

Guía de solución de problemas de invitados de Jabber

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Topología](#)

[Guía de resolución de problemas](#)

[Comprobar enlaces de Unified Communication](#)

[El enlace de invitado de Jabber se redirige a la página Web de Expressway](#)

[Acelerador no encontrado](#)

[Enlace no encontrado](#)

[Destino no alcanzable](#)

[Error al activar asignación](#)

[Navegador no admitido](#)

[Restablecimiento de contraseña](#)

[Invitado de Jabber: Niveles de registro y registro](#)

[Registros de complemento web de invitado de Jabber](#)

[Windows:](#)

[SO Mac](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver algunos problemas comunes con Cisco Jabber Guest.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

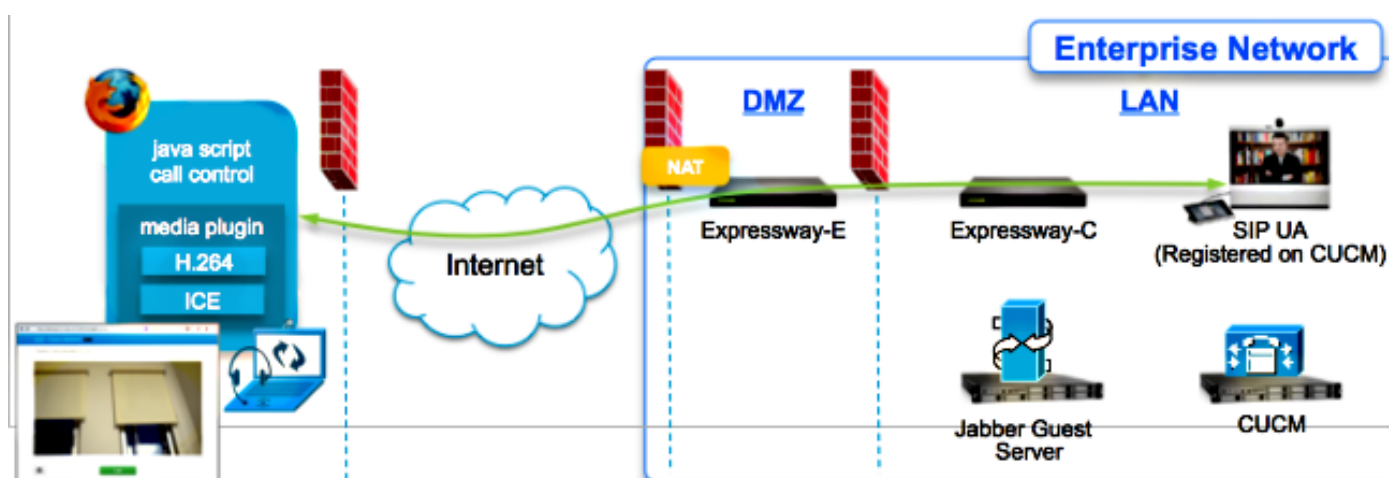
- Combinación de Cisco Expressway (Exp) C y E con la versión x8.2 o posterior
- Traversal mediante NAT de retransmisión (TURN)/Establecimiento de conectividad interactiva (ICE) y protocolo de inicio de sesión (SIP)
- Video Communication Server (VCS)-C y VCS-E

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- El único modelo compatible es la combinación (VCS)-C y VCS-E o Exp-C y Exp-E.
- Exp-E debe tener instalada la tecla de opción TURN.
- Exp-C y Exp-E deben tener la zona transversal necesaria configurada correctamente.
- El cuadro expressway debe tener la versión x8.2 o posterior.
- Cisco Jabber Guest Versión **jg10.0_10.0.2.75**.
- Cliente de Internet con el complemento Jabber Guest instalado.

Topología



Guía de resolución de problemas

En esta sección se describen los problemas más comunes que se han encontrado.

Comprobar enlaces de Unified Communication

Jabber Guest utiliza el enlace Unified Communications y un túnel Secure Shell (SSH) para el proxy de mensaje HTTPS entre Expressway-E y Expressway-C.

- La información de estado del link de Unified Communication se puede verificar en **Status > Unified Communications**.

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

- La información de estado del túnel SSH de Unified Communication se puede verificar desde Estado > Unified Communication > estado de los túneles SSH de Unified Communications.

