

# Jabber访客问题排除故障指南

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[拓扑](#)

[排除故障指南](#)

[检查Unified通信链路](#)

[闲聊访客林克重定向对Expressway网页](#)

[没找到的加速器](#)

[林克没找到](#)

[目标无法接通](#)

[启用失败的分配](#)

[不支持的浏览器](#)

[密码重设](#)

[Jabber访客：记录和日志级别](#)

[Jabber访客Web Plug-in日志](#)

[Windows](#)

[Mac OS](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述如何排除故障与思科Jabber访客的一些常见问题。

## 先决条件

## 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科Expressway (Exp)与版本x8.2或以上的C和E组合
- 穿越使用中继NAT (轮) /Interactive连接建立(ICE)和会话初始化协议(SIP)
- 视频通信服务器(VCS) - C和VCS-E

## 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 唯一的支持的型号是(VCS) - C和VCS-E组合或EXPC和EXPE组合。
- EXPE必须有轮Option键已安装。
- EXPC和EXPE应该有正确地设置的必要的穿越区域。
- 高速公路方框必须有版本x8.2或以上。
- 思科Jabber访客版本jg10.0\_10.0.2.75。
- 有Jabber安装的访客plug-in的互联网客户端。

## 拓扑

## 排除故障指南

此部分描述遇到的常见问题。

### 检查Unified通信链路

闲聊访客使用统一通信通信链路和安全壳SSH通道HTTPS在ExpresswayE和ExpresswayC之间的消息代理。

- Unified通信链路状态信息可以从**状态>统一通信**被检查。
- Unified通信SSH隧道状态信息可以从**状态被检查> Unified通信>统一通信SSH隧道状态**。

### Jabber访客对Expressway网页的林克重定向

有时，当您设法访问Jabber访客链路时，您重定向对Expressway网页。

如果这发生，请检查这些项目：

- ExpresswayE为Jabber访客配置，并且那在ExpresswayE和ExpresswayC之间的统一通信穿越区域是活跃的。
- 防火墙或Web服务器翻译从公共互联网的请求到443，到9443，或者从公共互联网到80，到9880。

**Note:**如果ExpresswayE收到在端口9880的请求，自动地重定向请求到9443。

测试此的好办法是明确地定义链路的端口9443和设法访问从浏览器的链路。

如果仍然重新定向对ExpresswayE网页，则端口9443转发到443在防火墙。此配置不正确;端口443应该转发到端口9443。

## 没找到的加速器

有时您装载Jabber访客链路并且收到此错误消息：

如果这发生，请检查这些项目：

- 如果您使用的链路不包含域名，并且使用一个IP地址，更改链路使用完全合格的域名(FQDN)。对**设置>Links**的Naviagte和更改用于链路的“域”对FQDN。
- 如果Jabber访客链路在FQDN格式，请确保相关的域为Jabber访客服务配置，并且Jabber访客服务器关联。
- 验证SSH通道是活跃的在ExpresswayE和ExpresswayC之间。
- 验证Unified通信状态是活跃的在ExpresswayE和ExpresswayC。

