

اهـال صإو Jabber ءاطخأ فاش كلسأ لىلد

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[طوبولوجيا](#)

[دليل أستكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)

[التحقق من إرتباطات الاتصالات الموحدة](#)

[يقوم إرتباط Jabber Guest بإعادة التوجيه إلى صفحة ويب Expressway](#)

[لم يتم العثور على المسرع](#)

[لم يتم العثور على الارتباط](#)

[الوجهة غير قابلة للوصول](#)

[فشل تحويل التوزيع](#)

[مستعرض غير معتمد](#)

[إعادة تعيين كلمة المرور](#)

[Jabber Guest: مستويات التسجيل والسجل](#)

[سجلات إضافة ويب Jabber Guest](#)

[ويندوز](#)

[ماك أو إس](#)

[معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

يصف هذا المستند كيفية أستكشاف أخطاء بعض المشاكل الشائعة مع Cisco Jabber Guest وإصلاحها.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

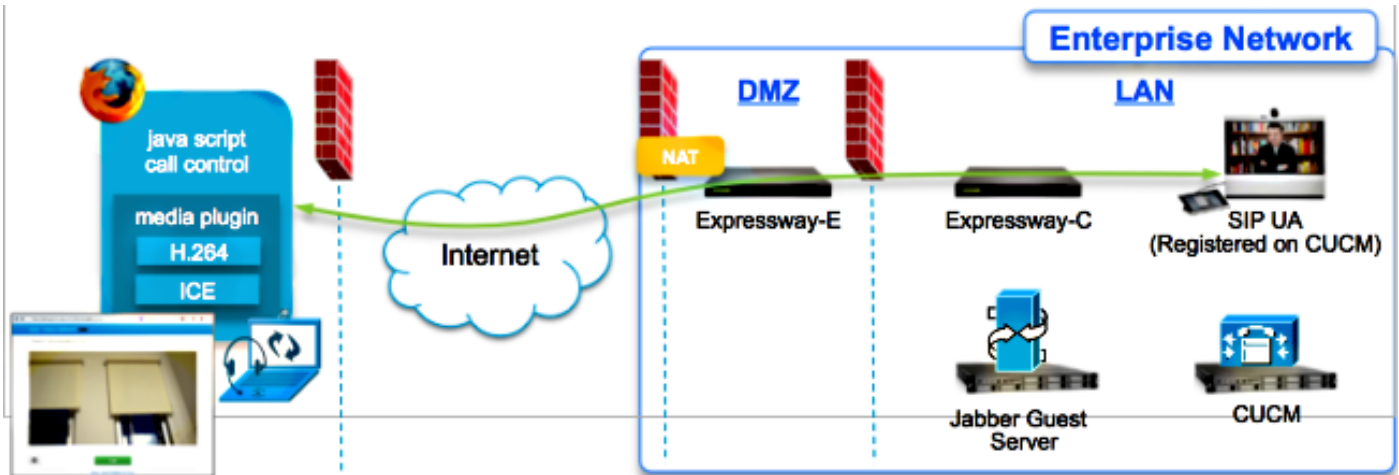
- يتم دمج C (EXP) Cisco Expressway و E مع الإصدار x8.2 أو إصدار أحدث
- عبور باستخدام (TURN) NAT) ترحيل/إنشاء الاتصال التفاعلي (ICE) وبروتوكول بدء جلسة العمل (SIP)
- VCS-E و Video Communication Server (VCS)-C

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- النموذج الوحيد المعتمد هو مجموعة (VCS-C) و VCS-E أو مجموعة EXP-C و EXP-E.
- يجب أن يحتوي EXP-E على مفتاح الخيار TURN المثبت.
- يجب أن يكون لكل من EXP-E و EXP-C منطقة العبور اللازمة التي تم إعدادها بشكل صحيح.
- يجب أن يحتوي مربع Expressway على الإصدار x8.2 أو إصدار أحدث.
- Cisco Jabber Guest، الإصدار jg10.0_10.0.2.75.
- عميل إنترنت مع تثبيت المكون الإضافي Jabber Guest.

طوبولوجيا



دليل أكتشاف الأخطاء وإصلاحها

يصف هذا القسم المشاكل الشائعة التي يتم مواجهتها.

