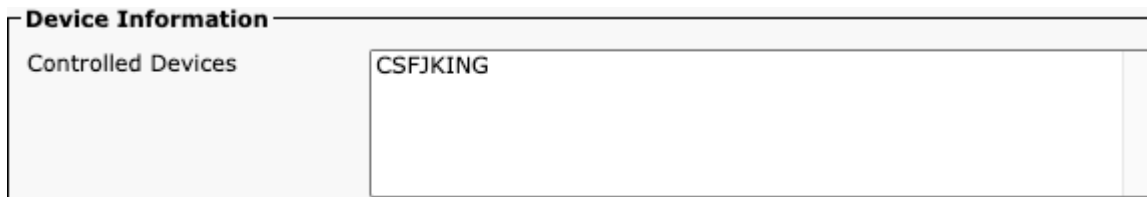
2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002040] [c\deskphoneprovider\dprovider.cpp(1070)] [csf.ecc]
[cdprovider::Sendrequest] - [id=1] cdprovider::Sendrequest, msg.volgnummer=4, pObject=1758DB6C,
pdunames[msg.msgID=provider]_VERZOEK
2023-01-22 13:26:32,868 INFO [0x00002040] [\deskphoneprovider\ctiConnection.cpp(60)] [csf.ecc]
[ctiConnection::stop] - ctiConnection::stop
2023-01-22 13:26:32,868 FOUT [0x00001e10] [deskphoneprovider\ctiConnection.cpp(260)] [csf.ecc]
[ctiConnection::SocketWorkItem:run] - CtiConnection: Socket disconnect is mislukt!

2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x000024fc] [ntrol\TelephonyCallControlImpl.cpp(1022)]
[jcf.tel.callcontrol] [CSFNnified::TelephonyCallControlImpl:onServiceStartResult] - Service StartResultaat:

[eDeskPhone], Connection-foutcode: [eDeviceRegSelectedDeviceNotFound]
2023-01-22 13:26:32,868 INFO [0x00002434] [ices\impl\TelephonyServiceImpl.cpp(3998)] [jcf.tel.service]
[CSFNnified::TelephonyServiceImpl::OnTelephonyServiceConnectionStatusChanged] - Status van de
verbinding van het apparaat van de telefoniedienst veranderde van [Verbinden] aan [Verbroken]
2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002434] [\impl\TelephonyServerHealthImpl.cpp(477)]
[jcf.tel.health] [CSFUnified::TelephonyServerHealthImpl::commitIfNotAlreadyCommitted] - Deskphone
video server gezondheid is niet vastgelegd omdat geen deskphone gevonden in apparaat lijst nog niet
gevonden

CTI-oplossing voor apparaatassociatie

1. Deze fouten worden gezien wanneer de JVDI CSF-apparaten niet aanwezig zijn in de **door de CUCM-eindgebruiker gecontroleerde apparaten**. Het CSF-apparaat toevoegen aan de gecontroleerde apparaten om dit probleem op te lossen (**CUCM-beheer > Gebruikersbeheer > Eindgebruiker**).



CUCM-gecontroleerde apparaten

CTI-apparaatbesturing uitgeschakeld

Om te controleren of CTI-apparaatbesturing is uitgeschakeld, verzamel de genoemde sporen en logbestanden.

- CUCM CTIM Manager-sporen
- Jabber-probleemrapport van VDI

Het Jabber-logbestand toont dat Jabber een APPARAAT_OPEN_REQUEST naar CUCM CTI Manager heeft gestuurd.

```
2023-01-23 08:14:26,674 DEBUG [0x00002578] [c\deskphoneprovider\dpprovider.cpp(1086)] [csf.ecc]  
[cdpProvider::Sendrequest] - [id=0] Sendrequest Succeed.,  
pdunames[msg.msgID]=APPARAATOPEN_REQUEST, msg.sequentieNumber=4
```

CUCM CTIManager SDL Trace onthult dat CTI Manager de open aanvraag voor het apparaat heeft ontvangen en reageert op Jabber met een CtiDeviceOpenFailure.

```
33404809.002 | 08:14:27.899 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI  
DeviceOpenrequest ( seq#=4 apparaatnaam=CSFJKING softkeys AppID=1234)  
33404811.009 | 08:14:27.899 |AppError |DeviceThirdParty::isDeviceOpenValid deviceName=CSFJKING  
Verzend CtiDeviceOpenDeviceRes (Seq#=4 error=0x8cc00d2)  
33404812.003 | 08:14:27.899 |AppInfo |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage ] CTI FailureResponse  
( seq#=4 result=2362179794 Description=)  
33404812.004 | 08:14:27.900 |AppInfo |CtiDeviceOpenFailure - Device Open mislukte CTI-verbinding-  
id:154 Apparaatnaam:CSFJKING UNKNOWN_PARAMTYPE:ReasonCode:-1932787502 App-id:Cisco  
CTIManager Cluster-id:StandAloneCluster-knooppunt-ID:cucmpub.domain.local Process-id:jking-  
xxx.xxx.xxx-51126-proces-ID:29347 Procesnaam:CtiHandler
```

Jabber.log toont dat Jabber de Failure Response van CTI Manager heeft ontvangen en dat de CTI-sessie is losgekoppeld.