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

El enlace de invitado de Jabber se redirige a la página Web de Expressway

A veces, cuando intenta acceder al enlace Invitado de Jabber, se le redirige a la página web de 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

Si esto sucede, verifique estos elementos:

- Expressway-E está configurado para Jabber Guest y la zona transversal de Unified Communications entre Expressway-E y Expressway-C está activa.
- Un firewall o servidor web traduce las solicitudes de la Internet pública a 443, a 9443 o de la Internet pública a 80, a 9880.

Nota: Si Expressway-E recibe solicitudes en el puerto 9880, redirige la solicitud a 9443 automáticamente.

Una buena manera de probar esto es definir explícitamente el puerto 9443 en el link e intentar acceder al link desde el navegador.



Si todavía se le redirige a la página web de Expressway-E, el puerto 9443 se reenvía a 443 en el firewall. Esta configuración es incorrecta; el puerto 443 debe reenviar al puerto 9443.

Acelerador no encontrado

A veces carga el enlace Jabber Guest y recibe este mensaje de error:

Not Found on Accelerator

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

Si esto sucede, verifique estos elementos:

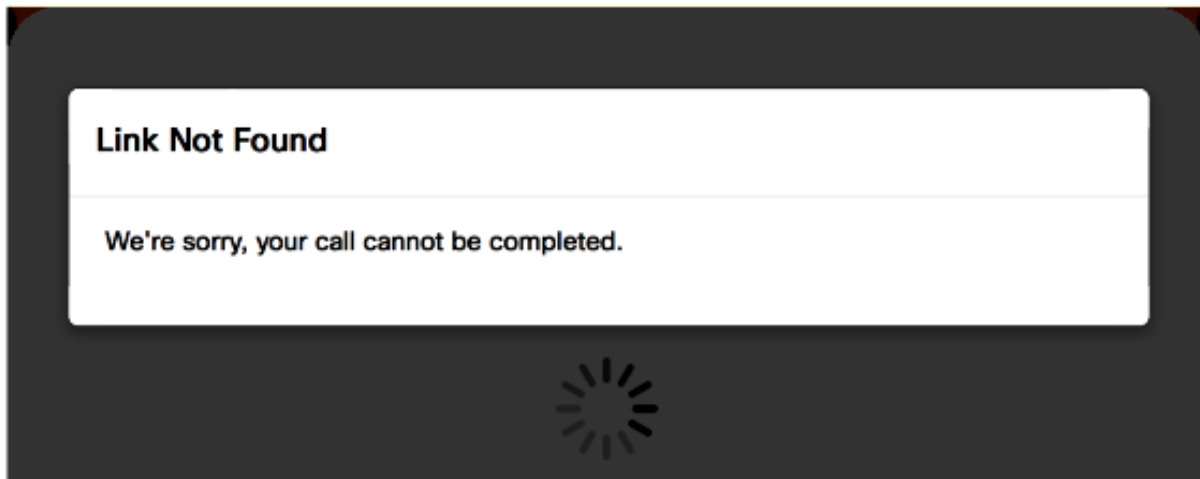
- Si el enlace que utiliza no contiene un nombre de dominio y utiliza una dirección IP en su lugar, cambie el enlace para utilizar un nombre de dominio completo (FQDN). Navegue hasta **Settings > Links** y cambie el "Dominio utilizado para los links" a FQDN.
- Si el enlace Invitado de Jabber está en formato FQDN, asegúrese de que el dominio asociado esté configurado para los servicios de Jabber Guest y de que haya asociado un servidor Jabber Guest.



- Verifique que los túneles SSH estén activos entre Expressway-E y Expressway-C.
- Verifique que el estado de Unified Communication esté activo en Expressway-E y Expressway-C.

Enlace no encontrado

A veces carga el enlace Jabber Guest y recibe este mensaje de error:



Si esto sucede, verifique estos elementos:

- El enlace URL solicitado no está activo (navigue hasta **Enlaces > seleccione el enlace**). Verifique que se muestre como activo.
- La URL contiene la URL de llamada incorrecta o la URL configurada no se ha activado (o ha caducado).

