排除Jabber登入問題 — 非MRA

目錄

<u>簡介</u>

<u>第1階段:登入(即時消息和線上狀態登入)UI錯誤:您的使用者名稱或密碼不正確</u> <u>。錯誤代碼: "LERR CUP AUTH"</u>

簡介

本文檔介紹當Jabber登入在IM和線上狀態登入階段失敗時所需的糾正措施。



請參閱,瞭解

第1階段:登入(IM和線上狀態登入)

UI錯誤:您的使用者名稱或密碼不正確 錯誤代碼:「LERR_CUP_AUTH」

解決步驟

==============

1.檢查是否已將使用者分配給線上狀態節點,並且該使用者沒有重複項(檢查系統疑難解答)

2.確保憑據有效

a.對於LDAP使用者,驗證使用者是否能夠登入到ccmenduser頁

b.如果ccmenduser頁面登入失敗,請檢查CUCM中的LDAP身份驗證設定,並驗證相同設定是否 複製到IMP

從Idapauthentication運行sql select * 從Idapauthenticationhost運行sql select *

c.檢查該帳戶是否未在LDAP中鎖定

3.檢查伺服器的TOMCAT CPU消耗是否過高

顯示進程負載

實用程式診斷測試

4.在DEBUG模式下收集這些服務的日誌

客戶端配置檔案代理 Cisco Tomcat

UI錯誤:無法與伺服器通訊 Jabber錯誤代碼: "LERR_CUP_UNREACHABLE", "LERR_CUP_TIMEOUT"

通常,此錯誤是由於IMDB或TCP與IMP的連線問題導致的。

解決步驟

==============

1.檢查IMP FQDN/主機名是否可解析 在Android作業系統上存在一個已知問題,作業系統無法解析僅主機名地址。

可以訪問IP地址和FQDN,但僅不能訪問主機名。

此外,此問題只存在於Android裝置、MAC、iOS和Windows裝置上,不會受到此問題的影響。 如果使用主機名定義伺服器,請選中CUCM administration > System > Presence Redundancy Groups > DefaultCUPSubcluster(此名稱可能已更改)。 如果是,解決方法是在「集群拓撲」頁中將伺服器名稱更改為FQDN或IP地址。

2.驗證防火牆/VPN不會阻止與IMP伺服器的連線(埠8443,5222)

3.檢查是否已將使用者分配給線上狀態節點,並且該使用者沒有重複項(檢查系統疑難解答)

4.如果也出現此錯誤,請檢查IMP中設定的最低版本,並將其與Jabber版本進行比較。

[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr:#0,CLoginCup::OnLoginFailed err-code: -1, errstring:客戶端不滿足最低版本要求。request-token:0 IMP中的配置 https://<IMP>/cupadmin/soapClientTypeEdit.do?key=a80b3d69-4541-454a-8d6e-62f3986a5bc2

3.驗證這些服務是否在IMP伺服器中運行

Cisco XCP路由器 Cisco XCP連線管理員 Cisco XCP驗證服務

4.檢查高可用性複製狀態

a.utils dbremote runtimestate b.運行pe sql ttlogin select count(*)from typesysreplication

或

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a及更高版本)

5.如果問題未解決,則收集這些服務的日誌。

Cisco XCP路由器 Cisco XCP連線管理員 Cisco XCP驗證服務 客戶端配置檔案代理

提示:如果問題僅針對一個使用者,您可以嘗試取消分配並重新分配該使用者以便在CUCM中存在 。如果出現系統範圍的問題,請收集日誌或檢查服務狀態

UI錯誤:無法與伺服器通訊 Jabber錯誤代碼: "LERR_CUP_INTERNAL_ERROR" 通常,此錯誤是由IMDB問題引起的,請先檢查「Presence Datastore Login」日誌。

解決步驟

1.驗證這些服務是否在IMP伺服器中運行 Cisco XCP路由器 Cisco XCP連線管理員 Cisco XCP驗證服務 Cisco Presence Login Datastore

4.檢查高可用性複製狀態

a.utils dbremote runtimestate b.運行pe sql ttlogin select count(*)from typesysreplication

或

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a及更高版本)

5.如果問題未解決,則收集這些服務的日誌。

Cisco XCP路由器 Cisco XCP連線管理員 Cisco XCP驗證服務 客戶端配置檔案代理 Cisco Presence Login Datastore

