

# As edições do convidado do Jabber pesquisam defeitos o guia

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Topologia](#)

[Pesquise defeitos o guia](#)

[Verifique links de comunicação unificados](#)

[O link do convidado do Jabber reorienta a Expressway o página da web](#)

[Acelerador não encontrado](#)

[Link não encontrado](#)

[Destino não alcançável](#)

[GIRE a atribuição falhada](#)

[Navegador Unsupported](#)

[Restauração da senha](#)

[Convidado do Jabber: Níveis do registro e do log](#)

[Logs do encaixe da Web do convidado do Jabber](#)

[Windows](#)

[Mac OS](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos alguns problemas comuns com o convidado do Jabber de Cisco.

## Pré-requisitos

## Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Combinação do C e E de Cisco Expressway (Exp) com versão x8.2 ou mais tarde
- Traversal usando o estabelecimento da Conectividade do relé NAT (VOLTA) /Interactive (GELO) e o Session Initiation Protocol (SIP)

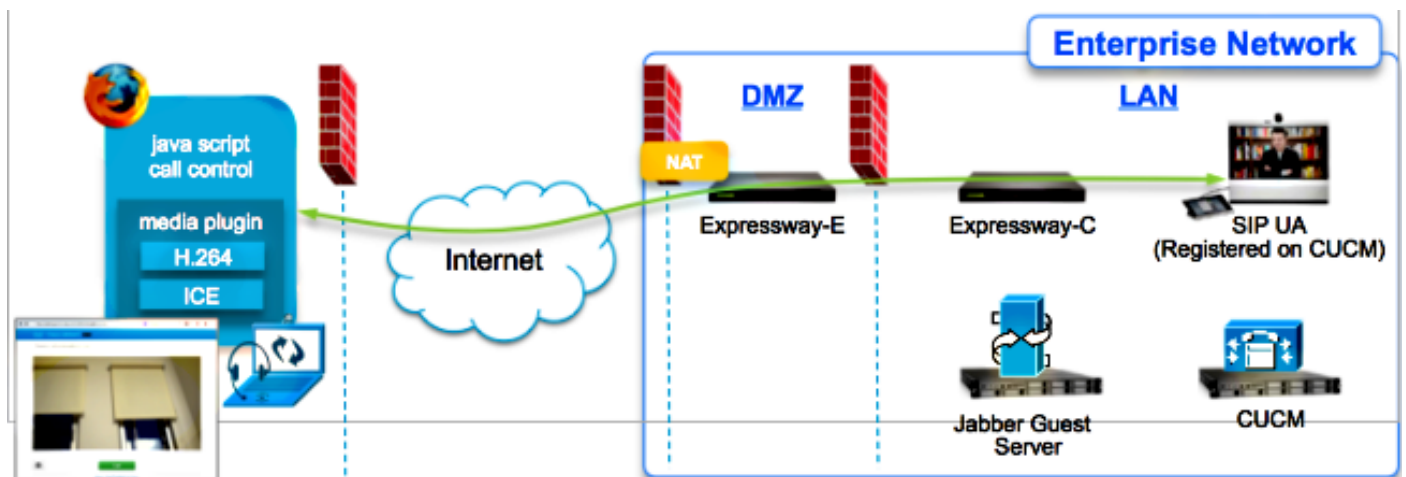
- Server de comunicação de vídeo (VCS) - C e VCS-E

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- O único modelo apoiado é (VCS) - combinação do C e VCS-E ou combinação do Exp-C e do Exp-e.
- O Exp-e deve ter a chave da opção da VOLTA instalada.
- O Exp-C e o Exp-e devem mandar a zona necessária do traversal estabelecer-se corretamente.
- A caixa da via expressa deve ter a versão x8.2 ou mais tarde.
- Cisco Jabber a versão **jg10.0\_10.0.2.75** do convidado.
- Cliente de Internet com o encaixe do convidado do Jabber instalado.

## Topologia



## Pesquise defeitos o guia

Esta seção descreve os problemas comuns que são encontrados.