State **Always Active**

Active Between

Start

2014-09-30T07:28:00.000+05:30



End

2014-10-30T07:28:00.000+05:30

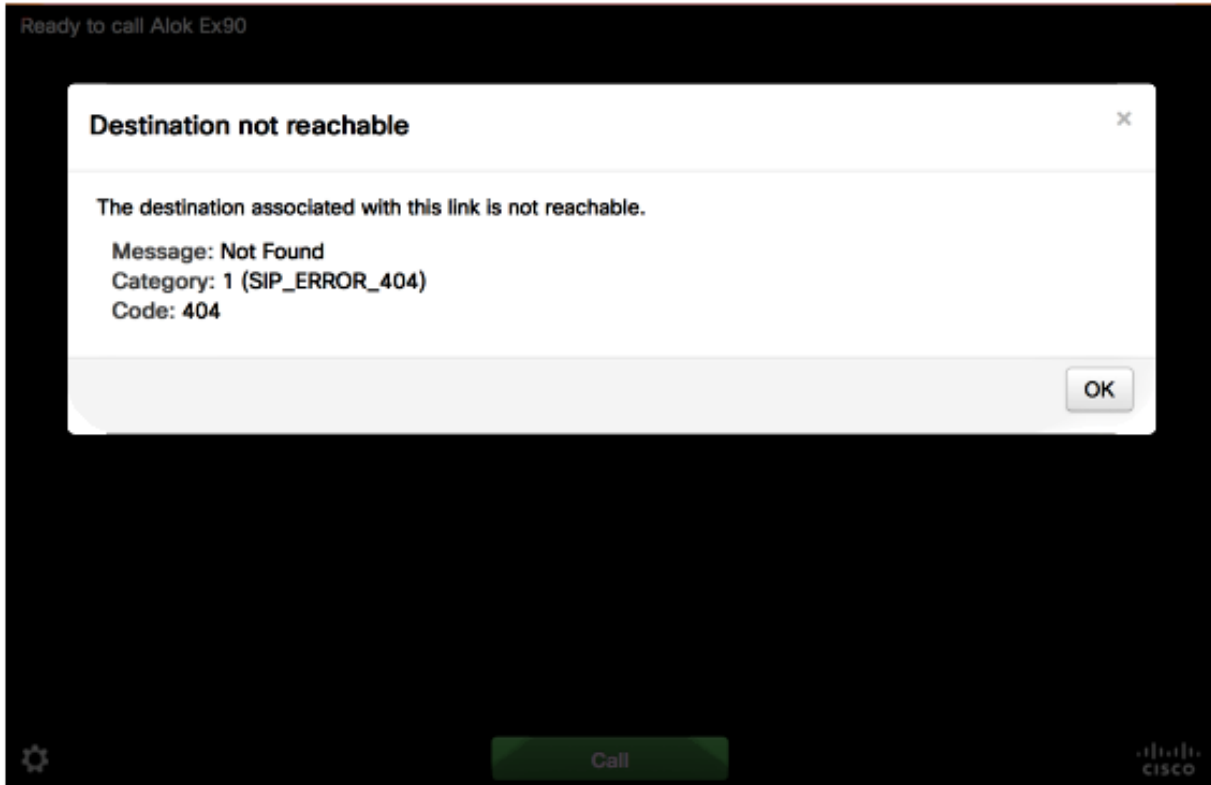


Update

Delete

Destino no alcanzable

A veces carga el enlace Jabber Guest y recibe este mensaje de error:



Los logs del chip muestran esto:

```

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

```

Si esto sucede, verifique estos elementos:

- La zona vecina a Cisco Unified Communications Manager (CUCM)/VCS-Control debe estar activa.
- Se deben configurar las reglas de búsqueda adecuadas en Exp-C/VCS-C, que se utiliza para la implementación de Jabber Guest, de modo que pueda enrutar las llamadas a CUCM o VCS-Control.
- El terminal debe registrarse con el URI/la extensión correcto en CUCM/VCS-Control, que coincide con el definido en destino en los links en el servidor Jabber Guest.