التحقق من إرتباطات الاتصالات الموحدة

يستخدم Jabber Guest إرتباط الاتصالات الموحدة ونفق (SSH) (Secure Shell) لوكيل رسائل HTTPS بين Expressway-E و Expressway-C.

- يمكن التحقق من معلومات حالة إرتباط الاتصال الموحد من الحالة < الاتصالات الموحدة.



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 |
|--|------------|
| JabberGuest_traversal_Zone | Active |

- يمكن التحقق من معلومات حالة نفق SSH للاتصالات الموحدة من الحالة < الاتصال الموحد > حالة أنفاق SSH للاتصالات الموحدة.



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 |

يقوم إرتباط Jabber Guest بإعادة التوجيه إلى صفحة ويب Expressway

في بعض الأحيان عندما تحاول الوصول إلى إرتباط Jabber Guest، يتم إعادة توجيهك إلى صفحة ويب Expressway.



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

إذا حدث ذلك، فتتحقق من هذه العناصر:

- يتم تكوين Expressway-E لضيف Jabber وأن منطقة عبور الاتصالات الموحدة بين Expressway-E و Expressway-C نشطة.

• جدار الحماية أو خادم الويب يترجم الطلبات من الإنترنت العام إلى 443، إلى 9443، أو من الإنترنت العام إلى 80، إلى 9880.

ملاحظة: إذا كان Expressway-E يتلقى طلبات على المنفذ 9880، فإنه يعيد توجيه الطلب إلى 9443 تلقائياً.

إحدى الطرق الجيدة لاختبار هذا الإجراء هي تحديد المنفذ 9443 بشكل صريح في الارتباط ومحاولة الوصول إلى الارتباط من المستعرض.



إذا كنت لا تزال بحاجة إلى إعادة التوجيه إلى صفحة الويب Expressway-E، فسيتم إعادة توجيه المنفذ 9443 إلى 443 على جدار الحماية. هذا تشكيل غير صحيح، ميناء 443 سوف أرسلت إلى ميناء 9443.

لم يتم العثور على المسرع


في بعض الأحيان تقوم بتحميل إرتباط Jabber Guest وتلقي رسالة الخطأ هذه:

Not Found on Accelerator

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

إذا حدث ذلك، فتتحقق من هذه العناصر:

- إذا لم يحتوي الارتباط الذي تستخدمه على اسم مجال واستخدم عنوان IP بدلا من ذلك، فقم بتغيير الارتباط لاستخدام اسم مجال مؤهل بالكامل (FQDN) بدلا من ذلك. ارجع إلى الإعدادات <الارتباطات وقم بتغيير "المجال المستخدم للروابط" إلى FQDN.
- إذا كان إرتباط Jabber Guest بتنسيق FQDN، فتأكد من تكوين المجال المقترن لخدمات Jabber Guest واقتران خادم Jabber Guest.

