

Solucionar salas de bate-papo persistentes que não aparecem para usuários do Jabber atribuídos a IM&P Node

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Informações de Apoio](#)

[Troubleshooting](#)

[Solução 1](#)

[Solução 2](#)

[Verificar](#)

Introdução

Este documento descreve como resolver o problema quando as salas de chat persistentes desaparecem do Jabber.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Serviço de mensagens instantâneas e presença (IM&P) da Cisco
- Cisco Jabber
- Interface da linha de comando (CLI)
- Linguagem SQL

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

O cenário e as condições são as seguintes:

- Todos os usuários atribuídos ao nó A do IM&P (que pode ser o nó do Publicador do Banco de Dados ou do Assinante dentro do par de Alta Disponibilidade (HA)) podem ver todas as salas de Chat Persistente.
- Todos os usuários atribuídos ao nó B do IM&P (que pode ser o nó Publicador do banco de dados ou Assinante dentro do par HA) não podem ver a maioria ou algumas das salas de bate-papo persistente.
- Se você cancelar a atribuição de qualquer usuário do nó B do IM&P e atribuí-la ao nó A, depois que ele sair e entrar novamente no Jabber, ele poderá ver todas as salas de Chat Persistente.
- Se você emitir o comando CLI `show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters"` no nó A do IM&P, poderá ver todas as salas de chat persistentes listadas.
- Se você emitir o comando CLI `show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters"` no nó B do IM&P, não será possível ver todas as salas de Chat Persistente listadas.

Troubleshooting

Reproduza o problema e colete rastreamentos de Nível de Depuração para estes serviços:

- Gerenciador de Conferência de Texto Cisco XCP
- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager

Nos logs, quando o usuário é atribuído ao nó B, você pode ver como o serviço Cisco XCP Text Conference Manager responde com o erro 404 Not Found de volta para o usuário:

```
Line 3807: 16:12:44.634 |046f1b70| debug| DiscoGear.cpp:240 Handling disco#info query:
```

Além disso, procure erros ou incompatibilidades na tabela "tcaliases" entre esses nós. Você pode listar o conteúdo da tabela "tcaliases" emitindo o comando `run sql select * from tcaliases` CLI em cada nó IM&P.

A saída se parece com algo como isto e a maioria deve ser a mesma em ambos os nós:

```
admin:run sql select * from tcaliases
pkid                                     tcalias                                     isprimary fkpr
=====
043d4cad-2a9d-4295-b371-46641ae034f4 conference-2-StandAloneCluster64ba2.cisco.com t b7b69c1f-b
88ac04fc-c619-4541-a526-e6ee6934e4bf conference-3-StandAloneCluster64ba2.cisco.com t ce4a26a8-8
3c2d12d6-7e98-6d2b-3dc4-70016a4597b9 alias.cisco.com f b7b69c1f-b
```

Solução 1

Depois de identificar essa assinatura de erro e esse comportamento, você pode tentar sincronizar novamente as salas reiniciando o serviço do gerenciador de Conferência de Texto do Cisco XCP nos nós IM&P

Execute o comando CLI em ambos os nós: `serviço utils reiniciar Cisco XCP Text Conference Manager`

Ao reiniciar o Text Conference Manager do Cisco XCP:

```
admin:utils service restart Cisco XCP Text Conference Manager
Do not press Ctrl+C while the service is restarting. If the service has not restarted properly, execute
Service Manager is running
Cisco XCP Text Conference Manager[STARTING]
Cisco XCP Text Conference Manager[STARTING]
Cisco XCP Text Conference Manager[STARTED]
```



Note: A reinicialização do serviço Text Conference Manager do Cisco XCP encerra temporariamente os bate-papos em grupo ad-hoc e as Salas de bate-papo persistentes para usuários do Jabber.

Depois disso, faça com que os usuários do Jabber atribuídos ao nó B saiam e entrem novamente. Isso deve permitir que eles redescubram todas as salas perdidas.

Solução 2

Caso o problema persista após a aplicação da Solução alternativa 1, o problema ocorre devido ao arquivo tc-1.xml (arquivo de configuração de Conferência de Texto) no nó B, que não está alinhado ao do nó A.

Estas são as etapas para resolver o problema:

Etapa 1. Habilite "Alta Disponibilidade" em Administração CM > Sistema > Grupos de Redundância de Presença.