## 连接没找到

有时您装载Jabber访客链路并且收到此错误消息：

如果这发生，请检查这些项目：

- 请求的URL链路不是活跃的(请导航对**链路>选择链路**)。验证它显示作为激活。
- 或者URL包含错误的呼叫的URL或已配置的URL未激活(或超时)。

## 目标无法接通

有时您装载Jabber访客链路并且收到此错误消息：

芯片日志显示此：

```
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]

如果这发生，请检查这些项目：

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) /VCS控制的邻接区域应该是活跃的。
- 适当的搜索规则应该是使用Jabber访客部署在EXPC/VCS C的configurd，因此能路由呼叫到CUCM或VCS控制。
- 应该注册终端与在CUCM/VCS控制的权利URI/Extension，配比到那个定义在链路的目的地下在Jabber访客服务器。

## 启用失败的分配

有时您装载Jabber访客链路并且收到此错误消息：

如果这发生，请检查这些项目：

- UDP端口3478没有阻塞。您必须允许这些端口入站从公共互联网到Expressway。
- UDP端口3478是ExpresswayE的默认端口。端口能更改或能使用端口范围。为了确认应该使用哪个端口，请检查ExpresswayE轮配置。
- 您必须定义在轮配置时使用的验证领域在本地数据库下或使用根据部署的代表证件检查。确保轮服务器配置是适当的，并且显示作为在EXP E/VCS EXP服务器的激活。
- Jabber访客服务器的(设置>呼叫控制和梅迪亚) ExpresswayE轮服务器(IP地址或DNS名)领域和轮端口字段没有适当地配置。

如果在Jabber访客配置里定义错误的轮服务器地址，网络客户端计算机发送轮分配请求对该服务器和最终超时。

## 芯片日志显示此：

```
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_SeriAlloc_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
```

- 在Jabber访客服务器(设置>呼叫控制和梅迪亚的域名，在思科ExpresswayC)下不是一个已配置的域名在思科ExpresswayC也没有为思科Jabber访客服务配置。

芯片日志显示此：

```
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
```

EXPE日志显示此：

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

轮分配请求附有域在Jabber访客配置的edge.com。然而，在这种情况下，在EXPC配置的域是webrtc.com。因此，EXPE从未验证请求。

## 不支持的浏览器

有时您装载Jabber访客链路并且收到错误消息：“**不支持的浏览器**”

说明：我们很抱歉，您使用不支持的浏览器。

为了访问Jabber访客，请保证您的系统符合这些要求。

支持Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista或以上
- Mozilla Firefox版本10或以上
- 谷歌镀铬物Version18或以上
- 微软Internet Explorer版本8或以上(32位只)

支持Mac OS X

- Mac OS X版本10.7或以上
- Apple Safari版本5或以上
- Mozilla Firefox版本10或以上
- 谷歌镀铬物版本18或以上

## 密码重设

有时您必须重置根密码。参考[重置思科Jabber访客的根密码](#)欲知更多信息。进程类似于您如何重置Linux系统的密码有使用的单个用户模式。

为了重置管理员密码，请完成这些步骤：

- 签字到Jabber访客服务器作为根。
- 更改目录对/opt/cisco/webcommon/scripts：

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

- 输入此命令：

```
python mongo_admin_reset.py
```

- 密码重置对其默认值，jabbercserver。

## Jabber访客：记录和日志级别

### Jabber访客Web Plug-in日志

为了使用Jabber访客，在PC或Mac必须安装Web plug-in。

此Web plug-in写到为不同的日志级别配置，并且也许是有用的在故障排除的日志文件。

### Windows

- Jabber访客plug-in把到chip.log文件写。对于Windows PC，您能找到chip.log此处：`%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\思科\chip.log`。
- 为了修改日志级别，您能修改日志配置文件。此配置文件查找在：`C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config`。
- 如果失败的plug-in，呼叫chip.dmp的转储文件创建。此文件查找在：`%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\思科\芯片`。

Note:以C:\Users\username的形式，%HOMEPATH%通常是。

### Mac OS

- 对于Mac OS，chip.log查找在：`~/Library/"互联网插件"/"思科Jabber访客插件in.10.0.2.17.plugin"/Contents/Frameworks/Logs`。
- 为了修改日志级别，您能修改日志配置文件。此配置文件查找在：`~/Library/Internet插件/Cisco Jabber访客Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config`。

如果plug-in失败，呼叫chip.dmp的转储文件创建。目前，此文件为在Microsoft Windows.的插件失败仅创建如果询问发送chip.dmpfile，请遵从此步骤。

导航到`%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\思科\芯片`。

## 相关信息

- [Jabber访客配置](#)
- [统一通信移动和远程访问通过Cisco VCS](#)
- [思科网真视频通信服务器基本配置\(有Expressway的控制\)](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)