

协作边缘多数常见问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[洛金问题](#)

[Jabber无法对签到通过MRA](#)

[1.协作边缘服务服务纪录\(SRV\)没有创建并且/或者波尔特8443不可达的](#)

[2.在VCS Expressway的不可接受或没有可用的证书](#)

[3.在边缘配置方面找到的没有UDS服务器](#)

[4. ExpresswayC日志显示此Error:XCP_JABBERD无法的Detail= "接通主机'%IP%', 拒绝的端口7400:\(111\)连接"](#)

[5. VCE-E服务器主机名/域名不匹配什么在_collab-edge SRV配置](#)

[6.无法登录某些IM&P服务器- Expressway日志显示错误](#)

[7.无法登陆由于一现有WebEx连接订阅](#)

[注册问题](#)

[Softphone不能注册， SIP/2.0 405没允许的方法](#)

[配置汇总](#)

[Softphone不能注册， Reason= "未知域"](#)

[Softphone不能注册， 辩解“超时的空闲读秒”](#)

[Jabber和EX客户端无法对寄存器对ExpresswayE， 当设置与LSC](#)

[介质问题](#)

[没有梅迪亚， 当您通过MRA呼叫](#)

[没有回铃， 当在MRA的呼叫对PSTN](#)

[Expressway中心问题](#)

[ExpresswayC也许显示“XMPP路由器：非激活”错误](#)

[CUCM和IM&P问题](#)

[防止CUCM被添加的ASCII错误](#)

[5061的出站TLS失败从ExpresswayC到在安全部署的CUCM](#)

[IM&P遇到的服务器没被添加的和错误](#)

[遇到的XCP服务器错误](#)

[其他问题](#)

[在Jabber客户端的语音邮件状态显示“没有连接](#)

[联系方式照片不出现在Jabber客户端通过高速公路](#)

[提示在洛金期间， Jabber客户端接受ExpresswayE证书](#)

[相关信息](#)

简介

协作边缘/莫比尔&远程访问(MRA)是虚拟私有网络少的(VPN) Jabber功能的一部署解决方案。此解决方案允许最终用户从世界上任何地方连接到内部企业资源。此指南写入给在部署说明期间，排除故障协作边缘解决方案功能迅速识别，并且解决最常见的问题客户请面对的工程师。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- 思科Expressway核心
- 思科Expressway边缘
- 思科IM和在线状态(IM&P)
- Windows的思科Jabber
- Cisco Jabber for Mac
- Cisco Jabber for Android
- iOS的思科Jabber
- 安全证书
- 域名系统 (DNS)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 视频通信服务器(VCS)版本X8.1.1或以上
- VCS控制& Expressway/Expressway核心&边缘
- CUCM版本9.1(2)SU1或以上和IM & P版本9.1(1)或以上
- Cisco Jabber版本9.7或以上

洛金问题

Jabber无法对签到通过MRA

此症状可以由各种各样的问题导致，一些概述得此处。

1.协作边缘服务服务纪录(SRV)没有创建并且/或者波尔特8443不可达的

对于Jabber的客户端能顺利地登陆与MRA，一个特定协作边缘SRV记录一定创建和可访问外部。当Jabber客户端最初开始时，它做DNS SRV查询：

1. **_cisco-uds**：此SRV记录用于为了确定CUCM服务器是否是可用的。
2. **_cuplogin**：此SRV记录用于为了确定IM&P服务器是否是可用的。

3. **_collab-edge** : 此SRV记录用于为了确定MRA是否是可用的。

如果Jabber客户端开始和不收到**_cisco-uds**和**_cuplogin**的SRV答案，并且收到**_collab-edge**的答案，则使用此答案设法与在SRV答案列出的ExpresswayE联系。

_collab-edge SRV记录应该指向ExpresswayE完全合格的域名(FQDN)用端口**8443**。如果**_collab-edge** SRV没有创建或者不是外部可用的，或者，如果它是可用，但是端口8443不可及的，然后Jabber客户端不能登陆。

2.在VCS Expressway的不可接受或没有可用的证书

在Jabber客户端接收**_collab-edge**的最后一答案，然后与与传输层安全(TLS)的Expressway联系在端口8443设法从Expressway获取证书设置通信的TLS Jabber客户端和Expressway之间。