### Verifique links de comunicação unificados

Jabber o convidado usa o link de comunicações unificadas e um túnel do Shell Seguro (ssh) para o proxy da mensagem HTTPS entre Expressway-e e Expressway-C.

- A informação de status unificada do link de comunicação pode ser verificada do **estado > das comunicações unificadas**.

**Unified Communications** You are here: [Status](#) > Unified Communications

Unified Communications (last updated: 20:12:28 IST)

Unified Communications status	Enabled
Jabber Guest services	Enabled
Unified Communications services	Active

**Domains**

Name	Services	Associated zones
webrtc.com	Jabber Guest	JabberGuest_traversal_Zone

**Zones**

Name	SIP status
<a href="#">JabberGuest_traversal_Zone</a>	Active

- A informação de status de túnel unificada de uma comunicação SSH pode ser verificada do estado > estado dos túneis unificados de uma comunicação > das comunicações unificadas SSH.

**Unified Communications SSH tunnels status** You are here: [Status](#) > [Unified Communications](#) > Unified Communications SSH tunnels status

SSH tunnels

Target	Domain	Status
JabberGuestExp-E.webrtc.com	webrtc.com	Active

O link do convidado do Jabber reorienta a Expressway o página da web

Às vezes quando você tenta alcançar o link do convidado do Jabber, você é reorientado ao página da web de Expressway.



#### Welcome to uc telepresence la

Access Login Page  
**WARNING!!!! UNAUTHORIZED ACCESS PROHIBITED**  
You must have authorized permission to access this area.

Enter your username and password, e.g.  
jdoe1

#### Administrator login

Username

Password

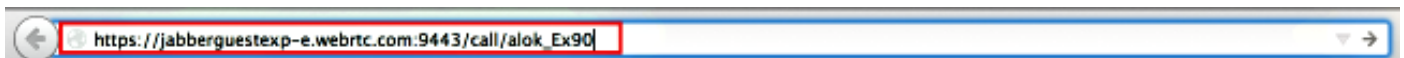
Login

Se isto acontece, verifique estes artigos:

- Expressway-e é configurado para o convidado do Jabber e aquele a zona de Traversal das comunicações unificadas entre Expressway-e e Expressway-C é ativo.
- Um Firewall ou um servidor de Web traduzem pedidos dos Internet públicas a 443, a 9443, ou dos Internet públicas a 80, a 9880.

Nota: Se Expressway-e recebe pedidos na porta 9880, reorienta o pedido a 9443 automaticamente.

Uma boa maneira de testar isto é definir explicitamente a porta 9443 no link e tentá-la alcançar o link do navegador.



Se você ainda obtém reorientado a Expressway-e o página da web, a seguir a porta 9443 está enviada a 443 no Firewall. Esta configuração está incorreta; a porta 443 deve enviar à porta 9443.

## Acelerador não encontrado

Às vezes você carrega o link do convidado do Jabber e recebe esta Mensagem de Erro:

