

Гость Jabber выполняет руководство устранения неполадок

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Топология](#)

[Руководство устранения неполадок](#)

[Проверьте ссылки объединенных коммуникаций](#)

[Гостевые перенаправления ссылки Jabber к веб-странице скоростной автомагистрали](#)

[Акселератор, не найденный](#)

[Ссылка, не найденная](#)

[Назначение, не достижимое](#)

[Отказавшее выделение TURN](#)

[Неподдерживаемый браузер](#)

[Сброс пароля](#)

[Гость Jabber: Регистрация и регистрационные уровни](#)

[Гостевые веб-журналы плагина Jabber](#)

[Windows](#)

[Mac OS](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранить неполадки некоторых общих проблем с Гостем Cisco Jabber.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Скоростная автомагистраль Cisco (Exp) С и комбинация Е с Версией x8.2 или позже
- Прохождение Использование реле NAT (TURN) / Интерактивное Установление Подключения (ICE) и Протокол SIP

- Сервер Video Communication Server (VCS)-С и VCS-E

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Единственная поддерживаемая модель (VCS)-С и комбинация VCS-E или комбинация Exr-С и Exr-E.
- Exr-E нужно было установить функциональную клавишу TURN.
- Exr-С и Exr-E должны иметь необходимую пересекающуюся зону, установленную правильно.
- Коробка скоростной автомагистрали должна иметь Версию x8.2 или позже.
- Гостевая **Версия jg10.0_10.0.2.75 Cisco Jabber**.
- Интернет-клиент с Гостевым установленным плагином Jabber.

Топология

Руководство устранения неполадок

В этом разделе описываются общие проблемы, с которыми встречаются.

Проверьте ссылки объединенных коммуникаций

Гость Jabber использует ссылку Унифицированной связи и туннель Secure Shell (SSH) для прокси сообщения HTTPS между Скоростной-автомагистралью-E и Скоростной-автомагистралью-С.

- Информация состояния канала Объединенных коммуникаций может быть проверена от **Статуса> Унифицированная связь**.
- Информация о статусе туннеля SSH Объединенных коммуникаций может быть проверена от **Статуса> Объединенные коммуникации> туннельный статус SSH Унифицированной связи**.

Гостевые перенаправления ссылки Jabber к веб-странице скоростной автомагистрали

Иногда, когда вы пытаетесь обратиться к Гостевой ссылке Jabber, вы перенаправлены к веб-странице Скоростной автомагистрали.

Если это происходит, проверьте эти элементы:

- Скоростная-автомагистраль-Е настроена для Гостя Jabber и что Зона прохождения Унифицированной связи между Скоростной-автомагистралью-Е и Скоростной-автомагистралью-С активна.
- Сервер межсетевого экрана или Web-сервер преобразовывают запросы от общедоступного Интернета до 443, к 9443, или от общедоступного Интернета до 80, к 9880.

Примечание: Если Скоростная-автомагистраль-Е получает запросы на порту 9880, она перенаправляет запрос к 9443 автоматически.

Хороший способ протестировать это состоит в том, чтобы явно определить порт 9443 в ссылке и попытке обратиться к ссылке от браузера.

Если вы все еще перенаправлены к веб-странице Скоростной-автомагистрали-Е, то порт 9443 передан 443 на межсетевом экране. Эта конфигурация является неправильной; порт 443 должен передать порту 9443.

Акселератор, не найденный

Иногда вы загружаете Гостевую ссылку Jabber и получаете это сообщение об ошибках:

Если это происходит, проверьте эти элементы:

- Если ссылка, которую вы используете, не содержит Доменное имя и использует IP-адрес вместо этого, измените ссылку для использования Полного доменного имени (FQDN) вместо этого. [Naviagte к Параметрам настройки> Ссылки](#) и изменение "Домен, используемый для ссылок" на FQDN.
- Если Гостевая ссылка Jabber находится в формате FQDN, удостоверьтесь, что связанный домен настроен для Гостевых сервисов Jabber, и Гостевой сервер Jabber привязан.
- Проверьте, что туннели SSH активны между Скоростной-автомагистралью-Е и Скоростной-автомагистралью-С.
- Проверьте, что статус Объединенных коммуникаций активен на Скоростной-автомагистрали-Е и Скоростной-автомагистрали-С.

Ссылка, не найденная

Иногда вы загружаете Гостевую ссылку Jabber и получаете это сообщение об ошибках:

Если это происходит, проверьте эти элементы:

- Запрошенная ссылка URL не активна (перейдите к [Ссылкам>](#), **выбирают ссылку**).

Проверьте, что это показывает как активное.

- Или URL содержит неправильный URL вызова или настроенный URL, не активировал (или истек).

Назначение, не достижимое

Иногда вы загружаете Гостевую ссылку Jabber и получаете это сообщение об ошибках:

Ручные лаги отображают это:

```
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]
```

Если это происходит, проверьте эти элементы:

- Соседняя зона к Cisco Unified Communications Manager (CUCM)/VCS-Control должна быть активной.
- Надлежащие Поисковые правила должны быть configuerd на Exp-C/VCS-C, который используется для Гостевых развертываний Jabber, так, чтобы это могло направить переключки к CUCM или Контролю VCS.
- Оконечная точка должна быть зарегистрирована в правильном URI/Расширении на CUCM/VCS-Control, который совпадает к тому, определенному при назначении на ссылках на Гостевом сервере Jabber.