如果Expressway没有包含Expressway FQDN或域的一有效签名证书，则这发生故障，并且Jabber客户端不能登陆。

如果此问题出现，客户应该使用在Expressway的证书签名请求(CSR)工具，自动地包括Expressway FQDN作为一附属的替代方案名称(SAN)。

注意：MRA要求安全通信ExpresswayC和ExpresswayE之间和ExpresswayE和外部终端之间。

ExpresswayC服务器认证需求：

- 在IM&P服务器配置的**聊天节点别名**。这要求，如果执行可扩展消息传送和在线状态协议(XMPP)联邦。在IM&P服务器在ExpresswayC条件下，已经发现ExpresswayC在CSR应该自动地包括这些。
- 在所有**电话安全配置文件**FQDN格式的名称在设备配置为TLS和的CUCM的配置用于MRA。这允许CUCM和ExpresswayC之间的安全通信使用那些电话安全配置文件的设备的。

ExpresswayE服务器认证需求：

1. 为统一通信配置的所有域。这包括ExpresswayE和C域，为Jabber配置的电子邮件地址域和所有在线状态域。
2. 在IM&P服务器配置的**聊天节点别名**。如果执行XMPP联邦，这要求。

[MRA部署指南](#)较详细地描述此问题在页17-18。

3. 在边缘配置方面找到的没有UDS服务器

在Jabber客户端成功设立与ExpresswayE后的一个安全连接，请求其边缘配置(**get_edge_config**)。此边缘配置包含**_cuplogin**和**_cisco-uds**的SRV记录。如果这些SRV记录没有在边缘配置里返回，则Jabber客户端不能继续进行登录。

为了修复此，请确保**_cisco-uds**和**_cuplogin** SRV记录由ExpresswayC创建内部地和可解决。

关于DNS SRV记录的更多信息可以在[MRA部署指南](#)的页10找到[X8.5](#)的。

如果是在一个双重域，这也是常见的症状。如果在一个双重域运作并且寻找Jabber客户端没有返回任何用户数据服务(UDS)，您必须保证您的配置跟随[配置说明](#)的DNS部分：[莫比尔和远程访问通过Expressway/VCS在多域部署](#)。

4. ExpresswayC日志显示此Error:XCP_JABBERD无法的Detail= "接通主机'%IP%'，拒绝的端口7400:(111)连接"

如果ExpresswayE网络接口控制器(NIC)不正确地配置，这能引起可扩展通信平台(XCP)服务器不更新。如果ExpresswayE满足这些标准，则您很可能将遇到此问题：

1. 使用单个NIC。
2. Option键先进的网络安装。
3. 使用双重网络接口选项设置为是。

为了更正此问题，请更改使用双重网络接口选项对不。

原因是的问题是，因为ExpresswayE细听错误的网络接口的XCP会话，导致连接发生故障/超时。ExpresswayE在XCP会话的TCP端口7400侦听。如果使用netstat命令从VCS作为根，您能验证此。

5. VCE-E服务器主机名/域名不匹配什么在_collab-edge SRV配置

如果ExpresswayE服务器主机名/域名不匹配什么在_collab-edge SRV答案接收，Jabber客户端不能通信与ExpresswayE。Jabber客户端在get_edge_config答复使用xmppEdgeServer/地址元素建立对ExpresswayE的XMPP连接。

这是什么的示例xmppEdgeServer/地址看起来象在从ExpresswayE的get_edge_config答复到Jabber客户端：

```
<xmppEdgeServer>
<server>
<address>examplelab-vcse1.example.com</address>
<tlsPort>5222</tlsPort>
</server>
</xmppEdgeServer>
```

为了避免此，请确保_collab-edge SRV记录匹配ExpresswayE主机名/域名。增强[CSCuo83458](#)为此被归档了。

6.无法登录某些IM&P服务器- Expressway日志显示错误

Expressway日志显示这些错误之一：

```
"No realm found for host cups-example.domain.com, check connect auth configuration" Module="cm-1.expressway-edge-example-com" Level="INFO " CodeLocation="SASLManager.cpp:198" Detail="Failed to query auth component for SASL mechanisms"
```