# Not Found on Accelerator

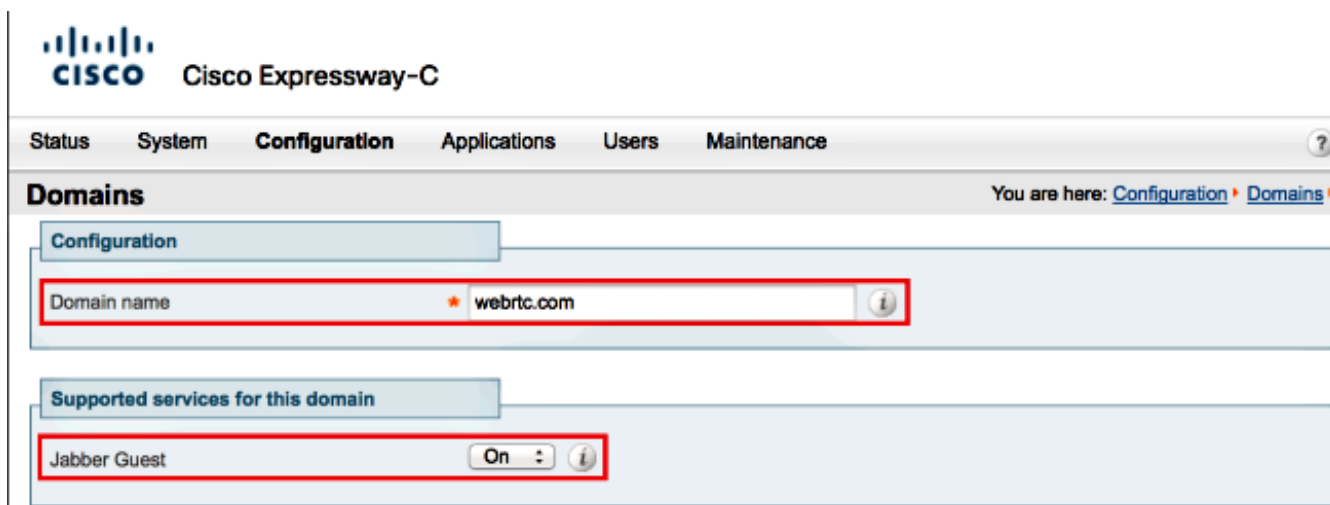
---

**Description: Your request on host "10.106.93.165" was not found. Check the location and try again.**

---

Se isto acontece, verifique estes artigos:

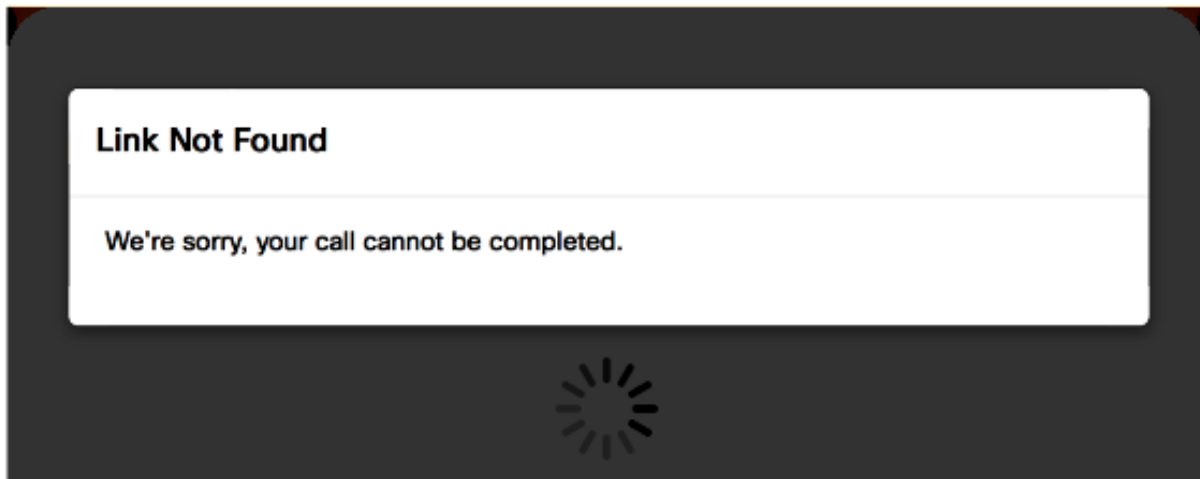
- Se o link que você se usa não contém um Domain Name e usa um endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT pelo contrário, mudam o link para usar pelo contrário um nome de domínio totalmente qualificado (FQDN). Naviagte aos >**Links dos ajustes** e muda o “domínio usado para os links” ao FQDN.
- Se o link do convidado do Jabber está no formato FQDN, certifique-se que o domínio associado está configurado para serviços do convidado do Jabber e um server do convidado do Jabber é associado.



- Verifique que os túneis SSH são ativos entre Expressway-e e Expressway-C.
- Verifique que o estado unificado de uma comunicação é ativo em Expressway-e e em Expressway-C.