Отказавшее выделение TURN

Иногда вы загружаете Гостевую ссылку Jabber и получаете это сообщение об ошибках:

Если это происходит, проверьте эти элементы:

- Порт 3478 UDP не заблокирован. Необходимо позволить эти порты, входящие от общедоступного Интернета до Скоростной автомагистрали.
- Порт 3478 UDP является портом по умолчанию на Скоростной-автомагистрали-Е. Порт мог быть изменен или мог использовать диапазон портов. Для подтверждения, какой порт должен использоваться, проверьте Скоростную-автомагистраль-Е конфигурация TURN.
- Необходимо определить Область аутентификации, используемую во время конфигурации TURN под локальной базой данных, или использовать учетную проверку делегата на основе развертываний. Удостоверьтесь, что Конфигурация сервера TURN является надлежащей, и она показывает как активная на сервере Exp-E/VCS-Exp.
- Скоростная-автомагистраль-Е Сервер TURN (IP-адрес или имя DNS) поле и поля TURN Port на Гостевом сервере Jabber (**Параметры настройки > Управление вызовами и Среды**) не настроена должным образом.

При определении неправильного адреса сервера TURN в Гостевой конфигурации Jabber машина web - клиента отправляет запрос выделения TURN к тому серверу и в конечном счете таймаутам.

Ручные лаги отображают это:

```
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

```

- Доменное имя на Гостевом сервере Jabber (**Параметры настройки> Управление вызовами и Среды**, под Скоростной-автомагистралью-С Cisco) не является настроенным доменным именем на Скоростной-автомагистрали-С Cisco или не настроено для Гостевых сервисов Cisco Jabber.

Ручные лаги отображают это:

```

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
```

Журналы Exp-E показывают это:

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

Запрос выделения поворота идет с доменом **edge.com** настроенный на Госте Jabber. Однако в этом случае домен, настроенный на Exp-C, является **webrtc.com**. Так, Exp-E никогда не аутентифицирует запрос.

Неподдерживаемый браузер

Иногда вы загружаете Гостевую ссылку Jabber и получаете сообщение об ошибках: **"Неподдерживаемый Браузер"**

Описание: Мы сожалеем, браузер, который вы используете, не поддерживается.

Для доступа к Гостю Jabber гарантируйте, что система удовлетворяет эти требования.

Microsoft Windows поддержки

- Microsoft Windows Vista или позже
- Версия 10 Mozilla Firefox или позже
- Google Chrome Version18 или позже
- Версия Microsoft Internet Explorer 8 или позже (32-разрядный только)

Поддержка MAC OS X

- Версия 10.7 MAC OS X или позже
- Версия 5 Apple Safari или позже
- Версия 10 Mozilla Firefox или позже
- Версия 18 Google Chrome или позже

Сброс пароля

Иногда необходимо перезагрузить пароль при загрузке. См. [Сброс Пароль при загрузке для Гостя Cisco Jabber](#) для получения дополнительной информации. Процесс подобен тому, как вы изменяете пароль для Системы Linux с использованием однопользовательского режима.

Для сброса пароля администратора выполните эти шаги:

- Знак в Гостевой сервер Jabber как root.
- Измените каталог на `/opt/cisco/webcommon/scripts`:
`cd /opt/cisco/webcommon/scripts`
- Введите эту команду:
`python mongo_admin_reset.py`
- Пароль изменен к его значению по умолчанию, `jabbercserver`.

Гость Jabber: Регистрация и регистрационные уровни

Гостевые веб-журналы плагина Jabber

Для использования Гостя Jabber веб-плагин должен быть установлен на ПК или Mac.

Этот веб-плагин пишет в файл журнала, который может быть настроен для других уровней регистрации и мог бы быть полезным в устранении проблем.

Windows

- Гостевой плагин Jabber пишет в `chip.log` файл. Для Компьютера с операционной системой Windows можно найти `chip.log` здесь: `%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log`.
- Для изменения уровня регистрации можно модифицировать файл `log config`. Этот файл `config` расположен в: `C:\Users\<username>\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config`.

- Если плагин завершился катастрофическим отказом, файл дампа, названный **chip.dmp**, создан. Этот файл расположен в: **%HOMEPATH %\Appdata\LocalLow\Cisco\chip**.

Примечание: % **%HOMEPATH** обычно находится в форме **C:\Users\username**.

Mac OS

- Для Mac OS **chip.log** расположен в: **~ / Библиотека / "интернет-Плагины" / "Гостевой Разъем-in.10.0.2.17.plugin Cisco Jabber"/Contents/Frameworks/Logs**.
- Для изменения уровня регистрации можно модифицировать файл **log config**. Этот файл **config** расположен в: **~/Library/Internet Гость Плагинов/Cisco Jabber Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config**.

Если плагин завершается катастрофическим отказом, файл дампа, названный **chip.dmp**, создан. В настоящее время, Если вас просят передать **chip.dmp** файл, выполнить эту процедуру, этот файл создан только для сменных сбоев на Microsoft Windows.

Перейдите к **%HOMEPATH %\Appdata\LocalLow\Cisco\chip**.

Дополнительные сведения

- [Гостевая конфигурация Jabber](#)
- [Унифицированная связь Мобильный и Удаленный доступ через VCS Cisco](#)
- [Базовая конфигурация сервера передачи видеоданных Cisco TelePresence \(Контроль со скоростной автомагистралью\)](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)