

解決分配給特定IM&P節點的Jabber使用者無法顯示的持續聊天室

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[背景資訊](#)

[疑難排解](#)

[情境 1](#)

[情境 2](#)

[驗證](#)

簡介

本文說明如何解決持續聊天室從Jabber消失的問題。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科即時訊息和狀態服務(IM&P)
- Cisco Jabber
- 命令列介面(CLI)
- SQL語言

採用元件

本文件所述內容不限於特定軟體和硬體版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

情景和條件如下所示：

- 分配到IM&P節點A(可以是高可用性(HA)對中的資料庫發佈者或訂閱者節點)的所有使用者都可以看到所有持久聊天室。
- 分配到IM&P節點B（可以是資料庫發佈者或HA對中的訂閱者節點）的所有使用者無法看到大多數或部分持久聊天室。

- 如果您從IM&P節點B取消分配任何使用者並將其分配給節點A，則一旦使用者註銷並重新登入到Jabber，他們就可以看到所有持久聊天室。
- 如果您在IM&P節點A上發出show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters" CLI命令，則可以看到列出的所有持久聊天室。
- 如果您在IM&P節點B上發出show perf query class "Cisco XCP TC Room Counters" CLI命令，您將無法看到列出的所有持久聊天室。

疑難排解

重現問題並收集以下服務的Debug Level跟蹤：

- Cisco XCP文字會議管理員
- Cisco XCP路由器
- Cisco XCP連線管理員

從日誌中，當使用者被分配到節點B時，您可以看到Cisco XCP Text Conference Manager服務如何使用404 Not Found錯誤回覆給使用者：

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

此外，請檢查「caliases」表中這些節點之間的任何錯誤或不匹配。通過在每個IM&P節點上發出run sql select * from tcaliases CLI命令，可以列出「資料庫」表的內容。

輸出看起來是這樣的，並且兩個節點上的輸出大部分是相同的：

```
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

情境 1

一旦識別出此錯誤簽名和行為，您就可以嘗試通過在兩個IM&P節點上重新啟動Cisco XCP文本會議管理器服務來重新同步會議室

在兩個節點上運行CLI命令：utils service restart Cisco XCP Text Conference Manager

重新啟動Cisco XCP文本會議管理器時：

```
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]
```



附註：重新啟動Cisco XCP Text Conference Manager服務，暫時關閉Jabber使用者的臨時群組聊天和持續聊天室。

之後，將Jabber使用者分配給節點B註銷並重新登入。這必須允許他們重新找到所有丟失的房間。

情境 2

如果在應用解決方法1後問題仍然存在，則問題是由節點B中的tc-1.xml檔案（文本會議配置檔案）引起的，該檔案未與節點A中的檔案對齊。

以下是解決此問題的步驟：

步驟1.在CM Administration > System > Presence Redundancy Groups中啟用「高可用性」。

High Availability



Enable High Availability

步驟2.啟動節點B到節點A的手動故障轉移。此時，必須使用當前「高可用性」狀態更新caliases表和tc-1.xml檔案。

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	

步驟3.啟動回退，使狀態冗餘組返回到正常/正常狀態。caliases表和tc-1.xml檔案現在已更新。

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	



附註：在解決方法2上應用的操作會暫時導致Jabber使用者從一個節點移動到另一個節點時斷開與IM和線上狀態服務的連線。

之後，將Jabber使用者分配給節點B註銷並重新登入。此過程現在允許他們重新發現所有丟失的房間。

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

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）。