High Availability



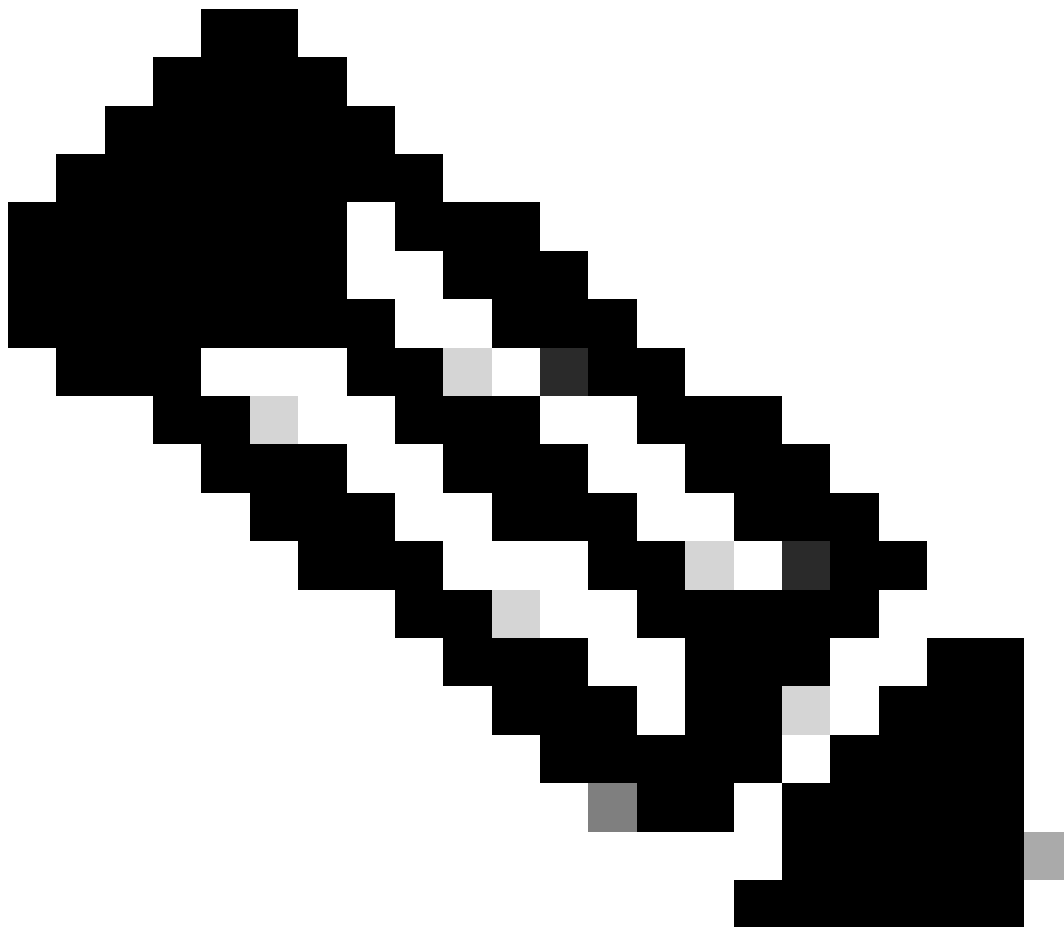
Enable High Availability

Etapa 2. Inicie um failover manual do nó B para o nó A. Nesse ponto, a tabela tcaliases e o arquivo tc-1.xml devem ser atualizados com o estado de Alta Disponibilidade atual.

High Availability						
☒ Enable High Availability						
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	ServerAction	
10.3.74.13	3	0	Normal	Normal	Failover	
10.3.74.14	4	4	Normal	Normal	Failover	

Etapa 3. Inicie um fallback para que o Grupo de Redundância de Presença volte ao estado Normal/Normal. A tabela tcaliases e o arquivo tc-1.xml agora estão atualizados.

High Availability						
☒ Enable High Availability						
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	ServerAction	
10.3.74.13	3	0	Idle	On Admin Request	Fallback	
10.3.74.14	4	7	Running in Backup Mode	On Admin Request		



Note: As ações aplicadas na Solução alternativa 2 causam temporariamente a desconexão dos serviços IM e Presence para usuários Jabber enquanto eles são movidos de um nó para outro.

Depois disso, faça com que os usuários do Jabber atribuídos ao nó B saiam e entrem novamente. Esse processo agora permite que eles redescubram todas as salas perdidas.

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.