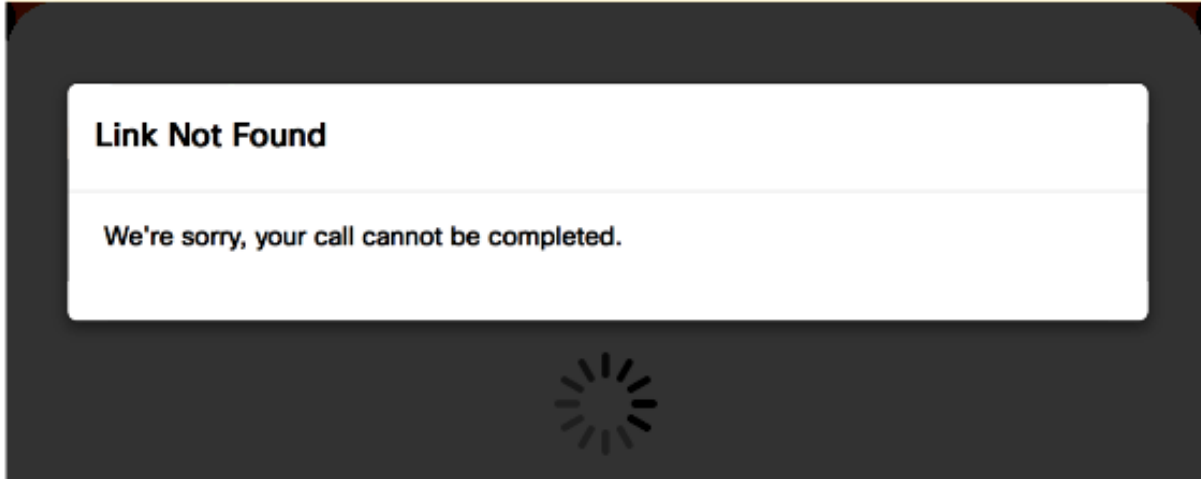


The screenshot shows the Cisco Expressway-C configuration interface. The top navigation bar includes Status, System, Configuration, Applications, Users, and Maintenance. The main content area is titled "Domains" and shows a configuration for a domain named "webrtc.com". The "Supported services for this domain" section shows "Jabber Guest" is set to "On".

- تحقق من أن أنفاق SSH نشطة بين Expressway-C و Expressway-E.
- تحقق من أن حالة الاتصال الموحد نشطة على Expressway-E و Expressway-C.

لم يتم العثور على الارتباط


في بعض الأحيان تقوم بتحميل إرتباط Jabber Guest وتلقي رسالة الخطأ هذه:




إذا حدث ذلك، فتتحقق من هذه العناصر:

- إرتباط URL المطلوب غير نشط (انتقل إلى إرتباطات < تحديد الارتباط). تحقق من إظهاره كنشط.
- إما أن عنوان URL يحتوي على عنوان URL غير صحيح للاستدعاء أو أن عنوان URL الذي تم تكوينه لم يتم تنشيطه (أو انتهت صلاحيته).