提示:如果問題僅針對一個使用者,您可以嘗試取消分配並重新分配該使用者以便在CUCM中存在 。如果出現系統範圍的問題,請收集日誌或檢查服務狀態

第2階段:XMPP登入(即時消息和線上狀態登入)

UI錯誤:無法與伺服器通訊 Jabber錯誤代碼: "LERR_JABBER_AUTH <17>:伺服器身份驗證錯誤,例如,資源繫結、TLS、 建立會話或SASL錯誤"

解決步驟

1.檢查是否已將使用者分配給線上狀態節點,並且該使用者沒有重複項(檢查系統疑難解答)

2.如果啟用了高可用性,請轉到CUCM管理 — >伺服器 — >狀態冗餘組,並檢查它們是否處於正常 狀態 3.檢查高可用性複製狀態

a.utils dbremote runtimestate

b.運行pe sql ttlogin select count(*)from typesysreplication

或

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a及更高版本)

4.檢查cup-xmpp證書是否有效。

5.檢查埠5222是否開啟。

6.重新啟動伺服器。

7.如果迄今為止已知的唯一修復程式是確定為伺服器重新啟動的根本原因,請在步驟6之前收集這些 服務的日誌。

Cisco XCP路由器 Cisco XCP連線管理員 Cisco XCP驗證服務 客戶端配置檔案代理

UI錯誤:無法與伺服器通訊 Jabber錯誤代碼: "LERR_JABBER_UNREACHABLE <16>", "LERR_CUP_UNREACHABLE <9>"

解決步驟

=========================

1.檢查IMP FQDN/主機名是否可解析

在Android作業系統上存在一個已知問題,作業系統無法解析僅主機名地址。 可以訪問IP地址和 FQDN,但僅不能訪問主機名。 此外,此問題只存在於Android裝置、MAC、iOS和Windows裝置 上,不會受到此問題的影響。

如果Servers是使用Hostname定義的,請選中CUCM administration > System > Presence Redundancy Groups > DefaultCUPSubcluster(此名稱可能已更改),如果是,解決方法是將 Cluster Topology頁中的伺服器名稱更改為FQDN或IP地址。

2.驗證防火牆/VPN不會阻止與IMP伺服器的連線(埠8443,5222)

3.驗證這些服務是否在IMP伺服器中運行

Cisco XCP路由器 Cisco XCP連線管理員 Cisco XCP驗證服務

4.檢查高可用性複製狀態

a.utils dbremote runtimestate

b.運行pe sql ttlogin select count(*)from typesysreplication

或

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a及更高版本)

5.如果問題未解決,則收集這些服務的日誌。

Cisco XCP路由器 Cisco XCP連線管理員 Cisco XCP驗證服務 客戶端配置檔案代理

6.如果所有使用者都遇到相同的錯誤,可以執行伺服器重新引導以快速恢復。

要收集的日誌

RTMT	管理員CLI
思科使用者端設定檔代理	檔案get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
Cisco Login Datastore	file get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlogin/
Cisco Tomcat安全日誌	file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Cisco XCP驗證服務	file get activelog epas/trace/xcp/log/auth*
Cisco XCP連線管理員	file get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1_*.log
Cisco XCP路由器	file get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1