Error al activar asignación

A veces carga el enlace Jabber Guest y recibe este mensaje de error:

Si esto sucede, verifique estos elementos:

- El puerto UDP 3478 no está bloqueado. Debe permitir que estos puertos entren de Internet pública a Expressway.
- El puerto UDP 3478 es el puerto predeterminado en Expressway-E. El puerto podría cambiarse o podría utilizar un rango de puertos. Para confirmar qué puerto se debe utilizar, verifique la configuración de Expressway-E TURN.
- Debe definir el rango de autenticación utilizado durante la configuración de activación en la base de datos local o utilizar la verificación de credenciales delegadas basada en la implementación. Asegúrese de que la configuración del servidor de activación es correcta y se muestra como activa en el servidor Exp-E/VCS-Exp.
- Los campos Servidor de activación de Expressway-E (dirección IP o nombre DNS) y Puerto de activación del servidor de invitado de Jabber (**Configuración > Control de llamada y medios**) no están configurados correctamente.

Si ha definido la dirección de servidor TURN incorrecta en la configuración de Jabber Guest, el equipo cliente web envía la solicitud de asignación TURN a ese servidor y, finalmente, los tiempos de espera.

Los logs del chip muestran esto:

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

- El nombre de dominio en el servidor Jabber Guest (**Settings > Call Control and Media**, en Cisco Expressway-C) no es un nombre de dominio configurado en Cisco Expressway-C o no está configurado para los servicios Cisco Jabber Guest.

Los logs del chip muestran esto:

```
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] [Log(1236)] - InitializeIceMachineAsync failed: ERROR_UNABLE_TO_CONTACT_TURN_SERVER
```

Los registros Exp-E muestran lo siguiente:

```
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
```

La solicitud de asignación de turno viene con el dominio **edge.com** configurado en Jabber Guest. Sin embargo, en este caso, el dominio configurado en Exp-C es **webrtc.com**. Por lo tanto, Exp-E nunca autentica la solicitud.



Navegador no admitido

A veces carga el enlace Jabber Guest y recibe el mensaje de error: "Navegador no admitido"

Descripción: lo sentimos, el navegador que está utilizando no es compatible.

Para acceder a Jabber Guest, asegúrese de que su sistema cumple estos requisitos.

Compatibilidad con Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista o posterior
- Mozilla Firefox versión 10 o posterior
- Google Chrome versión 18 o posterior
- Microsoft Internet Explorer versión 8 o posterior (sólo 32 bits)

Compatibilidad con Mac OS X

- Mac OS X versión 10.7 o posterior
- Apple Safari versión 5 o posterior
- Mozilla Firefox versión 10 o posterior
- Google Chrome versión 18 o posterior

Restablecimiento de contraseña

A veces debe restablecer la contraseña raíz. Refiérase a [Restablecer la Contraseña Raíz para Cisco Jabber Guest](#) para obtener más información. El proceso es similar a cómo se restablece la contraseña para el sistema Linux con el uso del modo de usuario único.

Para restablecer la contraseña del administrador, complete estos pasos:

- Inicie sesión en el servidor Jabber Guest como root.

- Cambie el directorio a `/opt/cisco/webcommon/scripts`:

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

- Ingrese este comando:

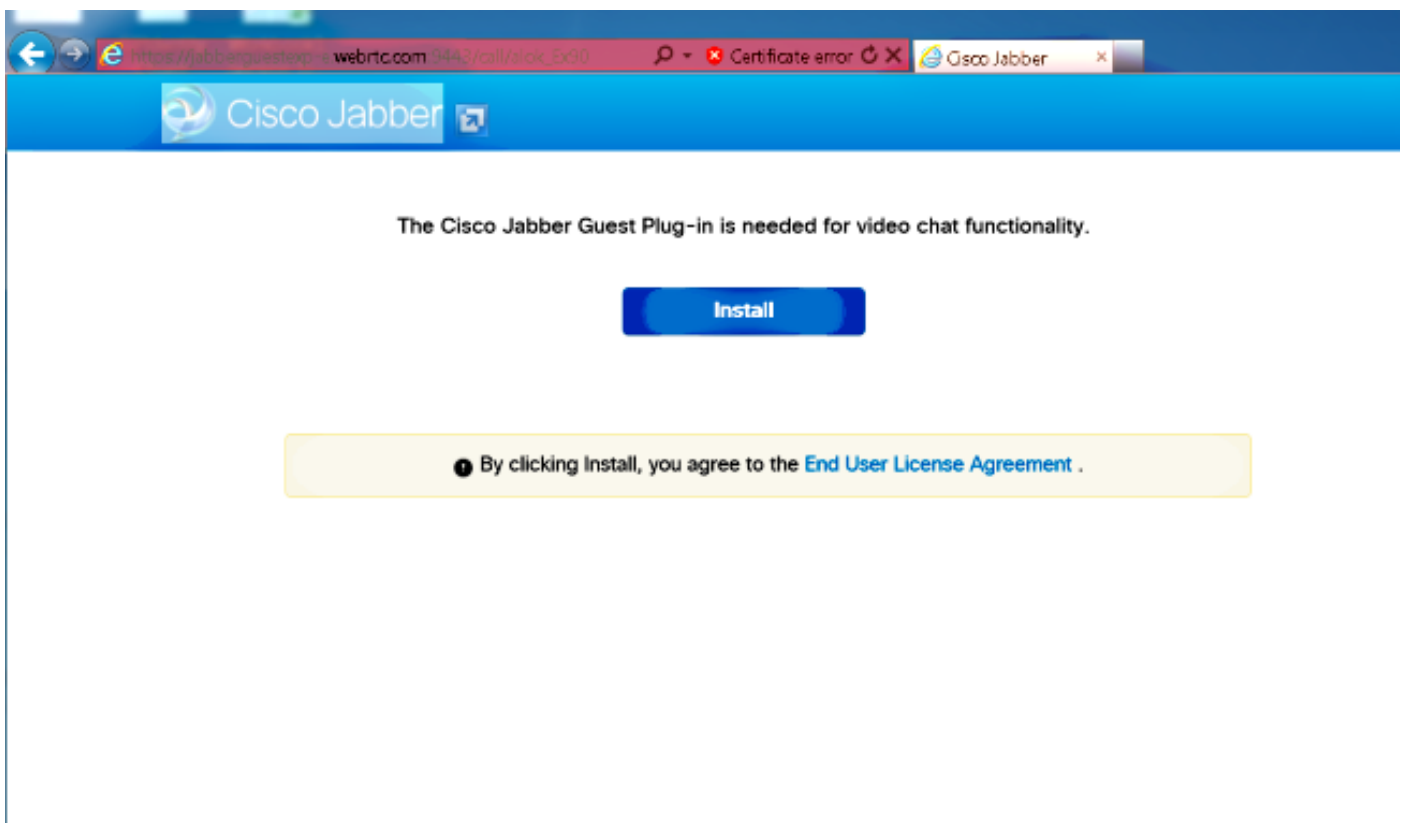
```
python mongo_admin_reset.py
```

- La contraseña se restablece a su valor predeterminado, **jabbercserver**.

Invitado de Jabber: Niveles de registro y registro

Registros de complemento web de invitado de Jabber

Para utilizar Jabber Guest, se debe instalar un plug-in web en un PC o Mac.



Este plug-in web escribe en un archivo de registro que se puede configurar para diferentes niveles de registro y que puede ser útil para la solución de problemas.

Windows:

- El plug-in Jabber Guest escribe en un archivo **chip.log**. Para un PC con Windows, puede encontrar el archivo **chip.log** aquí: `%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log`.

- Para modificar el nivel de registro, puede modificar el archivo de configuración de registro. Este archivo de configuración se encuentra en:
C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config.

- Si el plug-in falló, se crea un archivo de volcado denominado **chip.dmp**. Este archivo se encuentra en: **%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip**.

Nota: %HOMEPATH% generalmente se presenta en forma de **C:\Users\username**.

SO Mac

- Para Mac OS, el archivo **chip.log** se encuentra en: **~/Library/"Internet Plug-Ins"/"Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin"/Contenido/Marcos/Registros**.
- Para modificar el nivel de registro, puede modificar el archivo de configuración de registro. Este archivo de configuración se encuentra en: **~/Library/Internet Plug-In/Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config**.

Si el plug-in falla, se crea un archivo de volcado denominado **chip.dmp**. Actualmente, este archivo se crea sólo para caídas de plug-in en Microsoft Windows. Si se le solicita que envíe el archivo **chip.dmp**, siga este procedimiento.

Navegue hasta **%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip**.

Información Relacionada

- [Configuración de invitado de Jabber](#)
- [Unified Communications Acceso remoto y móvil a través de Cisco VCS](#)
- [Configuración básica de Cisco TelePresence Video Communication Server \(Control con Expressway\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)