

Solución de problemas de inicio de sesión en Jabber - No MRA

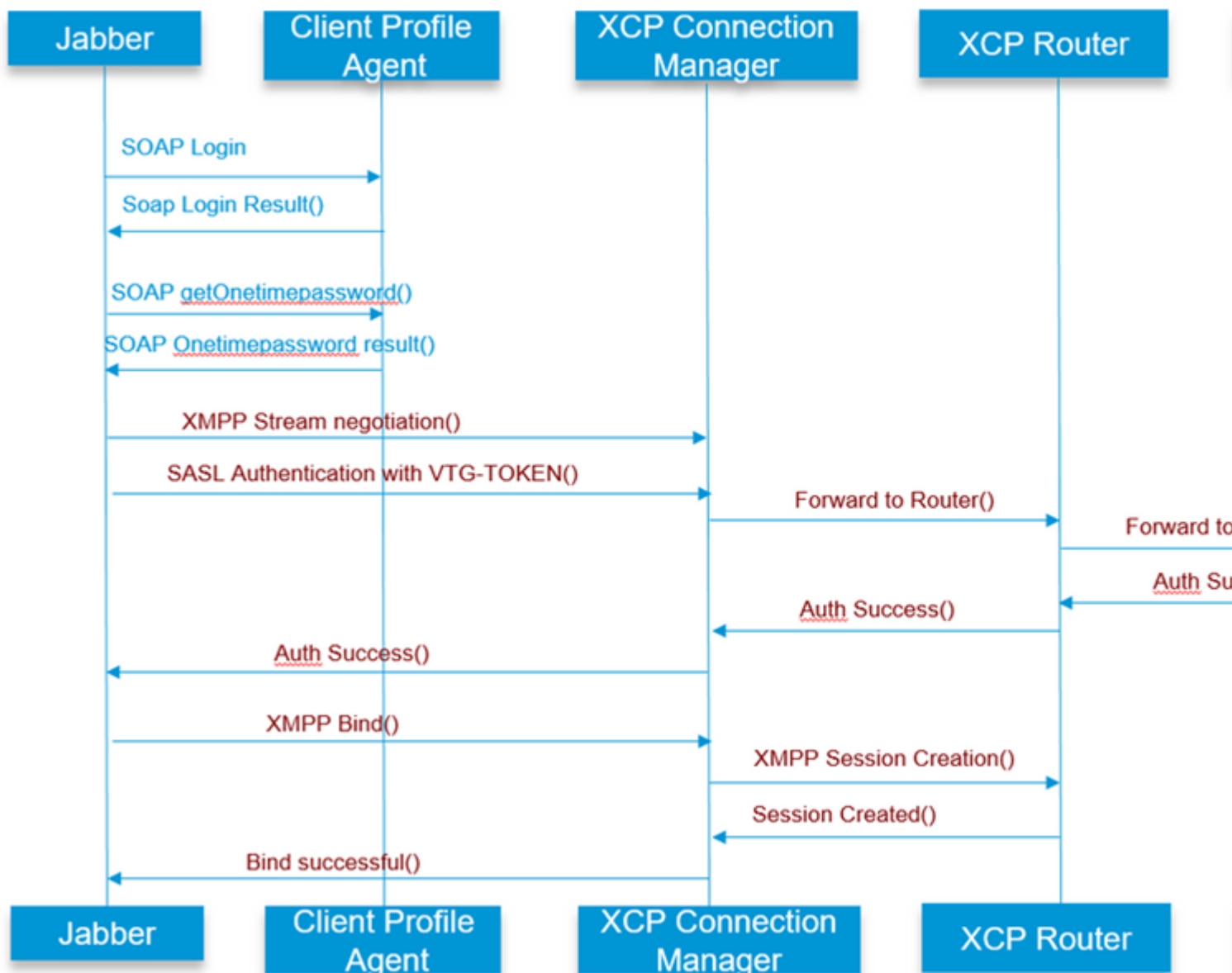
Contenido

[Introducción](#)

[ETAPA 1: Inicio de sesión \(Inicio de sesión de IM and Presence \)Error de IU: Su nombre de usuario o contraseña no es correctoCódigo de error: "LERR_CUP_AUTH"](#)

Introducción

Este documento describe las acciones correctivas necesarias cuando el login de Jabber falla en las etapas de Login de IM y Presencia.