## Ligue não encontrado


Às vezes você carrega o link do convidado do Jabber e recebe esta Mensagem de Erro:




Se isto acontece, verifique estes artigos:

- O link pedido URL não é ativo (navegue aos **links > selecionam o link**). Verifique que mostra como o active.
- Ou a URL contém a URL de chamada errada ou a URL configurada não ativou (ou expirado).

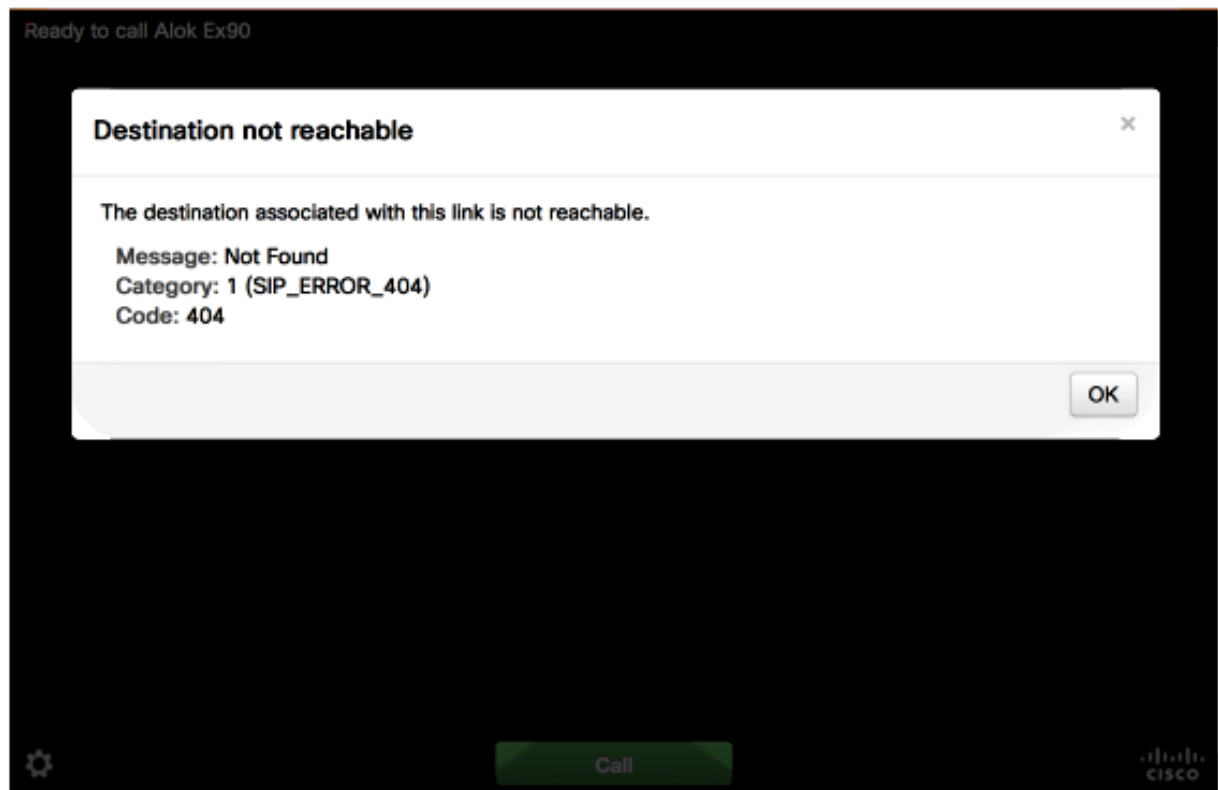
**State**  Always Active  
 Active Between

**Start**  

**End**  

## Destino não alcançável

Às vezes você carrega o link do convidado do Jabber e recebe este Mensagem de Erro:



Os logs da microplaqueta indicam este:

```

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

```

Se isto acontece, verifique estes artigos:

- A zona vizinha ao gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) /VCS-Control deve ser ativa.
- As regras de busca apropriadas devem ser configurad no Exp-C/VCS-C que é usado para o desenvolvimento do convidado do Jabber, de modo que possa distribuir os atendimentos sobre a CUCM ou a VCS-controle.
- O valor-limite deve ser registrado com o URI/Extension direito em CUCM/VCS-Control, que combina a esse definido sob o destino nos links no server do convidado do Jabber.

