

解决分配给特定IM&P节点的Jabber用户无法显示的持续聊天室

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[背景信息](#)

[故障排除](#)

[解决方案 1](#)

[解决方案 2](#)

[验证](#)

简介

本文档介绍如何解决持续聊天室从Jabber消失的问题。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科即时消息和在线状态服务(IM&P)
- Cisco Jabber
- 命令行界面 (CLI)
- SQL语言

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

场景和条件如下：

- 分配给IM&P节点A(可以是高可用性(HA)对中的数据库发布方或订用方节点)的所有用户都可以看到所有持续聊天室。
- 分配给IM&P节点B（可以是数据库发布者或HA对中的订阅者节点）的所有用户无法看到大多数或部分持久聊天室。

- 如果您从IM&P节点B取消分配任何用户并将其改为分配给节点A，则一旦用户注销并重新登录 Jabber，他们就可以看到所有持续聊天室。
- 如果在IM&P节点A上发出show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters" CLI命令，则可以看到列出的所有持久聊天室。
- 如果在IM&P节点B上发出show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters" CLI命令，则无法看到列出的所有持久聊天室。

故障排除

重现问题并收集以下服务的Debug Level跟踪：

- 思科XCP文本会议管理器
- 思科XCP路由器
- 思科XCP连接管理器

从日志中，当用户被分配到节点B时，您可以看到Cisco XCP Text Conference Manager服务如何回复404 Not Found错误返回用户：

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

此外，请查找这些节点之间的“caliases”表中的任何错误或不匹配。通过在每个IM&P节点上发出run sql select * from tcaliases CLI命令，可以列出“tcaliases”表的内容。

输出类似于以下内容，并且两个节点上的输出大都相同：

```
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
3c2d12d6-7e98-6d2b-3dc4-70016a4597b9 alias.cisco.com f

ce4a26a8-8
b7b69c1f-b

解决方案 1

一旦识别出此错误签名和行为，您就可以尝试通过重新启动两个IM&P节点上的Cisco XCP文本会议管理器服务来重新同步会议室

在两个节点上运行CLI命令：utils service restart Cisco XCP Text Conference Manager

重新启动Cisco XCP文本会议管理器时：

```
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]
```



注意：重新启动Cisco XCP Text Conference Manager服务会暂时关闭Jabber用户的临时组聊天和持续聊天室。

之后，将Jabber用户分配给节点B注销并重新登录。这必须允许他们重新发现所有丢失的房间。

解决方案 2

如果在应用解决方法1后问题仍然存在，则问题是由节点B中的tc-1.xml文件（文本会议配置文件）引起的，该文件未与节点A中的文件对齐。

以下是解决该问题的步骤：

步骤1.在CM Administration > System > Presence Redundancy Groups中启用“高可用性”。

High Availability



Enable High Availability

步骤2.启动节点B到节点A的手动故障切换。此时，caliases表和tc-1.xml文件必须使用当前高可用性状态进行更新。

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	

步骤3.启动回退，使在线状态冗余组恢复正常/正常状态。caliases表和tc-1.xml文件现在已更新。

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	Fallback	



注意：在解决方法2上应用的操作会暂时导致Jabber用户从一个节点移动到另一个节点时断开与IM and Presence服务的连接。

之后，将Jabber用户分配给节点B注销并重新登录。此过程现在允许他们重新发现所有丢失的房间。

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。