

# Jabber訪客問題疑難排解指南

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[拓撲](#)

[疑難排解指南](#)

[檢查統一通訊連結](#)

[Jabber訪客連結重新導向至Expressway網頁](#)

[未找到加速器](#)

[找不到連結](#)

[無法到達目的地](#)

[TURN分配失敗](#)

[不支援的瀏覽器](#)

[密碼重置](#)

[Jabber訪客：日誌記錄和日誌級別](#)

[Jabber Guest Web外掛日誌](#)

[Windows](#)

[Mac OS](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文說明如何排除Cisco Jabber Guest的一些常見問題。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

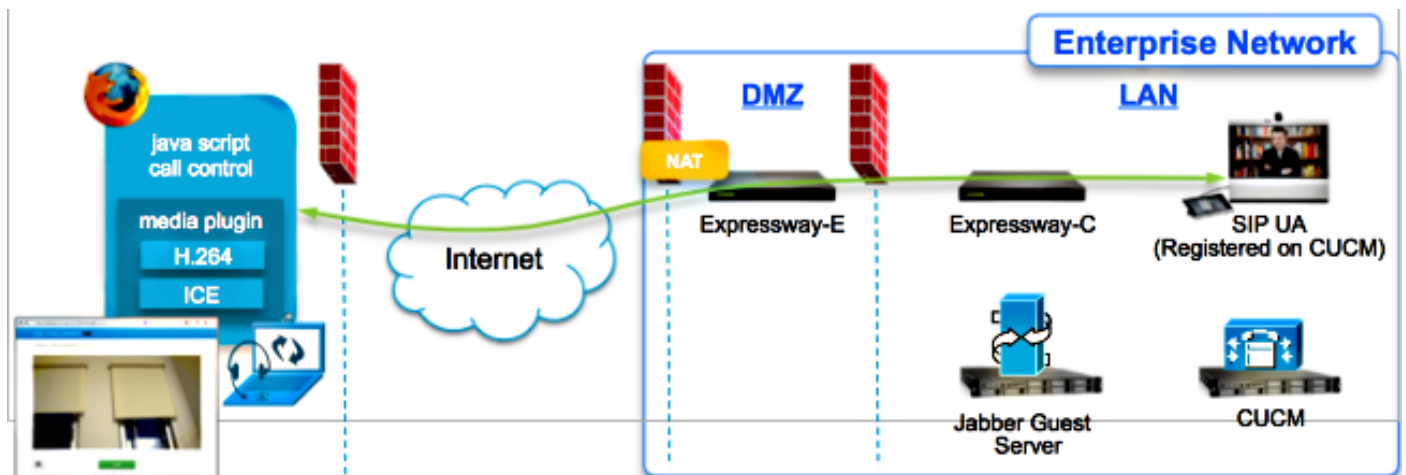
- Cisco Expressway(Exp)C和E與8.2版或更高版本的組合
- 使用中繼NAT(TURN)/互動式連線建立(ICE)和作業階段啟始通訊協定(SIP)的遍歷
- 視訊通訊伺服器(VCS)-C和VCS-E

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 唯一支援的模型是(VCS)-C和VCS-E組合或Exp-C和Exp-E組合。
- Exp-E必須安裝TURN選項金鑰。
- Exp-C和Exp-E應正確設定必要的遍歷區域。
- expressway框的版本必須是x8.2或更高版本。
- Cisco Jabber訪客版本jg10.0\_10.0.2.75。
- 安裝了Jabber Guest外掛的網際網路客戶端。

## 拓撲



## 疑難排解指南

本節介紹遇到的常見問題。

### 檢查統一通訊連結

Jabber Guest在Expressway-E和Expressway-C之間使用HTTPS消息代理的統一通訊鏈路和安全外殼(SSH)隧道。

- 可以從**狀態>統一通訊**檢查統一通訊鏈路狀態資訊。

CISCO Cisco Expressway-C

Status System Configuration Applications Users Maintenance

**Unified Communications** You are here: [Status](#) > Unified Communications

Unified Communications (last updated: 20:12:28 IST)

Unified Communications status	Enabled
Jabber Guest services	Enabled
Unified Communications services	Active

**Domains**

Name	Services	Associated zones
webrtc.com	Jabber Guest	JabberGuest_traversal_Zone

**Zones**

Name	SIP status
<a href="#">JabberGuest_traversal_Zone</a>	Active

- 可以從狀態>統一通訊>統一通訊SSH隧道狀態檢查統一通訊SSH隧道狀態資訊。

CISCO Cisco Expressway-C

Status System Configuration Applications Users Maintenance [Help](#) [Logout](#)