如何將日誌設定為DEBUG

Charles									
Blands									
Ukeaby									
Select Server	, Service Group and Service								
Server*	192.168.100.85CUCM IM and Presence • Go								
Service Group*	IM and Presence Services Go								
Service*	Cisco XCP Authentication Service (Active) Go								
Apply to Al	I Nodes								
Trace On									
Trace Filter S	ettings								
Debug Trace Lo	evel Debug 👻								
Enal	ble All Trace								
Trace Output	Settings								
Maximum	No. of Files* 250								
1 10001110011	230								
Maximum	File Size (MB)* 2								
Maximum	File Size (MB)* 2								
Maximum	File Size (MB)* 2								
Maximum Accel Contigute Save 👌	File Size (MB)* 2 https://www.set.com/ 9 Set Default								
Maximum	File Size (MB)* 2 11/00 9 Set Default								
Maximum ETCOLOTINI Save Status: (Ready	File Size (MB)* 2 11/00 9 Set Default								
Maximum	File Size (MB)* 2 ation 9 Set Default , Service Group and Service								
Maximum Electerit Save Status: Ready Select Server, Server*	File Size (MB)* 2 alion Set Default , Service Group and Service 192.168.100.85CUCM IM and Presence • Go								
Maximum Anter Construction Save Status: () Ready Select Server Server* Service Group*	File Size (MB)* 2								
Maximum Save Save Status: Ready Select Server Server* Service Group*	File Size (MB)* 2								
Maximum Control of the second	File Size (MB)* 2 1100 9 Set Default 9 Set Default 192.168.100.85CUCM IM and Presence * Go 11M and Presence Services * Go Cisco XCP Connection Manager (Active) * Go								
Maximum COLECTINGUTE Save S Status: Pready Select Server Service Group* Service* Apply to All	File Size (MB)* 2 Tition P Set Default Set Default Service Group and Service 192.168.100.85CUCM IM and Presence * Go IM and Presence Services * Go Cisco XCP Connection Manager (Active) * Go Nodes								
Maximum COLECTINICIUM Save S Status: Pready Select Server Service Group* Service* Apply to All Trace On	File Size (MB)* 2								
Maximum TCC CONIFUT Save Save Status: Ready Select Server Service Group* Service* Apply to Al Trace On Trace Filter S	File Size (MB)* 2								
Maximum TCS COLLIFUT Save Status: P Ready Select Server Service Group* Service Group* Service A Trace On Trace Cilter S Debug Trace Le	File Size (MB)* 2								
Maximum Accelent	File Size (MB)* 2								
Maximum Save & Status: Ready Status: Ready Server* Service Group* Service Group* Service Coupt Trace On Trace Utbus Enal Trace Outbus	File Size (MB)* 2								
Maximum receit control for Save & Status: @Ready Select Server Service Group' Service Group' Service Coupt Trace On Trace Output Maximum	File Size (MB)* 2								

Trace Configura	tion
🔜 Save 🧬	Set Default
Status:	
Ready	
Select Server,	Service Group and Service
Server*	192.168.100.85CUCM IM and Presence Y Go
Service Group*	IM and Presence Services Go
Service*	Cisco Client Profile Agent (Active)
Apply to All	Nodes
Trace On	
Trace Filter Se	ttings
Debug Trace Le	vel Debug 👻
Enab	le All Trace
Trace Output	Settings
Maximum	No. of Files* 250
Maximum	File Size (MB)* +
race Configuratio	
🔜 Save 🤣 S	et Default
Status:	
Ready	
Select Server, Se	ervice Group and Service
Server* 19	2.168.100.85CUCM IM and Presence * Go
Service Group* IM	and Presence Services Go
Service* Ci	sco Login Datastore (Active) Go
Apply to All No	des
Trace On	
Trace Filter Setti	ings
Debug Trace Level	Debug 👻
C Enable	All Trace
Trace Output Sel	ttings
Maximum No	of Files" 250
Maximum File	e Size (MB)* 1

從RTMT收集日誌

System	Trace & Log Central											
System Summary	Trace & Log Central	Ig Central										
System Summary	Remote Browse Collect Files											
Samer	Collect Files											
	Query Wizard	Select IM_AND_PRESENCE Services/Applic	ations									
- B CPO and Memory	Schedule Collection		act all Capicae on all Cap	0.00								
 Process 	Local Browse											
	🗣 📑 Real Time Trace	Name	All Servers	ccmpub10.vucis2.com ccmsu								
	🖉 – 🗋 Collect Crash Dum	Cisco AXL Web Service										
Critical Services	- 🗋 Collect Install Logs	Cisco Bulk Provisioning Service										
erformance	Audit Logs	Cisco Client Profile Agent	v									
Performance		Cisco Config Agent										
Ma Destances Local Service		Cisco IM and Presence Admin										
Performance Log viewer		Cisco IM and Presence Data Monitor										
ools		Cisco Intercluster Sync Agent										
- 🚼 Alert Central	8	Cisco Login Datastore	<u>v</u>									
Trace & Log Central		Cisco OAM Agent										
		Cisco Presence Datastore										
Job Status		Cisco Presence Engine										
- SysLog Viewer		Cisco RCC Device Selection Service										
		Cisco Route Datastore										
		Cisco SIP Proxy										
AuditLog Viewer		Cisco SIP Registration Datastore										
		Cisco Server Recovery Manager										
		ICisco Sync Agent										
		Cisco XCP Authentication Service										
		Cisco XCP Config Manager										
		Cisco XCP Connection Manager										
		Cisco XCP Directory Service										
		Cisco XCP File Transfer Manager										
		Cisco XCP Message Archiver										
		USCO XCP Roller										
		Cisco VCP Text Conference Manager										
		I Concernerence manager										
		- Death	Next Sinish	Canaal								
		< Back	Next> Finish	Cancer								
Voice/Video												
AnalysisManager		ace&l onCentral										
III and Dracance		accaregoennar										