Consulte para

ETAPA 1: Inicio de sesión (Inicio de sesión de IM y presencia)

Error de IU: el nombre de usuario o la contraseña no son correctos Código de error: "LERR_CUP_AUTH"

Normalmente, este error se debe a un error de autenticación de usuario

Pasos a resolver

=====

1. Compruebe si el usuario está asignado a un nodo de presencia y si no hay duplicados para el usuario (compruebe el solucionador de problemas del sistema)
2. Asegúrese de que las credenciales son válidas
 - a. En el caso del usuario LDAP , verifique si el usuario puede iniciar sesión en la página cmenduser
 - b. Si el inicio de sesión de la página ccmenduser falla , verifique la configuración de autenticación LDAP en CUCM y verifique que la misma configuración se replica en IMP

```
run sql select * from ldapauthentication  
run sql select * from ldapauthenticationhost
```

- c. Compruebe si la cuenta no está bloqueada en LDAP
3. Compruebe si el servidor tiene un consumo elevado de CPU TOMCAT

```
show process load
```

prueba de diagnóstico de utils

4. Recopile los registros de estos servicios en el modo DEBUG

Agente de perfil de cliente
Tomcat de Cisco

Error de IU: no se puede comunicar con el servidor
Código de error de Jabber: "LERR_CUP_UNREACHABLE" , "LERR_CUP_TIMEOUT"

Normalmente, este error se debe a problemas con la conectividad IMDB o TCP con IMP.

Pasos a resolver

=====

1. Compruebe si el FQDN/nombres de host IMP se pueden resolver
Hay un problema conocido en el sistema operativo Android en el que el sistema operativo no puede resolver las direcciones solo de nombres de host.

Se puede acceder a las direcciones IP y FQDN, pero sólo a los nombres de host.

Además, este problema solo estaría presente para los dispositivos Android, MAC, iOS y dispositivos Windows no se vería afectado por este problema.

Verifique en Administración de CUCM > Sistema > Grupos de redundancia de presencia > SubclústerCUPSpredeterminado (este nombre podría haber sido cambiado) si los servidores están definidos con el nombre de host ,

Si la respuesta es sí, la solución temporal sería cambiar los nombres de servidor a FQDN o dirección IP en la página Topología de clúster.

2. Compruebe que el firewall/VPN no bloquea la conectividad con el servidor IMP (puerto 8443.522)
3. Comprobar si el usuario está asignado a un nodo de presencia y si no hay duplicados para el usuario (comprobar solucionador de problemas del sistema)
4. Si también se ve este error , verifique cuál es la versión mínima establecida en IMP y compárela con la versión de Jabber .

[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed err-code: -1, err-string: El cliente no cumple el requisito de versión mínimo. request-token:0

Configuración en IMP

<https://<IMP>/cupadmin/soapClientTypeEdit.do?key=a80b3d69-4541-454a-8d6e-62f3986a5bc2>

3. Compruebe si estos servicios se ejecutan en el servidor IMP

Router XCP de Cisco

Administrador de conexiones XCP de Cisco

Servicio de autenticación XCP de Cisco

4. Compruebe el estado de replicación de alta disponibilidad

a.utils dbreplication runtimestate

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

or

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a y superior)

5. Recopile los registros de estos servicios si el problema no se resuelve.

Router XCP de Cisco

Administrador de conexiones XCP de Cisco

Servicio de autenticación XCP de Cisco

Agente de perfil de cliente

SUGERENCIA: Si el problema persiste sólo para un usuario , puede intentar anular la asignación y volver a asignar el usuario para su presencia en CUCM . Si se trata de un problema de todo el sistema , recopile los registros o compruebe el estado de los servicios

Error de IU: no se puede comunicar con el servidor

Código de error de Jabber: "LERR_CUP_INTERNAL_ERROR"

Por lo general, este error se debe a problemas con IMDB. Consulte primero los registros de "Inicio de sesión en el almacén de datos de presencia".