从ExpresswayC，请去[Configuration>统一通信>IM&P服务器](#)。在每个IM&P服务器旁边选择复选框并且点击[刷新服务器](#)。

注意：如果这不调整问题，必须也重新启动在IM&P服务器的XCP路由器。

7.无法登陆由于现有WebEx连接订阅

Windows日志的Jabber显示此：

```
2014-11-22 19:55:39,122 INFO [0x00002808] [very\WebexCasLookupDirectorImpl.cpp(134)]
[service-discovery] [WebexCasLookupDirectorImpl::makeCasLookupWhenNetworkIs
Available] - makeCasLookupForDomain result is 'Code: IS_WEBEX_CUSTOMER; Server:
http://loginp.webexconnect.com/;
Url: http://loginp.webexconnect.com/cas/FederatedSSO?org=example.com'; ; ; .2014-11-22
19:55:39,122 INFO [0x00002808] [overy\WebexCasLookupDirectorImpl.cpp(67)]
[service-discovery] [WebexCasLookupDirectorImpl::determineIsWebexCustomer] -
Discovered Webex Result from server. Returning server result.2014-11-22 19:55:39,122
DEBUG [0x00002808] [ery\WebexCasLookupUrlConfigImpl.cpp(102)]
[service-discovery] [WebexCasLookupUrlConfigImpl::setLastCasUrl] - setting last_cas_
lookup_url : http://loginp.webexconnect.com/cas/FederatedSSO?org=example.com2014-11-22
19:55:39,123 DEBUG [0x00002808] [pters\config\ConfigStoreManager.cpp(286)]
[ConfigStoreManager] [ConfigStoreManager::storeValue] - key : [last_cas_lookup_url]
value : [http://loginp.webexconnect.com/cas/FederatedSSO?org=example.com]2014-11-22
19:55:39,123 DEBUG [0x00002808] [common\processing\TaskDispatcher.cpp(29)]
[TaskDispatcher] [Processing::TaskDispatcher::enqueue] - Enqueue ConfigStore::persist
Values - Queue Size: 02014-11-22 19:55:39,123 DEBUG [0x00002808] [pters\config\ConfigStore
Manager.cpp(140)]
[ConfigStoreManager] [ConfigStoreManager::getValue] - key : [last_cas_lookup_url]
skipLocal : [0] value: [http://loginp.webexconnect.com/cas/FederatedSSO?org=example.com]
success: [true] configStoreName: [LocalFileConfigStore]
登录尝试处理对WebEx连接。
```

对于一永久性解决方法，您必须与[WebEx联系](#)为了安排站点退役。

应急方案：

近期，您能使用这两个选项之一从查找排除它。

- 添加此参数到Jabberconfig.xml。然后请上传Jabberconfig.xml文件对在CUCM的TFTP server。它要求客户端登录内部地首先。

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<config version="1.0">
<Policies>
<ServiceDiscoveryExcludedServices>WEBEX<
/ServiceDiscoveryExcludedServices>
</Policies>
</config>
```

- 从应用程序方面，请运行此：**msiexec.exe /i CiscoJabberSetup.msi /quiet CLEAR=1 AUTHENTICATOR=CUP EXCLUDED_SERVICES=WEBEX**

注意：第二个选项不为移动设备工作。

注册问题

Softphone不能注册，SIP/2.0 405没允许的方法

从ExpresswayC的一次诊断记录表示SIP/2.0 405方法没允许的消息以回应Jabber客户端发送的注册请求。这可能归结于在ExpresswayC和CUCM之间的现有的会话发起协议(SIP)中继使用端口5060/5061。

SIP/2.0 405 Method Not Allowed