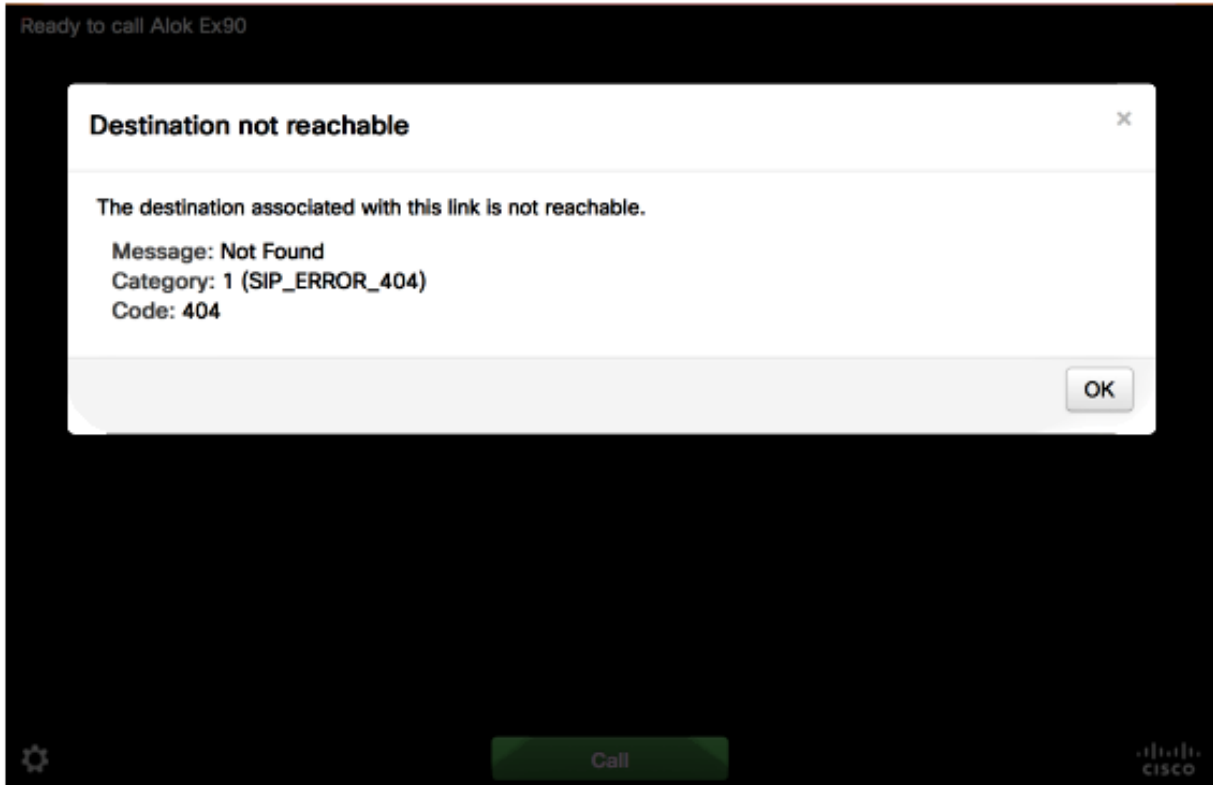
State Always Active
 Active Between

Start 

End 

الوجهة غير قابلة للوصول

في بعض الأحيان تقوم بتحميل إرتباط Jabber Guest وتلقى رسالة الخطأ هذه:



تظهر سجلات الشريحة ما يلي:

```
:INFO[0xa0f021a8] [webc] [.Log(1236)] - Method call 16:03:55,756 2014-10-03
MediaPlugin.hangup

:INFO[0xa0f021a8] [chip] [.AutoLog(7)] - Method entered 16:03:55,756 2014-10-03
chipAPI::hangupAsync

:INFO[0xa0f021a8] [chip] [.AutoLog(7)] - Method entered 16:03:55,756 2014-10-03
CVideoAPI::HangupAsync

:INFO[0xa0f021a8] [chip] [..~AutoLog(11)] - Method exited 16:03:55,756 2014-10-03
CVideoAPI::HangupAsync

:INFO[0xa0f021a8] [chip] [..~AutoLog(11)] - Method exited 16:03:55,756 2014-10-03
chipAPI::hangupAsync

INFO[0xb0629000] [chip] [..Hangup(796)] - Method entered 16:03:55,756 2014-10-03

INFO[0xb0629000] [chip] [..Hangup(808)] - Nothing 16:03:55,756 2014-10-03
to hangup. no-op

INFO[0xb0629000] [chip] [..Hangup(796)] - Method exited 16:03:55,756 2014-10-03

:INFO[0xb0629000] [chip] [.AutoLog(7)] - Method entered 16:03:55,757 2014-10-03
chipAPI::Callback_Void

- [(INFO[0xb0629000] [chip] [..FindJSObjectPtrValueGivenKey(97 16:03:55,757 2014-10-03
Failed To find key-Successcb or the value wasn't a JSObjectPtr

:INFO[0xb0629000] [chip] [..~AutoLog(11)] - Method exited 16:03:55,757 2014-10-03
chipAPI::Callback_Void
```

إذا حدث ذلك، فتتحقق من هذه العناصر:

- يجب أن تكون المنطقة المجاورة ل Cisco Unified Communications Manager (CUCM)/VCS-Control نشطة.

يجب تكوين قواعد البحث المناسبة على EXP-C/VCS-C التي يتم إستخدامها لنشر Jabber Guest، حتى يمكنها توجيه المكالمات إلى CUCM أو VCS-Control.

- يجب تسجيل نقطة النهاية باستخدام URI/Extension الأيمن على CUCM/VCS-Control، والذي يطابق المحدد ضمن الواجهة على الارتباطات الموجودة على خادم Jabber Guest.

فشل تحويل التوزيع

في بعض الأحيان تقوم بتحميل إرتباط Jabber Guest وتلقي رسالة الخطأ هذه:

إذا حدث ذلك، فتتحقق من هذه العناصر:

- لم يتم حظر منفذ UDP 3478. أنت ينبغي سمحت هذا ميناء داخل من العامة إنترنت إلى Expressway.

- UDP Port 3478 هو المنفذ الافتراضي على Expressway-E. الميناء يستطيع كنت غيرت أو يستطيع استعملت مدى الميناء. للتحقق من المنفذ الذي يجب إستخدامه، تحقق من تكوين توجيه Expressway-E.