Pasos a resolver

=====

1. Compruebe si estos servicios se ejecutan en el servidor IMP

Router XCP de Cisco

Administrador de conexiones XCP de Cisco

Servicio de autenticación XCP de Cisco

Cisco Presence Login Datastore

4. Compruebe el estado de replicación de alta disponibilidad

a. `utils dbreplication runtimestate`

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

or

`utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a y superior)`

5. Recopile los registros de estos servicios si el problema no se resuelve.

Router XCP de Cisco

Administrador de conexiones XCP de Cisco

Servicio de autenticación XCP de Cisco

Agente de perfil de cliente

Cisco Presence Login Datastore

SUGERENCIA: Si el problema persiste sólo para un usuario , puede intentar anular la asignación y volver a asignar el usuario para su presencia en CUCM . Si se trata de un problema de todo el sistema , recopile los registros o compruebe el estado de los servicios

ETAPA 2: Inicio de sesión en XMPP (Inicio de sesión de IM y presencia)

Error de IU: no se puede comunicar con el servidor

Código de error de Jabber: "LERR_JABBER_AUTH <17>: Error de autenticación con el servidor, por ejemplo, enlace de recursos, TLS, error de creación de sesión o error de SASL"

Pasos a resolver

=====

1. Compruebe si el usuario está asignado a un nodo de presencia y si no hay duplicados para el usuario (compruebe el solucionador de problemas del sistema)

2. Si la disponibilidad alta está activada, vaya a Administración de CUCM->Servidor-> Grupo de redundancia de presencia y compruebe que se encuentran en el estado Normal

3. Compruebe el estado de replicación de alta disponibilidad

- a. utils dbreplication runtimestate
- b. run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication

or

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a y superior)

4. Compruebe si los certificados cup-xmpp son válidos.
5. Compruebe si el puerto 5222 está abierto.
6. Reinicie el servidor.
7. Recopile los registros de estos servicios antes del paso 6 si la causa raíz que debe identificarse como Reinicio del servidor es la única solución conocida hasta el momento.

Router XCP de Cisco
Administrador de conexiones XCP de Cisco
Servicio de autenticación XCP de Cisco
Agente de perfil de cliente

Error de IU: no se puede comunicar con el servidor
Código de error de Jabber: "LERR_JABBER_UNREACHABLE <16>" , "LERR_CUP_UNREACHABLE <9>"

Pasos a resolver

=====

1. Compruebe si el FQDN/nombres de host IMP se pueden resolver
Hay un problema conocido en el sistema operativo Android en el que el sistema operativo no puede resolver las direcciones solo de nombres de host. Se puede acceder a las direcciones IP y FQDN, pero sólo a los nombres de host. Además, este problema solo estaría presente para los dispositivos Android, MAC, iOS y dispositivos Windows no se vería afectado por este problema.
Compruebe en Administración de CUCM > Sistema > Grupos de redundancia de presencia > SubclústerCUPSpredeterminado (este nombre podría haber cambiado) si los servidores están definidos con el nombre de host, si la solución alternativa para esto sería cambiar los nombres de servidor a FQDN o dirección IP en la página Topología de clúster.
2. Compruebe que el firewall/VPN no bloquea la conectividad con el servidor IMP (puerto 8443.522)
3. Compruebe si estos servicios se ejecutan en el servidor IMP

Router XCP de Cisco
Administrador de conexiones XCP de Cisco
Servicio de autenticación XCP de Cisco

4. Compruebe el estado de replicación de alta disponibilidad

- a. `utils dbreplication runtimestate`
- b. `run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication`

or

`utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a y superior)`

5. Recopile los registros de estos servicios si el problema no se resuelve.

- Router XCP de Cisco
- Administrador de conexiones XCP de Cisco
- Servicio de autenticación XCP de Cisco
- Agente de perfil de cliente

6. En caso de que todos los usuarios experimenten el mismo error, se puede realizar un reinicio del servidor para una recuperación rápida.

Registros para recopilar

RTMT	CLI de administración
Cisco Client Profile Agent	<code>file get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*</code>
Cisco Login Datastore	<code>file get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlogin/</code>
Registros de seguridad de Cisco Tomcat	<code>file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*</code>
Servicio de autenticación XCP de Cisco	<code>file get activelog epas/trace/xcp/log/auth*</code>
Administrador de conexiones XCP de Cisco	<code>file get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1_*.log</code>
Router XCP de Cisco	<code>file get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1</code>

Cómo establecer los registros en DEBUG

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Authentication Service (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco XCP Connection Manager (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco Login (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration

Save Set Default

Status: Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group* IM and Presence Services Go