<u>File System Voice/Video Analys</u>	sisManager IM and Presence	Edit Window Application Help								
Real Time Monitoring To	OO For Cisco Unified Communicat	ions Solutions								
System	Trace & Log Central									
System Summary Server CPU and Memory Process Disk Usage Critical Services Performance Performance Log Viewer Tools Trace & Log Central SysLog Viewer VLT AuditLog Viewer	Trace & Log Central Remote Browse Collect Files Cuery Wizard Schedule Collection Collect Crash Dum Collect Crash Dum Collect Install Logs Audit Logs	Collect Files Select System Services/Applications Sele Name Cisco Role-based Security Cisco Role-based Security Cisco SoAP Web Service Cisco SoAP Web Service Cisco Serviceability Reporter Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR Cisco Serviceability Reporter DeviceReport Cisco Serviceability Reporter ServerReport Cisco Serviceability Reporter Service Report Cisco Serviceability Reporter Service Cisco Tomcat Security Logs Usor Tomcat Collection Service Cisco Unified OS Platform API Cisco Unified OS Platform API Cisco Unified OS Platform API Cisco WebDialerRedirector Web Service Cisco WebDialerRedirector Web Service Cisco WebDialerRedirector Log Event Viewer-Application Log Event Viewer-System Log FIPS Logs	ect all Services on all Serv All Servers	ers	Imppu					
AnalysisManager										
IM and Presence		Trace&LogCentral								
in and Presence	81									

一般檢查

實用程式診斷測試

utils service list

實用工具dbremote runtimestate

admin:utils dbrep	lication runtimesta	te				
Server Time: Tue	Mar 28 09:24:30 IST	2017				
Cluster Replicati	on State: Only avai	lable on t	he PUB			
DB Version: ccml0 Repltimeout set t PROCESS option se Cluster Detailed	_5_1_13900_2 .o: 300s t to: 1 View from IMPSUB-10	51SU3 (2 S	ervers):			
SERVER-NAME	IP ADDRESS	PING (msec)	DB/RPC/ DbMon?	REPL. QUEUE	Replication Group ID	REPLICATION SETUP (RTM [*]) & DB Status
IMPPUB-1051SU3 IMPSUB-1051SU3	192.168.100.85 192.168.100.86	6.163 0.025	Y/Y/Y Y/Y/Y	0 0	(g_4) (g_5)	(2) Setup Completed (2) Setup Completed

admin:run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication sqlRv(t) sqlstmt(select count(*) from typesysreplication;) ***result set start*** count(0), success(t) ***result set end***

utils status ha

Presence Redundancy Group Configur	tion				Related	Links: Back To Fi	Presence Topology	Pr	esence Topology Details
📊 Save 🗶 Dekte 👍 Add New	_						All Unassigned Users (0)	ſ	Status
Status							All Assigned Users (0)		Node status updated (6:12:39 PM)
(i) Update successful									Presence Redundancy Groups
Presence Redundancy Group Configura	tion								Indicates Presence Redundancy Group IM&P database publisher node
Name* DefaultCUPSubcluster									Candicates Intercluster Connection
Description Default subcluster									
Presence Redundancy Group Configura	tion								DefaultCUPSubcluster
Presence Server* 192.168.100.85									
Presence Server 192.168.100.86		•							192.168.100.85
High Availability									YXXX I O UNION
Enable High Availability									5 100 160 100 06 9
Montored Server	A	ssigned Users	Active listers	Server State	Reson	Server			192.100.100.00
192.168.100.85	0		0	Normal	Normal	Fallover			
192.168.100.86	0		0	Normal	Normal	Fallover			

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件,讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注 意,即使是最佳機器翻譯,也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準 確度概不負責,並建議一律查看原始英文文件(提供連結)。