يجب تحديد نطاق المصادقة المستخدم أثناء تكوين TURN ضمن قاعدة البيانات المحلية أو إستخدام التحقق من بيانات اعتماد التفويض استنادا إلى النشر. تأكد من أن تكوين خادم TURN صحيح وأنه يظهر كنشاط على خادم Exp-E/VCS-EXP.

- لم يتم تكوين حقل Expressway-E Turn Server (عنوان IP أو اسم DNS) وحقل Turn Port على خادم Jabber Guest (الإعدادات < التحكم في المكالمات والوسائط) بشكل صحيح.

إذا قمت بتعريف عنوان خادم TURN غير الصحيح في تكوين Jabber Guest، يرسل جهاز عميل الويب طلب توزيع TURN إلى ذلك الخادم وفي النهاية حالات انتهاء المهلة.

تظهر سجلات الشريحة ما يلي:

```
- [[DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:29,549 2014-10-03
(TURNCLIENT:00> IN <-- AllocateReq (state Idle>

- [[DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:29,549 2014-10-03
TURNCLIENT:00> 7d..16 OUT-->STUN: AllocateRequest sockh=10 Len=52 to>
10.106.93.169:3478
```



```

- [(DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:29,550 2014-10-03
      (TURNCLIENT:00> State (Idle -> WaitAllocRespNotAut>
- [(DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:29,649 2014-10-03
      (TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut>
- [(DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:29,649 2014-10-03
      TURNCLIENT:00> 7d..16 Retransmit initial allocateReq Retry: 1>
- [(DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:29,748 2014-10-03
      (TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut>
- [(DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:29,748 2014-10-03
      TURNCLIENT:00> 7d..16>
.
.
.

- [(DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:37,506 2014-10-03
      (TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut>
- [(DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:37,506 2014-10-03
      TURNCLIENT:00> 7d..16 Retransmit initial allocateReq Retry: 9>
- [(DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0 16:30:39,099 2014-10-03
      (TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut>

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

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

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

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

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

```

```

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

```

• اسم المجال على خادم Jabber Guest (الإعدادات < التحكم في المكالمات والوسائط، تحت Cisco Expressway-C) ليس اسم مجال تم تكوينه على Cisco Expressway-C أو لم يتم تكوينه لخدمات Cisco Jabber Guest.

تظهر سجلات الشريحة ما يلي:

.] [DEBUG [0xb06ab000] [pme 16:44:17,187 2014-10-03
.] [DEBUG [0xb06ab000] [pme 16:44:17,187 2014-10-03
.] [DEBUG [0xb06ab000] [pme 16:44:17,237 2014-10-03
.] [DEBUG [0xb06ab000] [pme 16:44:17,237 2014-10-03
.] [DEBUG [0xb06ab000] [pme 16:44:17,285 2014-10-03
.] [DEBUG [0xb06ab000] [pme 16:44:17,285 2014-10-03
.] [DEBUG [0xb06ab000] [pme 16:44:17,285 2014-10-03
.] [DEBUG [0xb06ab000] [pme 16:44:17,285 2014-10-03

INFO[0xa0f021a8] [webc] [.Log(1236)] - InitializeIceMachineAsync 16:44:17,290 2014-10-03
failed: ERROR_UNABLE_TO_CONTACT_TURN_SERVER

تظهر سجلات Exp-E هذا:

:Message Header: (type=AllocateRequest(0x0003), length=188, id=15:99:aa:ab:00:01:00
(f8:cc:ce, cookie=21:12:a4:42:00:76

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
(dc:c6:09:61:47

SoftwareName: cpve

Nonce: 0aea2513a55a1c674efeb8a7bcc67ce8d48ae368245cb7090dd7c6b16aac

Realm: TurnAdmin

(RequestedTransport: udp(17

EvenPort: Reserve next=true

يأتي طلب تخصيص التحويل مع المجال edge.com الذي تم تكوينه على Jabber Guest. ومع ذلك، في هذه الحالة، يكون المجال الذي تم تكوينه على Exp-C هو webrtc.com. لذلك، لا يصادق Exp-E الطلب أبدا.