## GIRE a atribuição falhada

Às vezes você carrega o link do convidado do Jabber e recebe este Mensagem de Erro:

Se isto acontece, verifique estes artigos:

- A porta 3478 UDP não é obstruída. Você deve permitir estas portas de entrada dos Internet públicas a Expressway.
- A porta 3478 UDP é a porta padrão em Expressway-e. A porta podia ser mudada ou podia usar uma faixa de porta. A fim confirmar que porta deve ser usada, verifique a configuração da VOLTA de Expressway-e.
- Você deve definir o reino da autenticação usado durante a configuração da VOLTA sob o base de dados local ou usar a verificação credencial do delegado baseada no desenvolvimento. Certifique-se que a configuração do servidor da VOLTA é apropriada e mostra como o active no server Exp-E/VCS-Exp.
- Os campos de porta do campo e da VOLTA do server da VOLTA de Expressway-e (endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT ou nome de DNS) no server do convidado do Jabber (**ajustes > Controle de chamadas e media**) não são configurados corretamente.

Se você definiu o endereço do servidor errado da VOLTA na configuração do convidado do Jabber, a máquina do cliente web envia o pedido da atribuição da VOLTA a esse server e eventualmente a intervalos.

Os logs da microplaqueta indicam este:



```
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
```

- O Domain Name no server do convidado do Jabber (**ajustes > Controle de chamadas e media**, sob Cisco Expressway-C) não é um Domain Name configurado em Cisco Expressway-C nem não é configurado para serviços do convidado do Jabber de Cisco.

Os logs da microplaqueta indicam este:

```
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
```

Os logs do Exp-e mostram este:

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

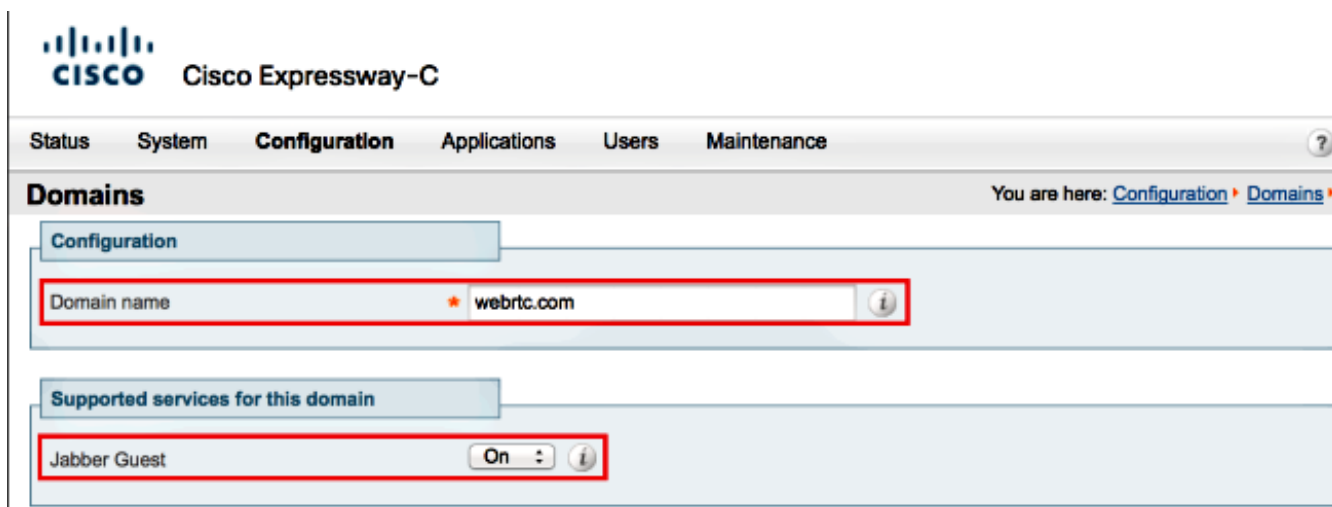
Nonce: 0aea2513a55a1c674efeb8a7bcc67ce8d48ae368245cb7090dd7c6b16aac