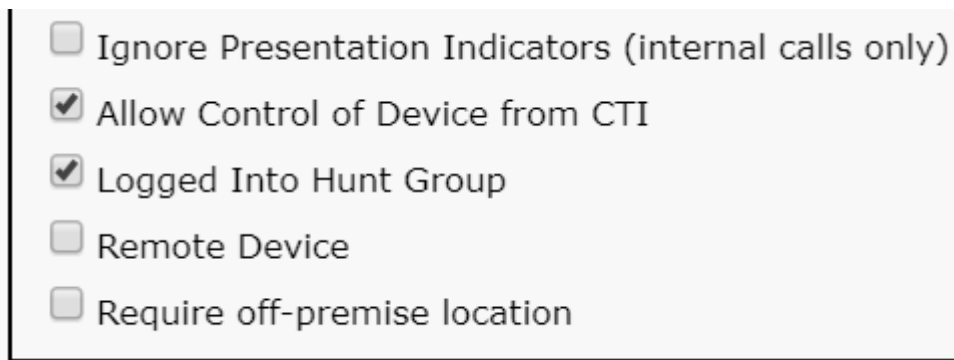
2023-01-23 08:14:27,674 FOUT [0x00002578] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1287)] [csf.ecc] [cdpProvider::VerzendingTheMessage] - **FailureResponse**, result=**0x8cc00d2**, (**CTIERR_device_RESTRICTED**)

2023-01-23 08:14:27,674 DEBUG [0x00002578] [c\deskphoneprovider\DPsovider.cpp(1333)] [csf.ecc] [cdprovider::DispatchTheMessage] - [id=0] **Ontvangen**, pdunames[nPduNum]=**ERROR_RESPONSE**, seqNum=4

2023-01-23 08:14:27,686 FOUT [0x00002578] [deskphoneprovider\ctiConnection.cpp(260)] [csf.ecc] [ctiConnection::socketWorkItem::run] - **ctiConnection: socket disconnect is mislukt!**

CTI-oplossing voor apparaatbeheer uitgeschakeld

1. Controleer of de instelling **Controle van apparaat toestaan vanuit CTI** is ingeschakeld in de configuratie van het CSF-apparaat (**CUCM-beheer > Apparaat > Telefoon**).



- Ignore Presentation Indicators (internal calls only)
- Allow Control of Device from CTI
- Logged Into Hunt Group
- Remote Device
- Require off-premise location

CSF-apparaat CTI toestaan controle

SIP-fouten

Wanneer een JVDI-softphone uitval wordt veroorzaakt door een mislukte SIP-verbinding, wordt in de Jabber-verbindingsstatus van de VDI het virtuele kanaal weergegeven zoals aangesloten, maar de SIP- en CTI-status weergegeven als Niet verbonden.

Cisco Jabber
Version 14.1.3 (307304)



Softphone with VDI

Status: Not connected
 Address: cucmpub. (SIP) (IPv4)
 Protocol: SIP
 Reason: Connection error. Ensure the server information in the Phone Services tab on the Options window is correct. Contact your system administrator for assistance.

Details



Extend diagnostic

JVDI client version: 14.1
 JVDI agent version: 14.1
 Virtual Channel status: Co
 SIP status: Not
 Softphone CTI status: Not

JVDI SIP-fout

Wanneer de SIP-verbinding van de JVDI-client niet werkt, wordt het Jabber CSF-apparaat weergegeven als niet geregistreerd via de website **CUCM-beheer > Apparaat > Telefoon**.

Find Phone where	Device Name	contains	csfjking	Find	Clear Filter	+/-
<input type="checkbox"/>	Device Name(Line) ^	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	Last Registered
<input type="checkbox"/>	CSFJ KING	Username's CSF	Phone_DP	SIP	Unregistered	Jul 19, 2023 1:32:02 PM

CUCM CSF niet geregistreerd

SIP-socketfout

Met JVDI komt al het SIP-verkeer van de JVDI-client op de thin client-machine. Om problemen op te lossen verzamelt u de genoemde sporen en logbestanden.