**Unified Communications SSH tunnels status** You are here: [Status](#) > [Unified Communications](#) > Unified Communications SSH tunnels status

SSH tunnels

Target	Domain	Status
JabberGuestExp-E.webrtc.com	webrtc.com	Active

## Jabber訪客連結重新導向至Expressway網頁

有時，當您嘗試訪問Jabber Guest連結時，系統會將您重定向到Expressway網頁。



Welcome to uc telepresence la

Access Login Page  
WARNING!!!! UNAUTHORIZED ACCESS PROHIBITED  
You must have authorized permission to access this area.

Enter your username and password, e.g.  
jdoe1

Administrator login

Username

Password

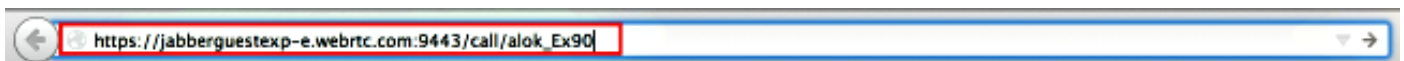
Login

如果發生這種情況，請檢查以下專案：

- Expressway-E針對Jabber Guest進行了配置，並且Expressway-E和Expressway-C之間的統一通訊穿越區域處於活動狀態。
- 防火牆或Web伺服器將來自公共Internet的請求轉換為443、9443，或來自公共Internet的請求轉換為80、9880。

**附註：**如果Expressway-E在埠9880上收到請求，則會自動將請求重定向到9443。

測試此情況的一個好方法是明確定義連結中的連線埠9443，並嘗試從瀏覽器存取連結。



如果仍然重定向到Expressway-E網頁，則埠9443將轉發到防火牆上的443。此組態不正確；埠443應轉發到埠9443。

未找到加速器

有時您載入Jabber Guest連結並收到以下錯誤消息：

## Not Found on Accelerator

---

**Description: Your request on host "10.106.93.165" was not found. Check the location and try again.**

---

如果發生這種情況，請檢查以下專案：

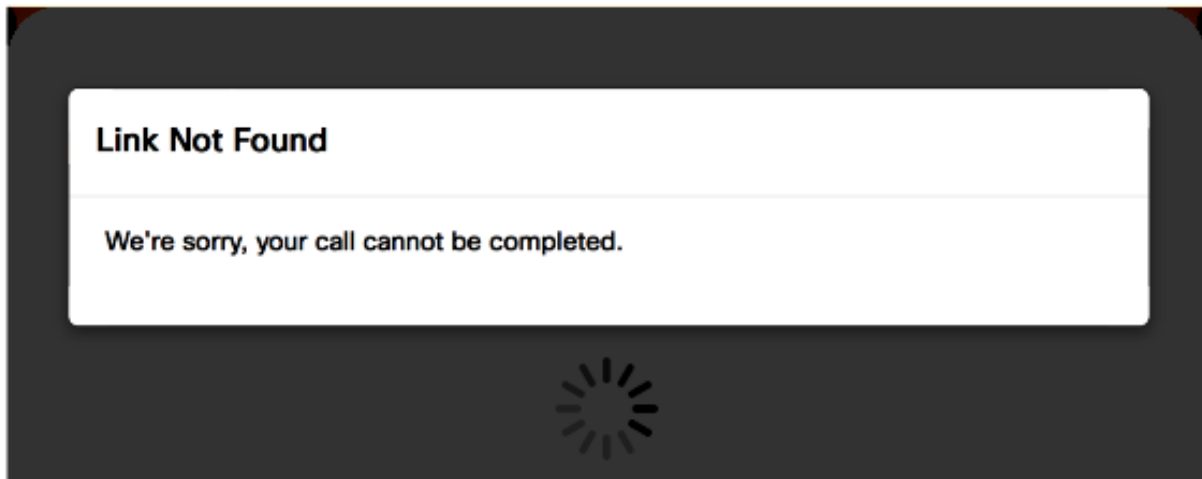
- 如果您使用的連結不包含域名並改用IP地址，請將連結更改為使用完全限定域名(FQDN)。導航到**設定>連結**，並將「用於連結的域」更改為FQDN。
- 如果Jabber Guest連結是FQDN格式，請確保為Jabber Guest服務配置關聯的域並關聯Jabber Guest伺服器。