Service* Cisco Login (Active) Go

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

â€f

Recopilar registros de RTMT

System

- System Summary
 - System Summary
- Server
 - CPU and Memory
 - Process
 - Disk Usage
 - Critical Services
- Performance
 - Performance
 - Performance Log Viewer
- Tools
 - Alert Central
 - Trace & Log Central**
 - Job Status
 - SysLog Viewer
 - VLT
 - AuditLog Viewer

Voice/Video

AnalysisManager

IM and Presence

Trace & Log Central

- Trace & Log Central
 - Remote Browse
 - Collect Files**
 - Query Wizard
 - Schedule Collection
 - Local Browse
 - Real Time Trace
 - Collect Crash Dump
 - Collect Install Logs
 - Audit Logs

Collect Files

Select IM_AND_PRESENCE Services/Applications

Select all Services on all Servers

Name	All Servers
Cisco AXL Web Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Bulk Provisioning Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Client Profile Agent	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco Config Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Admin	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Data Monitor	<input type="checkbox"/>
Cisco Intercluster Sync Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco Login Datastore	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco OAM Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Engine	<input type="checkbox"/>
Cisco RCC Device Selection Service	<input type="checkbox"/>
Cisco Route Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Proxy	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Registration Datastore	<input type="checkbox"/>
Cisco Server Recovery Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco Sync Agent	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Authentication Service	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP Config Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Connection Manager	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP Directory Service	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP File Transfer Manager	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Message Archiver	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Router	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP SIP Federation Connection Man...	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Text Conference Manager	<input type="checkbox"/>

< Back **Next >** Finish C

Trace&LogCentral

Real Time Monitoring Tool For Cisco Unified Communications Solutions

The screenshot shows the 'Real Time Monitoring Tool' interface. On the left, a sidebar contains a tree view with categories: System Summary, Server, Performance, and Tools. Under 'Tools', 'Trace & Log Central' is highlighted with a red box. The main area shows a 'Trace & Log Central' window with a 'Collect Files' dialog box open. In the dialog, the 'Collect Files' option is highlighted in the left pane. The dialog box contains a table with the following data:

Name	All Servers	<input type="checkbox"/>
Cisco Role-based Security	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Row Information Spooling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAP Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAPMessage Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SSO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter AlertReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter DeviceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter PPRReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServerReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServiceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Stored Procedure Trace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Syslog Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Security Logs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Stats Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Trace Collection Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Admin Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Platform API	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified Reporting Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco WebDialerRedirector Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cron Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-Application Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-System Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIPS Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- â€f
- Comprobaciones generales
- prueba de diagnóstico de utils
- lista de servicios utils
- utils dbreplication runtimestate

```
admin:utils dbreplication runtimestate
```

```
Server Time: Tue Mar 28 09:24:30 IST 2017
```

```
Cluster Replication State: Only available on the PUB
```

```
DB Version: ccm10_5_1_13900_2
```

```
Repltimeout set to: 300s
```

```
PROCESS option set to: 1
```

```
Cluster Detailed View from IMPSUB-1051SU3 (2 Servers):
```

SERVER-NAME	IP ADDRESS	PING (msec)	DB/RPC/ DbMon?	REPL. QUEUE	Replication Group ID
IMPPUB-1051SU3	192.168.100.85	6.163	Y/Y/Y	0	(g_4)
IMPSUB-1051SU3	192.168.100.86	0.025	Y/Y/Y	0	(g_5)

```
admin:run pe sql ttlogin select count(*) from type
```

```
sqlRv(t) sqlstmt(select count(*) from typesysrepl
```

```
***result set start***
```

```
count(0), success(t)
```

```
***result set end***
```

â€f

utils status ha

Presence Redundancy Group Configuration

Related Links: [Back To Fr](#)

Presence Topology

- DefaultCUPSsubcluster
- All Unassigned Users (0)
- All Assigned Users (0)

Save Delete Add New

Status

Update successful

Presence Redundancy Group Configuration

Name*

Description

Presence Redundancy Group Configuration

Presence Server*

Presence Server

High Availability

Enable High Availability

Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	Server
192.168.100.85	0	0	Normal	Normal	Failover
192.168.100.86	0	0	Normal	Normal	Failover

Presence Topol

Status

Node stat

Presence

Indicates

Indicates

DefaultCU

[View](#)

192.168.100.85
[View](#)

192.168.100.86
[View](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).