Realm: TurnAdmin

RequestedTransport: udp(17)

EvenPort: Reserve next=true

O pedido da atribuição da volta vem com o domínio **edge.com** configurado no convidado do Jabber. Contudo, neste caso, o domínio configurado no Exp-C é **webrtc.com**. Assim, o Exp-e nunca autentica o pedido.



## Navegador Unsupported

Às vezes você carrega o link do convidado do Jabber e recebe o Mensagem de Erro: “Navegador Unsupported”

*Descrição: Nós somos pesarosos, o navegador que você se está usando não é apoiado.*

A fim alcançar o convidado do Jabber, assegure-se de que seu sistema cumpra estas exigências.

### Apoie Microsoft Windows

- Vista de Microsoft Windows ou mais tarde
- Versão 10 ou mais recente de Mozilla Firefox
- Google Chrome Version 18 ou mais tarde
- Versão do Microsoft internet Explorer 8 ou mais atrasados (de 32 bits somente)

### Apoio Mac OS X

- Versão 10.7 ou mais recente de Mac OS X
- Versão 5 ou mais recente do Apple Safari
- Versão 10 ou mais recente de Mozilla Firefox
- Versão 18 ou mais recente de Google Chrome

## Restauração da senha

Às vezes você deve restaurar a senha root. Consulte [para restaurar a senha root para o convidado do Jabber de Cisco](#) para mais informação. O processo é similar a como você restaura a senha para o sistema Linux com o uso do modo do usuário único.

A fim restaurar a senha de admin, termine estas etapas:

- Assine no server do convidado do Jabber como a raiz.
- Mude o diretório a `/opt/cisco/webcommon/scripts`:

```
cd /opt/cisco/webcommon/scripts
```

- Incorpore este comando:

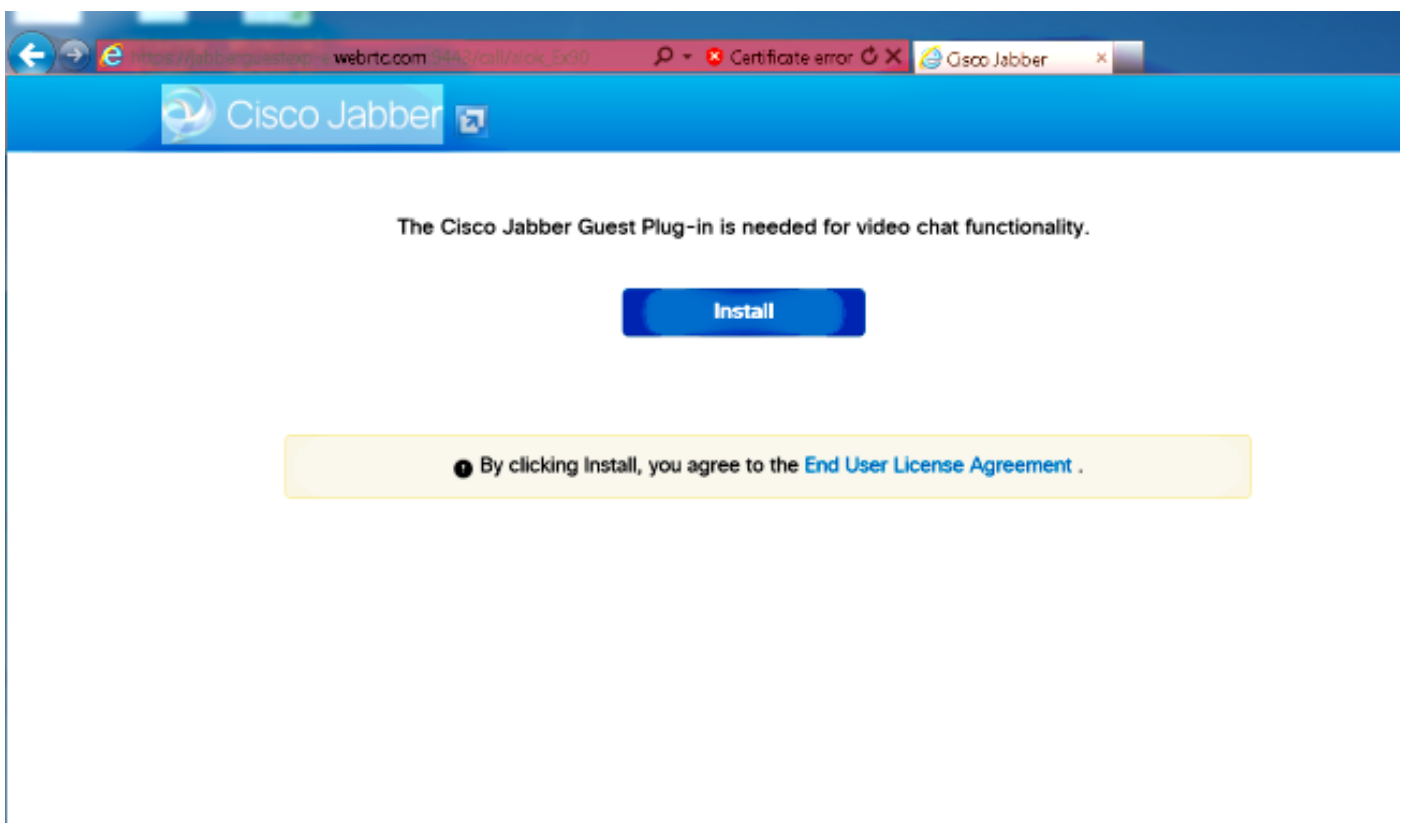
```
python mongo_admin_reset.py
```

- A senha é restaurada a seu valor padrão, `jabbercserver`.

## Convidado do Jabber: Níveis do registro e do log

### Logs do encaixe da Web do convidado do Jabber

A fim usar o convidado do Jabber, um encaixe da Web deve ser instalado em um PC ou em um Mac.



Este encaixe da Web escreve a um arquivo de registro que possa ser configurado para níveis de registro diferentes e possa ser útil no Troubleshooting.

### Windows

- O encaixe do convidado do Jabber escreve a um arquivo de **chip.log**. Para um PC Windows, você pode encontrar **chip.log** aqui: `%HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ chip.log`.
- A fim alterar o nível de registro, você pode alterar o arquivo de configuração do log. Este arquivo de configuração é encontrado em:  
`C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config`.
- Se causado um crash de encaixe, um arquivo da descarga chamado **chip.dmp** é criado. Este arquivo é encontrado em: `%HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ microplaqueta`.

Nota: `%HOMEPATH%` é geralmente sob a forma de `C:\Users\username`.

## Mac OS

- Para o Mac OS, **chip.log** é encontrado em: `~/Library/do "" dos encaixes Internet/"Cisco Jabber o convidado Plug-in.10.0.2.17.plugin"/Contents/Frameworks/Logs`.
- A fim alterar o nível de registro, você pode alterar o arquivo de configuração do log. Este arquivo de configuração é encontrado em: **Os encaixes** `~/Library/Internet/Cisco Jabber o convidado Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config`.

Se o encaixe causa um crash, um arquivo da descarga chamado **chip.dmp** está criado.

Atualmente, este arquivo é criado somente para impactos de encaixe no Microsoft windows. Se você é pedido para enviar o **chip.dmpfile**, siga este procedimento.

Navegue a `%HOMEPATH% \ Appdata \ LocalLow \ Cisco \ microplaqueta`.

## Informações Relacionadas

- [Configuração do convidado do Jabber](#)
- [Móbil e Acesso remoto das comunicações unificadas através do VCS de Cisco](#)
- [Configuração básica do server de comunicação de vídeo do Cisco TelePresence \(controle com Expressway\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)