- 檢驗Expressway-E和Expressway-C之間的SSH隧道是否處於活動狀態。
- 驗證Expressway-E和Expressway-C上的統一通訊狀態是否處於活動狀態。

## 找不到連結


有時您載入Jabber Guest連結並收到以下錯誤消息：




如果發生這種情況，請檢查以下專案：

- 請求的URL連結處於非活動狀態(導航到**連結**>**選擇鏈接**)。 驗證它是否顯示為活動狀態。
- URL包含錯誤的呼叫URL或配置的URL未啟用 ( 或已過期 ) 。

**State**     Always Active  
             Active Between

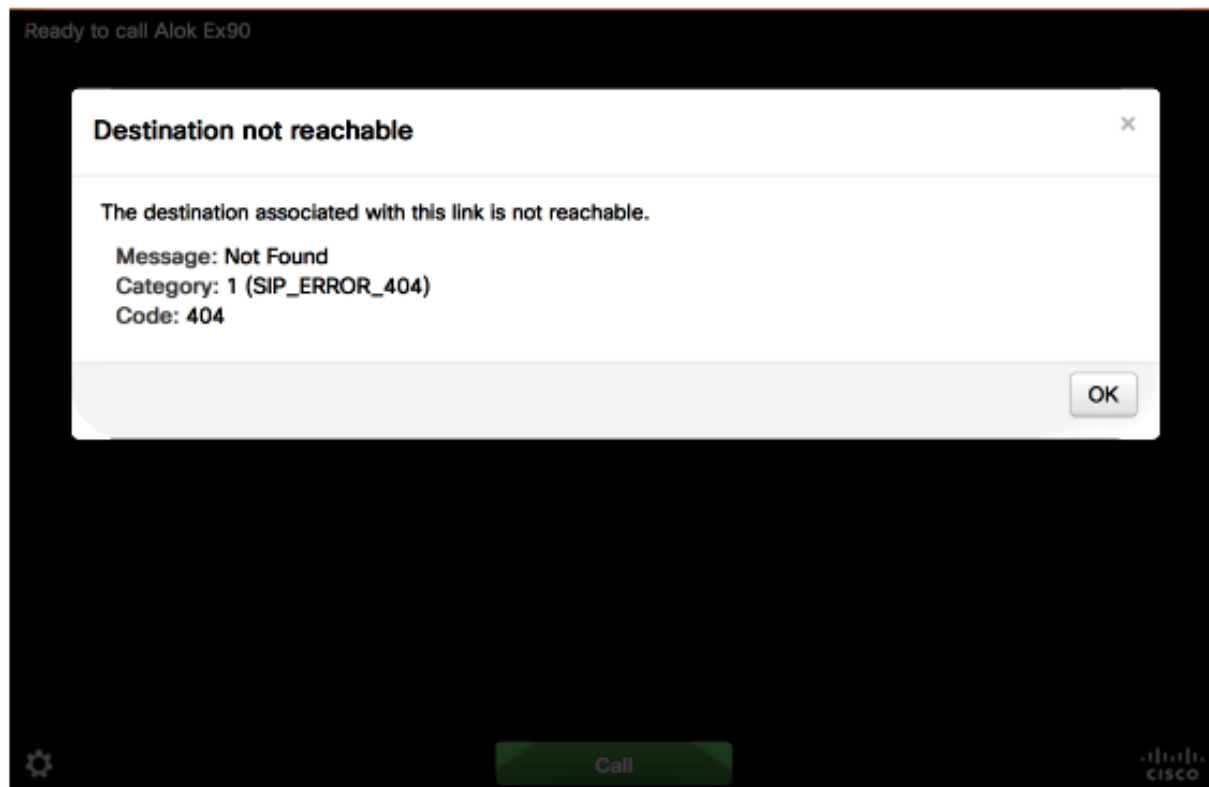
**Start**     

**End**       

## 無法到達目的地

有時您載入Jabber Guest連結並收到以下錯誤消息：



### 晶片記錄顯示：

```

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]

如果發生這種情況，請檢查以下專案：

- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)/VCS-Control的鄰居區域應處於活動狀態。
- 應在用於Jabber Guest部署的Exp-C/VCS-C上配置正確的搜尋規則，以便其可以將呼叫路由到CUCM或VCS-Control。
- 終端應該在CUCM/VCS-Control上使用正確的URI/擴展進行註冊，該擴展與Jabber Guest伺服器上的連結上目標下定義的擴展相匹配。

## TURN分配失敗

有時您載入Jabber Guest連結並收到以下錯誤消息：

如果發生這種情況，請檢查以下專案：

- UDP埠3478未被阻止。必須允許這些埠從公共Internet入站到Expressway。
- UDP埠3478是Expressway-E上的預設埠。埠可以更改或者可以使用一系列埠。為了確認應該使用哪個埠，請檢查Expressway-E TURN配置。
- 必須在本地資料庫下定義TURN配置期間使用的身份驗證領域，或者根據部署使用委派憑據檢查。確保TURN伺服器配置正確並且在Exp-E/VCS-Exp伺服器上顯示為活動狀態。
- Jabber訪客伺服器上的Expressway-E TURN伺服器 ( IP地址或DNS名稱 ) 欄位和TURN埠欄位 ( 「設定」 > 「呼叫控制和媒體」 ) 配置不正確。

如果在Jabber Guest配置中定義了錯誤的TURN伺服器地址，則Web客戶端電腦會向該伺服器傳送TURN分配請求，並最終超時。

晶片記錄顯示：

```
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] [.