Domains

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

Configuration

Domain name * webrtc.com

Supported services for this domain

Jabber Guest

On

مستعرض غير معتمد

في بعض الأحيان تقوم بتحميل إرتباط Jabber Guest وتلقي رسالة الخطأ: "متصفح غير معتمد"

الوصف: عذرا، المستعرض الذي تستخدمه غير معتمد.

للوصول إلى Jabber Guest، تأكد من أن نظامك يفي بهذه المتطلبات.

دعم نظام التشغيل Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista أو إصدار أحدث
- Mozilla Firefox الإصدار 10 أو إصدار أحدث
- Google Chrome الإصدار 18 أو إصدار أحدث
- Microsoft Internet Explorer الإصدار 8 أو إصدار أحدث (32 بت فقط)
- دعم Mac OS X

- Mac OS X الإصدار 10.7 أو إصدار أحدث
- Apple Safari الإصدار 5 أو إصدار أحدث
- Mozilla Firefox الإصدار 10 أو إصدار أحدث
- Google Chrome الإصدار 18 أو إصدار أحدث

إعادة تعيين كلمة المرور

في بعض الأحيان يجب عليك إعادة ضبط كلمة مرور الجذر. راجع [إعادة ضبط كلمة مرور الجذر ل Cisco Jabber Guest](#) للحصول على مزيد من المعلومات. العملية مماثلة لكيفية إعادة ضبط كلمة المرور لنظام لينوكس باستخدام وضع المستخدم الواحد.

لإعادة ضبط كلمة مرور المسؤول، أكمل الخطوات التالية:

- قم بتسجيل الدخول إلى خادم Jabber Guest كجذر.
- تغيير الدليل إلى `opt/cisco/webcommon/scripts/`:

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

دخلت هذا أمر:

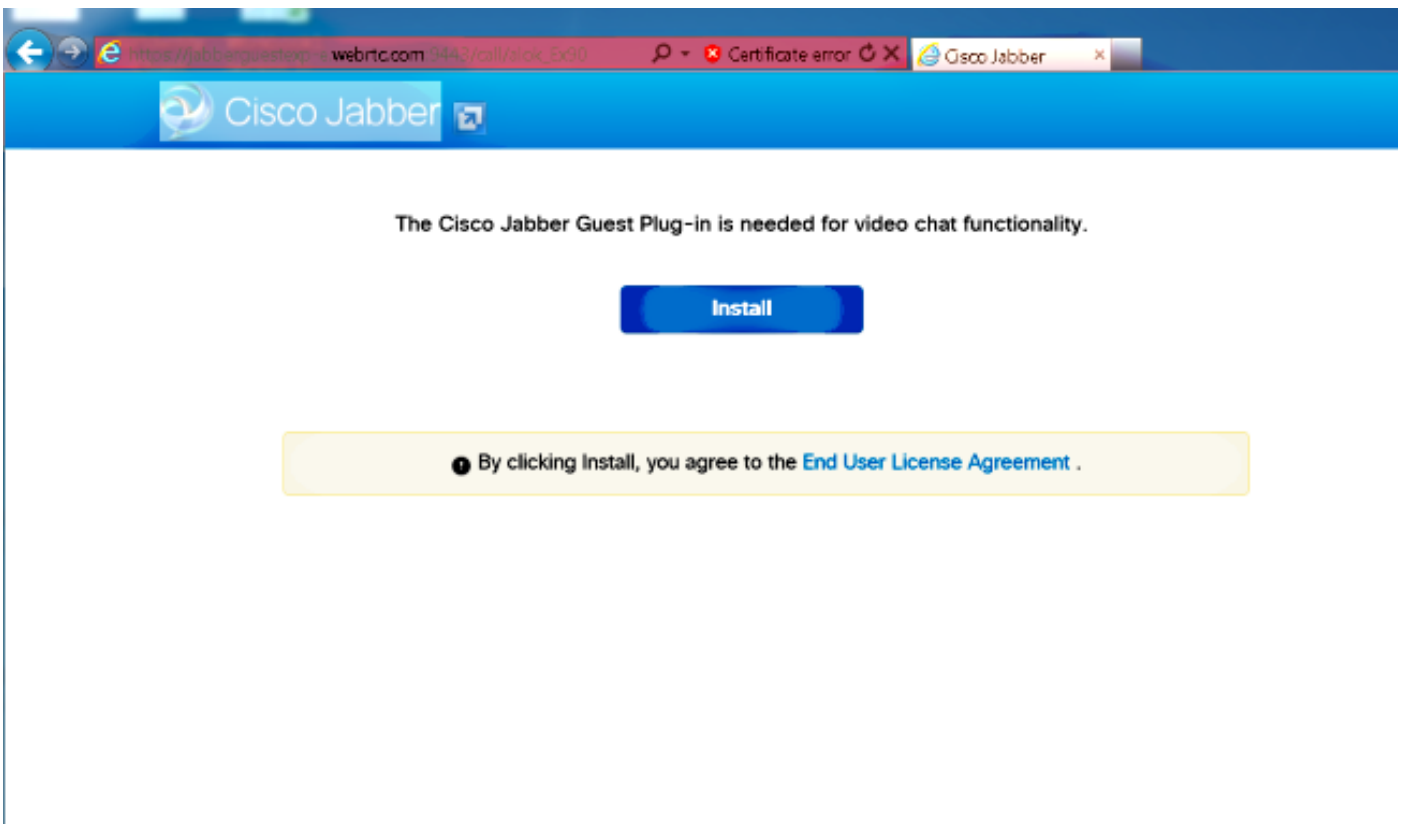
```
python mongo_admin_reset.py
```

• تتم إعادة تعيين كلمة المرور إلى قيمتها الافتراضية، JabberServer.

Jabber Guest: مستويات التسجيل والسجل

سجلات إضافة ويب Jabber Guest

لاستخدام Jabber Guest، يجب تثبيت إضافة ويب على جهاز كمبيوتر أو جهاز Mac.



تكتب مكون ويب الإضافي هذا إلى ملف سجل يمكن تكوينه لمستويات تسجيل مختلفة وقد يكون مفيدا في استكشاف الأخطاء وإصلاحها.

ويندوز

- تكتب الأداة الإضافية Jabber Guest إلى ملف **chip.log** بالنسبة لكمبيوتر Windows، يمكنك العثور على **Chip.log** هنا: **%.HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log%**
- لتغيير مستوى التسجيل، يمكنك تعديل ملف تكوين السجل. يوجد ملف التكوين هذا في: **%.C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config%**
- في حالة تعطل المكون الإضافي، يتم إنشاء ملف تفرغ يسمى **chip.dmp**. هذا الملف موجود في: **%.HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip%**

ملاحظة: %HOMEPATH% بشكل عام على شكل C:\Users\username

ماك أو إس

- بالنسبة لنظام التشغيل Mac، يكون chip.log موجودا في: ~/Library/Internet~/Cisco Jabber Guest Plug-in/Guest.10.0.2.17.plugin/المحتويات/الأطر/السجلات.

- لتغيير مستوى التسجيل، يمكنك تعديل ملف تكوين السجل. يوجد ملف التكوين هذا في: ~/Library/Internet~/Plug-ins/Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config

في حالة تعطل المكون الإضافي، يتم إنشاء ملف تفريغ يسمى chip.dmp. حاليا، يتم إنشاء هذا الملف فقط لتعطيل الإضافات على Microsoft Windows. إذا طلب منك إرسال ملف chip.dmp، اتبع هذا الإجراء.

انتقل إلى %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip%

معلومات ذات صلة

- [تكوين Jabber Guest](#)
- [Cisco VCS عبر Unified Communications Mobile and Remote Access](#)
- [التكوين الأساسي ل Cisco TelePresence Video Communication Server \(Control with Expressway\)](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسم ل ا اذ ه Cisco ت مچرت
م ل ا ل ا ا ن ا ع مچ ي ف ن ي م د خ ت س م ل ل م ع د ي و ت ح م م ي د ق ت ل ة ي ر ش ب ل و
ا م ك ة ق ي ق د ن و ك ت ن ل ة ل ا ة مچرت ل ض ف ا ن ا ة ظ ح ا ل م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل ا م ه ت غ ل ب
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه
ي ل ا م ا ة ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص ا ل ا ي ز ي ل ج ن ا ل ا دن ت س م ل ا