```
Via: SIP/2.0/TCP 10.10.40.108:5060;egress-zone=CollabZone;branch=z9hG4bK81e7f5f1c1ab5450c0b406c91fcbdf181249.81ba6621f0f43eb4f9c0dc0db83fb291;proxy-call-id=da9e25aa-80de-4523-b9bc-be31ee1328ce;rport,SIP/2.0/TLS 10.10.200.68:7001;egress-zone=TraversalZone;branch=z9hG4bK55fc42260aa6a2e3741919177aa84141920.a504aa862a5e99ae796914e85d3527fe;proxy-call-id=6e43b657-d409-489c-9064-3787fc4919b8;received=10.10.200.68;rport=7001;ingress-zone=TraversalZone,SIP/2.0/TLS 192.168.1.162:50784;branch=z9hG4bK3a04bdf3;received=172.18.105.10;rport=50784;ingress-zone=CollaborationEdgeZone
From: <sip:5151@collabzone>;tag=cb5c78b12b4401ec236e1642-1077593a
To: <sip:5151@collabzone>;tag=981335114
Date: Mon, 19 Jan 2015 21:47:08 GMT
Call-ID: cb5c78b1-2b4401d7-26010f99-0fa7194d@192.168.1.162
Server: Cisco-CUCM10.5
CSeq: 1105 REGISTER
```

Warning: 399 collabzone "SIP trunk disallows REGISTER"

```
Allow: INVITE, OPTIONS, INFO, BYE, CANCEL, ACK, PRACK, UPDATE, REFER, SUBSCRIBE, NOTIFY
Content-Length: 0
```

为了修改此问题，请更换应用到在CUCM配置的现有SIP中继和ExpresswayC邻接区域为对一个不同的端口的CUCM例如5065的SIP中继安全配置文件的SIP端口。这进一步在页39的[MRA部署指南](#)解释。

配置汇总

CUCM :

1. 创建与监听端口的一个新的SIP中继安全配置文件除5060之外(5065)。
2. 创建SIP中继关联对SIP中继安全配置文件和目的地设置为ExpresswayC IP地址，端口5060。

ExpresswayC :

1. 创建一个邻接区域对CUCM用目标端口除5060之外(5065)匹配CUCM配置。
2. 在ExpresswayC **设置>协议> SIP**中，请确保ExpresswayC仍然侦听在5060 SIP的。

Softphone不能注册， Reason= "未知域"

从ExpresswayC的一次诊断记录显示Event= "注册拒绝的" Reason= "未知域" Service= " SIP" Src-ip= " XXX.XXX.XXX.XXX" Src-port="51601" Protocol= " TCP" AOR= " sip : XXX.XXX.XXX.XXX"。

为了修改此问题，请检查这些点：

- 当目的不将使用一不安全的设备安全性配置文件时， Jabber客户端是否使用一安全设备安全性配置文件在CUCM？
- 如果Jabber客户端应该使用一获取的设备安全性配置文件，安全配置文件的名称在FQDN格式的和该FQDN名称配置在Expressway C的证书作为SAN？
- 如果Jabber客户端应该使用一获取的设备安全性配置文件，请导航对**System > Enterprise**

Parameters > Security参数>团星安全模式并且检查团星安全模式设置到1为了验证CUCM集群被巩固了。如果值是0，管理员必须通过本文步骤巩固集群。

Softphone不能注册，辩解“超时的空闲读秒”

当您检查ExpresswayE日志在Jabber客户端在寄存器消息发送的时间段期间时，您也许如代码片断所示遇到一个**空闲读秒超时的**错误此处。

```
2015-02-02T19:46:31+01:00 collabedge tvcs: UTCTime="2015-02-02 18:46:31,144"
Module="network.tcp" Level="DEBUG": Src-ip="JabberPubIP" Src-port="4211"
Dst-ip="VCS-E_IP" Dst-port="5061" Detail="TCP Connecting"
2015-02-02T19:46:31+01:00 collabedge tvcs: UTCTime="2015-02-02 18:46:31,144"
Module="network.tcp" Level="DEBUG": Src-ip="JabberPubIP" Src-port="4211" Dst-ip=
"VCS-E_IP" Dst-port="5061" Detail="TCP Connection Established"2015-02-02T19:46:49+01:00
collabedge tvcs: UTCTime="2015-02-02 18:46:49,606"
Module="network.tcp" Level="DEBUG": Src-ip="92.90.21.82" Src-port="4211" Dst-ip=
"VCS-E_IP" Dst-port="5061" Detail="TCP Connection Closed" Reason="Idle
countdown expired"
```

此片断表明防火墙有开放的端口5061;然而，没有在足够量的时刻通过，因此TCP连接结束的应用层流量。

如果遇到此情况，有在ExpresswayE前面的防火墙有SIP打开的检查/应用层网关的高度可能性(ALG)功能。为了修正此问题，您必须diable此功能。如果对如何是不确定的执行此，您应该参考您的防火墙供应商的产品文档。

关于SIP Inspection/ALG的更多信息，您能参考[VCS控制和Expressway基本部署指南](#)(页55)的附录4。

Jabber和EX客户端无法对寄存器对ExpresswayE，当设置与LSC

为了更正此问题，请上传CAPF.pem证书对ExpresswayE认证机关托拉斯列表。

介质问题

没有梅迪亚，当您通过MRA呼叫

在与配置的NAT的单个NIC部署，这些参数未命中或没正确地配置：

- ExpresswayC没有指向ExpresswayE公网IP地址，提供防火墙到发夹信令。
- 如果指向ExpresswayE FQDN TLS的，请验证FQDN必须解决到ExpresswayE公网IP地址。
- 这些在ExpresswayE没有配置：