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,109 INFO[0xa0f021a8] [webc] [.<Log(1236)>] - InitializeIceMachineAsync
failed: ERROR_UNABLE_TO_CONTACT_TURN_SERVER
```

- Jabber訪客伺服器上的域名(Cisco Expressway-C下的**Settings > Call Control and Media**)不是Cisco Expressway-C上配置的域名，或者沒有為Cisco Jabber訪客服務進行配置。

晶片記錄顯示：

2014-10-03 16:44:17,187 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]

2014-10-03 16:44:17,187 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]

2014-10-03 16:44:17,237 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]

2014-10-03 16:44:17,237 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]

2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]

2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]

2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]

2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]

2014-10-03 16:44:17,290 INFO[0xa0f021a8] [webc] [.] - InitializeIceMachineAsync failed: ERROR\_UNABLE\_TO\_CONTACT\_TURN\_SERVER

## Exp-E日誌顯示：

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

turn allocation請求隨在Jabber Guest上配置的domain.com一起提供。但是在這種情況下，在Exp-C上配置的域是webrtc.com。因此，Exp-E永遠不會對請求進行身份驗證。

## Domains

You are here: [Configuration](#) > [Domains](#)

### Configuration

Domain name  ⓘ

### Supported services for this domain

Jabber Guest  On ⓘ

## 不支援的瀏覽器

有時您會載入Jabber Guest連結並收到錯誤消息：**"不支援的瀏覽器"**

*描述：很抱歉，不支援您使用的瀏覽器。*

要訪問Jabber Guest，請確保您的系統滿足這些要求。

支援Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista或更高版本
- Mozilla Firefox版本10或更高版本
- Google Chrome版本18或更高版本
- Microsoft Internet Explorer版本8或更高版本（僅限32位）