- CUCM CallManager-sporen
- Jabber-probleemrapport van VDI

Het vxc-logbestand van JVDI-client toont aan dat de primaire en secundaire CUCM-servers die worden gebruikt voor SIP 5060-signalering. De primaire server is ingesteld op de actieve server.

```
2020-01-23 08:58:44,623 DEBUG [0x00000000000036a0] [ore\sipstack\sip_common_transport.c(866)]
[csf.sip-call-control] [sipTransportCfgTableInit] - [SIP][TRANS][1] PRIMAIR_CCM: IPv4 Addr:
cucmsub.domain.local:5060 IPv6 Addr: vervoer: 4
2020-01-23 08:58:44,623 DEBUG [0x00000000000036a0] [ore\sipstack\sip_common_transport.c(866)]
[csf.sip-call-control] [sipTransportCfgTableInit] - [SIP][TRANS][2] SECUNDAIR_CCM: IPv4 Addr:
cucmpub.domain.local:5060 IPv6 :50 vervoer: 4
2020-01-23 08:58:44,633 FOUT [0x00000000000036a0] [re\sipstack\sip_common_transport.c(1075)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_get_ti_addr] - [SIP][TRANS] Geen actieve 1: BASIC_CCM gevonden
met gebruik van primaire CUCM
```

JVDI-client meldt een mislukte socketverbinding bij poging tot verbinding met de primaire server op poort 5060. De sessie wordt vervolgens gewist.

```
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\ccsip_platform_tcp.c(910)]
[csf.sip-call-control] [sip_tcp_set_reason_for_active_confail] - SIPCC-SIP_TCP_MSG:
sip_tcp_set_rede_for_active_confail: Verbroken van actieve server (). unRegReason:12 Errno:0, Oorzaak:1,
Reden:[SOCKET_REMOTE_CLOSURE / CC_UNREG_REDEN_CM_RESET_TCP]
```

```

2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x00000000000036a0] [tiveapp\sipcc\core\ccapp\cc_alarm.c(816)]
[csf.sip-call-control] [setUnregReason] - SIPCC-PLAT_API: setUnregReason: unregReason: unregreason
instellen op=12
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [sipstack\sip_transport_connection.c(282)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_connection_on_socket_error] - [SIP][CONN][] socket(3912) fout:-1
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\ccsip_platform_tcp.c(634)]
[csf.sip-call-control] [sip_tcp_kill_connection] - SIPCC-SIP SOCK: sip_tcp_kill_connection: purge entry,
socket is 3912, connid is 0
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\ccsip_platform_tcp.c(384)] [csf.sip-
call-control] [sip_tcp_purge_entry] - SIPCC-SIP_TCP_MSG: sip_tcp_purge_entry: Socket fd: 3912
gesloten voor connid 0 met adres: xxx.xxx.xxx.xxx, externe poort: 5060
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [e\sipstack\sip_transport_sessie.c(1055)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_sessie_disconnect] - [SIP][SESS][0] vernielen verbinding.
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x00000000000036a0] [re\sipstack\sip_common_transport.c(1666)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_on_sessie_creation_fail] - [SIP][TRANS][1] transport crate is mislukt!

```

JVDI-client stelt vervolgens de SIP-verbinding in op mislukt en de SIP-route wordt aangeduid als vernietigd.

```

2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\sip_common_regmgr.c(3713)]
[csf.sip-call-control] [sip_regmgr_on_transport_cucm_connect_fail] - SIPCC-SIP_REG:
sip_regmgr_on_transport_cucm_connect_fail: [1] cucm verbinding is mislukt!
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x00000000000036a0] [\core\sipstack\sip_common_regmgr.c(2242)]
[csf.sip-call-control] [sip_regmgr_cc_creation_fail] - SIPCC-SIP_CC_CONN: sip_regmgr_cc_creation_fail:
cucm 1 verloren
2020-01-23 08:58:44,657 DEBUG [0x00000000000036a0] [ore\sipstack\sip_common_transport.c(306)]
[csf.sip-call-control] [sip_transport_delete_cc_conn] - [SIP][TRANS][1] Vervoersessie vernietigen: jabber
<...-> Cucm-1 (PRIMAIR_CCM)

```

Gemeenschappelijke oplossingen voor SIP-socketuitval:

1. Controleer of u JVDI via VPN probeert te gebruiken of of u verbinding maakt met de VDI met Citrix Access Gateway of VMware Access Gateway.
 - Als een VPN in gebruik is, controleer dan of de JVDI-vereiste poorten zijn toegestaan op alle geschikte security applicaties. Raadpleeg het gedeelte Poortvereisten van de Jabber Softphone voor VDI-implementatiegids.
 - Als u Citrix Access Gateway of VMware Access Gateway gebruikt, vereist Cisco JVDI het gebruik van MRA. Ondersteuning voor JVDI via MRA begint in JVDI en Jabber versie 12.6.
2. Als JVDI-client dit probleem op een intern netwerk ondervindt, controleert u:
 - Routing tussen de thin client-VLAN en het CUCM-VLAN.
 - Controleer of alle vereiste poorten voor JVDI bereikbaar zijn. Raadpleeg het gedeelte Poortvereisten van de Jabber Softphone voor VDI-implementatiegids.
 - Verzamel een pakketvastlegging van de thin client en de CUCM
 - Controleer of het TCP-systeem naar de CUCM gaat
 - Controleer of de thin client of server de TCP-sessie opnieuw instelt.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.