```
xConfiguration Ethernet 1 IP V4 Address: "<Internal_IP>"
xConfiguration Ethernet 1 IP V4 StaticNAT Address: "<Public_IP>"
xConfiguration Ethernet 1 IP V4 StaticNAT Mode: "On"
```

关于此的更多信息可以在[VCS控制& Expressway部署指南](#)的页63找到。

没有回铃，当在MRA的呼叫对PSTN

此问题归结于在高速公路的一个限制在版本x8.5之前。Cisco Bug ID [CSCua72781](#)描述ExpresswayC如何不转发在敲响在穿越区域间的183会话进展的早媒体或180。如果运行版本x8.1.x或x8.2.x，您可升级到版本x8.5或二者择一执行列出的应急方案此处。

使用在Cisco Unified Border Element (多维数据集)的一应急方案是可能的，如果做把183变成180的—SIP配置文件并且应用它在流入的拨号对等体。例如：

```
voice class sip-profiles 11
response 183 sip-header SIP-StatusLine modify "SIP/2.0 183 Session Progress"
"SIP/2.0 180 Ringing"
```

之后他们会禁用任一的180早期的梅迪亚CUCM >多维数据集或者多维数据集的SIP配置文件在SIP UA配置模式内。

```
disable-early-media 180
```

Expressway中心问题

ExpresswayC也许显示“XMPP路由器：非激活”错误

在您完成配置后，您也许遇到此错误：

此错误能为描述的几个不同的原因发生此处：

- Unified CM服务在ExpresswayC/E.没有启用。

为了调整此问题，请完成这些步骤：

导航到**Configuration > 区域 > 区域 > 穿越区域**。选择Unified Communications服务的是在SIP部分下。单击 **Save**。

- LAN2是活跃，但是不在使用中的在ExpresswayE。

为了调整此问题，请完成这些步骤：

导航对从ExpresswayE的**System > IP**。选择不使用双重网络接口参数的。

- SIP域在ExpresswayC未定义。

为了调整此问题，请完成这些步骤：

导航对**Configuration > 域 > New**。添加您的域并且启用SIP注册和供应在Unified CM和IM和在线状态服务在Unified CM。创建域。

- ExpresswayC IM和在Unified CM的在线状态服务没有打开。

为了调整此问题，请完成这些步骤：

导航对**Configuration>域>选择您的域**。设置IM和在线状态服务在Unified CM至开。单击**Save**。

- 在ExpresswayC和ExpresswayE之间的穿越区域不安全。

为了调整此问题，请完成这些步骤：

保证穿越设置**强制已加密**。保证在ExpresswayC的对等地址设置对ExpresswayE而不是IP地址主机名，以便匹配证书。

CUCM和IM&P问题

防止CUCM被添加的ASCII错误

当您添加CUCM到ExpresswayC时，您遇到防止CUCM被添加的ASCII错误。

当ExpresswayC添加CUCM到其数据库时，通过关连获得和列出功能的一系列的AXL查询运行。这些的示例包括**getCallManager**、**listCallManager**、**listProcessNode**、**listProcessNodeService**和**getCCMVersion**。在**getCallManager**进程运行后，由设置的**ExecuteSQLQuery**继任获取所有CUCM呼叫管理器托拉斯或Tomcat信任。

一旦CUCM接收查询和执行对此，CUCM然后报告返回所有其证书。如果其中一证书包含非ASCII字符，Expressway在位置**42487**生成在Web接口的一个错误类似于**ascii编码不能解码字节0xc3：序数不在range(128)**。

此问题在版本x8.2跟踪与Cisco Bug ID [CSCuo54489](#)和被解决。