支援Mac OS X

- Mac OS X版本10.7或更高版本
- Apple Safari版本5或更高版本
- Mozilla Firefox版本10或更高版本
- Google Chrome版本18或更高版本

## 密碼重置

有時您必須重置根密碼。有關詳細資訊，請參閱[重置Cisco Jabber Guest的根密碼](#)。該過程類似於使用單使用者模式重置Linux系統的密碼。

若要重設管理員密碼，請完成以下步驟：

- 以root身份登入Jabber Guest伺服器。
- 將目錄更改為/opt/cisco/webcommon/scripts:

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

- 輸入以下命令：

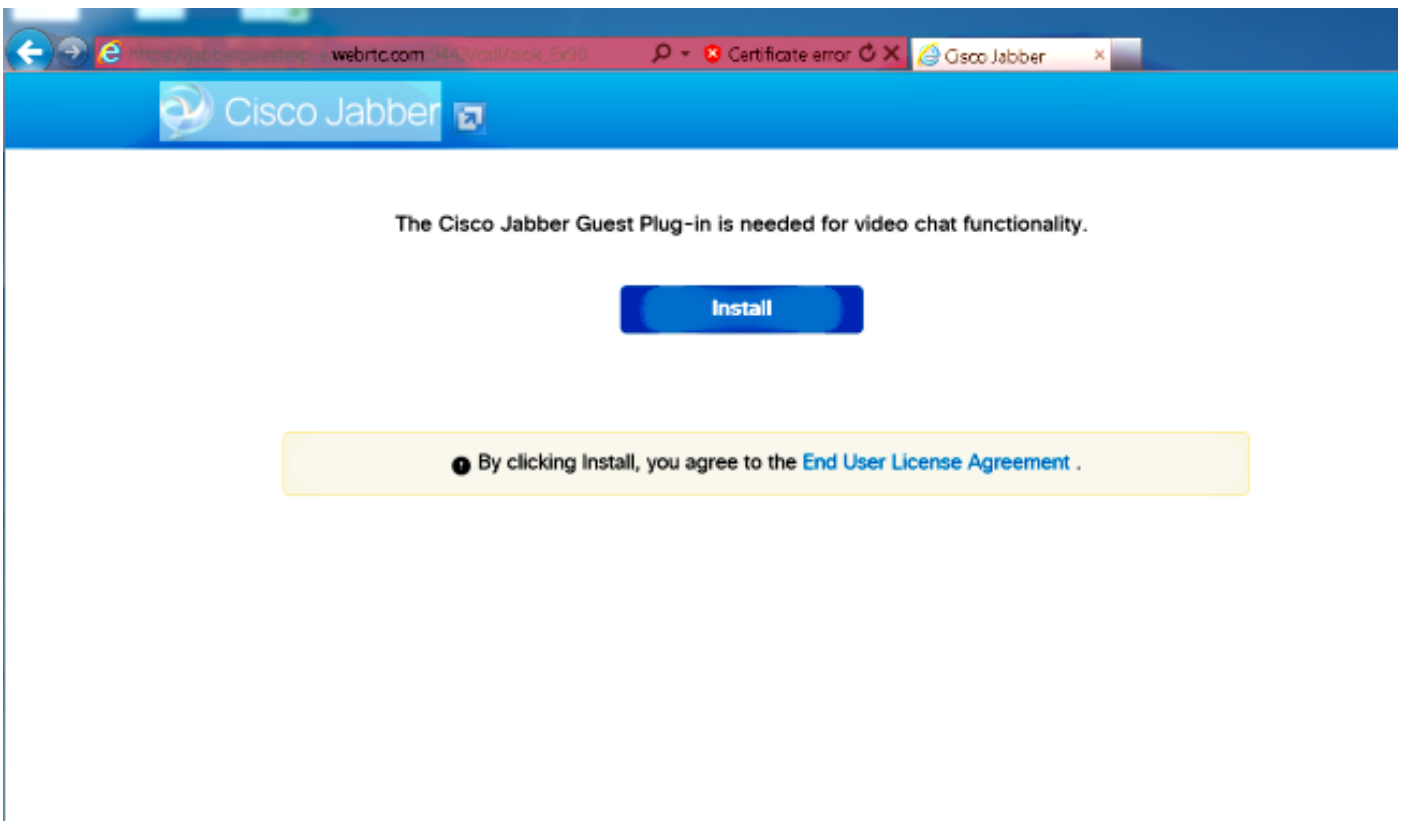
```
python mongo_admin_reset.py
```

- 密碼被重置為其預設值jabbercserver。

## Jabber訪客：日誌記錄和日誌級別

### Jabber Guest Web外掛日誌

要使用Jabber Guest，必須在PC或Mac上安裝Web外掛。



此Web外掛會寫入日誌檔案，該檔案可配置為不同的日誌記錄級別，可能在故障排除中很有用。

### Windows

- Jabber Guest外掛寫入chip.log文件。對於Windows PC，可以在以下位置找到chip.log:%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log。
- 為了更改日誌記錄級別，您可以修改日誌配置檔案。此配置檔案位於：  
： C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config。
- 如果外掛崩潰，將建立名為chip.dmp的轉儲檔案。此檔案位於：  
： %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip。

附註： %HOMEPATH%通常採用C:\Users\username的形式。

## Mac OS

- 對於Mac OS，chip.log位於：~/Library/"Internet Plug-Ins"/"Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin"/Contents/Frameworks/Logs。
- 為了更改日誌記錄級別，您可以修改日誌配置檔案。此配置檔案位於：~/Library/Internet Plug-Ins/Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config。

如果外掛崩潰，則會建立名為chip.dmp的轉儲檔案。目前，此檔案僅建立於Microsoft Windows上的外掛崩潰。如果系統要求您傳送chip.dmp檔案，請依照以下程式操作。

導航到%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip。

## 相關資訊

- [Jabber訪客組態](#)
- [通過Cisco VCS的統一通訊移動和遠端訪問](#)
- [Cisco TelePresence視訊通訊伺服器基本組態 \(使用Expressway進行控制\)](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)