故障排除

- 更新 Cisco Jabber 域的 SSO 证书，第 1 页
- Cisco Jabber 诊断工具，第 2 页

更新 Cisco Jabber 域的 SSO 证书

此过程适用于云或混合部署。使用此程序为您的 Cisco Jabber 域上传更新的单点登录 (SSO) 证书。

注释 仅支持采用 1024、2048 或 4096 加密位和 RC4-MD5 算法的证书。

开始之前

证书必须为 .CER 或 .CRT 文件格式。

过程

步骤 1 登录Webex组织管理工具，地址https://www.webex.com/go/connectadmin。

步骤 2 在加载管理工具后，单击**配置**选项卡。

步骤 3 在左侧导航栏中，单击**安全设置**。

步骤 4 单击**组织证书管理**链接。
将显示之前导入的 x.509 证书。

步骤 5 在**别名**字段中，输入您的公司的Cisco Webex组织。

步骤 6 单击**浏览**导航到 x.509 证书。
证书必须为 .CER 或 .CRT 文件格式。

步骤 7 单击**导入**以导入证书。
如果证书不符合为 x.509 证书指定的格式，将会显示错误。

步骤 8 单击**关闭**两次，返回到 **SSO 相关选项**屏幕。

步骤 9 单击**保存**以保存联合 Web 单点登录配置详细信息。

Cisco Jabber 诊断工具

Windows 和 Mac

Cisco Jabber 诊断工具提供以下功能的配置和诊断信息：

- 服务发现
- Cisco Webex
- Cisco Unified Communications Manager 摘要
- Cisco Unified Communications Manager 配置
- 语音邮件
- 证书验证
- Active Directory
- DNS 记录

要访问 Cisco Jabber 诊断工具窗口，用户必须将中央窗口置于焦点，然后输入 **`Ctrl + Shift + D`**。用户可以通过单击**重新加载**按钮更新数据。用户还可以单击**保存**按钮，将信息保存到 HTML 文件。

默认情况下，Cisco Jabber 诊断工具可用。要禁用此工具，必须将 DIAGNOSTICS_TOOL_ENABLED 安装参数设置为 FALSE。有关此安装参数的详细信息，请参阅 *Cisco Jabber* 内部部署或 *Cisco Jabber* 云和混合部署，具体取决于您的设置。

Android、iPhone 和 iPad

如果用户无法登录到 Cisco Jabber，或者您的 Cisco Jabber IM 和电话服务未连接，可以使用**诊断错误**选项检查问题原因。

用户可以在**登录**页或在连接到 Cisco Jabber 服务时收到的警告通知中点击**诊断错误**选项。然后，Cisco Jabber 会验证：

- 是否存在任何网络问题
- 是否可访问 Cisco Jabber 服务器
- 是否可以重新连接 Cisco Jabber

如果其中任何一项检查失败，Cisco Jabber 会显示一份错误报告，并在其中给出可能的解决方案。如果问题仍然存在，则可能会发送问题报告。