5061的出站TLS失败从ExpresswayC到在安全部署的CUCM

此问题出现，当您使用在CUCM的自签名证书，并且Tomcat.pem/CallManager.pem有相同主题。问题解决与Cisco Bug ID [CSCun30200](#)。修改[问题的应急方案是删除tomcat.pem和禁用TLS从在ExpresswayC的CUCM配置验证](#)。

IM&P遇到的服务器没被添加的和错误

当您添加一个IM&P服务器时，ExpresswayC报告“此服务器不无法IM和Presence Server”或“通信与.AXL查询HTTP错误"HTTPError:500"”，导致不被添加的IM&P服务器。

作为IM&P服务器的新增内容一部分，ExpresswayC使用一AXL查询寻找在一个明确目录的IM&P证书。由于欠缺[CSCul05131](#)，证书不在该存储;因此，您遇到错误错误。

遇到的XCP服务器错误

在ExpresswayC，在读“非激活可及的**状态>统一通信**下，XCP服务器错误错误显示，但是连接不上

升。检查密码”。

解决方案将重新启动两条高速公路。

其他问题

在Jabber客户端的语音邮件状态显示“没有连接

为了顺利地做Jabber客户端语音邮件状态连接，您必须配置在HTTP服务器Whitelist内的Cisco Unity Connection IP地址或主机名在ExpresswayC。

为了从ExpresswayC完成此，请执行相关步骤：

版本的x8.1和x8.2步骤

1. 点击**Configuration>统一通信> Configuration>配置HTTP服务器允许列表**。
2. 点击**新>回车Create条目IP/的Hostname>**。
3. Jabber客户端的注销，然后记录上一步。

版本的x8.5步骤

1. 点击**Configuration>统一通信> Unity Connection服务器**。
2. 点击**新>回车IP/主机名，用户帐户凭证>Add地址**。
3. Jabber客户端的注销，然后记录上一步。

联系方式照片不出现在Jabber客户端通过高速公路

莫比尔&远程访问解决方案只utilizes联系方式照片解决方法的UDS。这要求您有存储一Web服务器的联机照片。配置是二倍的。

1. 必须修改Jabberconfig.xml处理客户端到联系方式照片解决方法的Web服务器。此处配置应该达到此。

```
<Directory>
<DirectoryServerType>UDS</DirectoryServerType>
<PhotoUriWithToken>http://%IP/Hostname%/photo%uid%.jpg<
/PhotoUriWithToken>
<UdsServer>%IP%</UdsServer>
<MinimumCharacterQuery>3</MinimumCharacterQuery>
</Directory>
```

2. ExpresswayC必须有在HTTP服务器内列出的Web服务器允许列表。

点击**Configuration>统一通信> Configuration>配置HTTP服务器允许列表**。点击**新>回车Create条目IP/的Hostname>**。Jabber客户端的注销，然后记录上一步。

注意：关于UDS联系方式照片解决方法的更多信息，参考[Jabber联系方式照片文档](#)。

提示在洛金期间，Jabber客户端接受ExpresswayE证书

为了从接受Expressway证书的被提示终止Jabber客户端，您必须满足如下所示的两criteria：

- 运行Jabber客户端的设备/计算机必须有在其证书信任存储内列出的ExpresswayE证书的签署人。

注意：这容易完成，如果使用公共认证机关，因为移动设备包含大证书信任存储。

- 用于collab边缘记录的外部域一定是存在ExpresswayE证书的SAN内。

注意：当接收它时，Jabber客户端搜索SAN此域。如果它不存在，提示您接受它。

相关信息

- [统一通信移动&远程访问通过Cisco VCS](#)
- [思科网真VCS证书创建和使用部署指南](#)
- [思科网真视频通信服务器\(Cisco VCS\) IP防火墙穿越的端口使用情况](#)
- [部署和安装指南思科Jabber的](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)