

Guide de dépannage des problèmes d'invité Jabber

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Topologie](#)

[Guide de dépannage](#)

[Vérifier les liaisons de communications unifiées](#)

[Redirection du lien invité Jabber vers la page Web Expressway](#)

[Accélérateur introuvable](#)

[Liaison introuvable](#)

[Destination inaccessible](#)

[Échec de l'allocation TURN](#)

[Navigateur non pris en charge](#)

[Réinitialisation du mot de passe](#)

[Jabber Guest : Niveaux de journalisation et de journal](#)

[Journaux du plug-in Web invité Jabber](#)

[Fenêtres](#)

[Mac OS](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment résoudre certains problèmes courants avec Cisco Jabber Guest.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

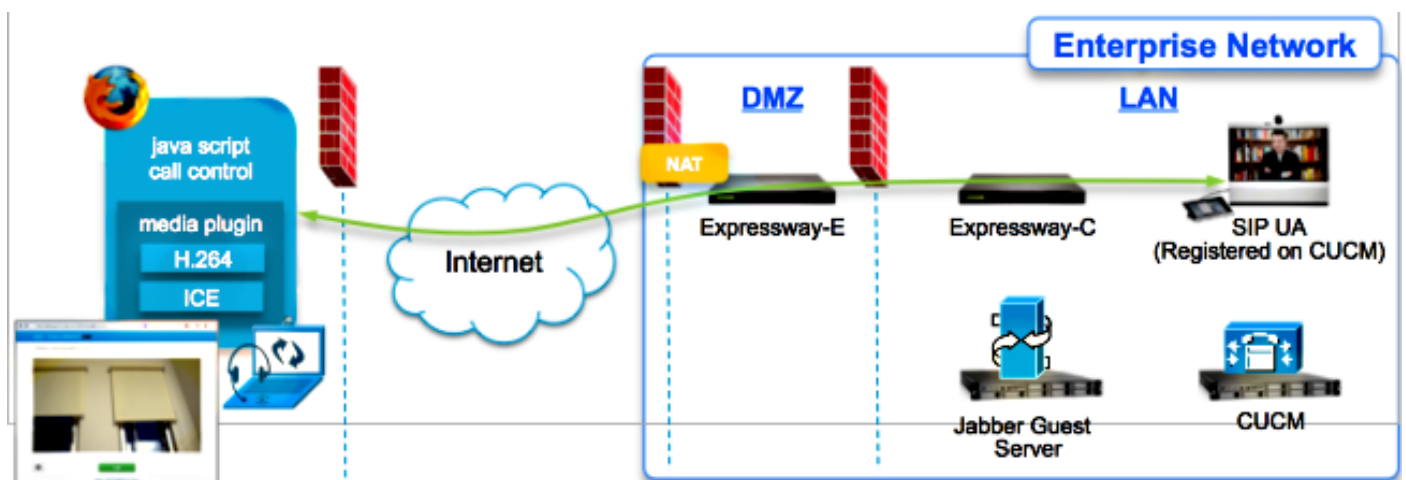
- Combinaison Cisco Expressway (Exp) C et E avec la version x8.2 ou ultérieure
- Traversée à l'aide de la fonction TURN (Relay NAT)/ICE (Interactive Connectivity Establishment) et du protocole SIP (Session Initiation Protocol)
- Serveur de communication vidéo (VCS)-C et VCS-E

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Le seul modèle pris en charge est la combinaison (VCS)-C et VCS-E ou la combinaison Exp-C et Exp-E.
- La clé d'option TURN doit être installée sur Exp-E.
- Exp-C et Exp-E doivent avoir la zone de traversée nécessaire correctement configurée.
- La zone d'autoroute doit avoir la version x8.2 ou ultérieure.
- Cisco Jabber Guest Version **jg10.0_10.0.2.75**.
- Client Internet avec plug-in Jabber Guest installé.

Topologie



Guide de dépannage

Cette section décrit les problèmes courants rencontrés.

Vérifier les liaisons de communications unifiées

Jabber Guest utilise la liaison Unified Communications et un tunnel Secure Shell (SSH) pour le proxy de message HTTPS entre Expressway-E et Expressway-C.

- Les informations d'état de la liaison de communications unifiées peuvent être vérifiées à partir de **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

- Les informations d'état du tunnel SSH de Unified Communication peuvent être vérifiées à partir de **Status > Unified Communication > Unified Communications SSH tunnels status**.

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

Redirection du lien invité Jabber vers la page Web Expressway

Parfois, lorsque vous essayez d'accéder au lien Jabber Guest, vous êtes redirigé vers la page Web d'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 cela se produit, vérifiez ces éléments :

- L'Expressway-E est configuré pour Jabber Guest et que la zone de traverse Unified Communications entre l'Expressway-E et l'Expressway-C est active.
- Un pare-feu ou un serveur Web traduit les requêtes de l'Internet public en 443, en 9443, ou de l'Internet public en 80, en 9880.

Note: Si l'Expressway-E reçoit des requêtes sur le port 9880, il redirige automatiquement la requête vers 9443.

Une bonne façon de le tester est de définir explicitement le port 9443 dans la liaison et d'essayer d'accéder à la liaison à partir du navigateur.



Si vous êtes toujours redirigé vers la page Web d'Expressway-E, le port 9443 est transféré vers 443 sur le pare-feu. Cette configuration est incorrecte ; le port 443 doit être transféré au port 9443.

Accélérateur introuvable

Parfois, vous chargez le lien Jabber Guest et recevez ce message d'erreur :

Not Found on Accelerator

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

Si cela se produit, vérifiez ces éléments :

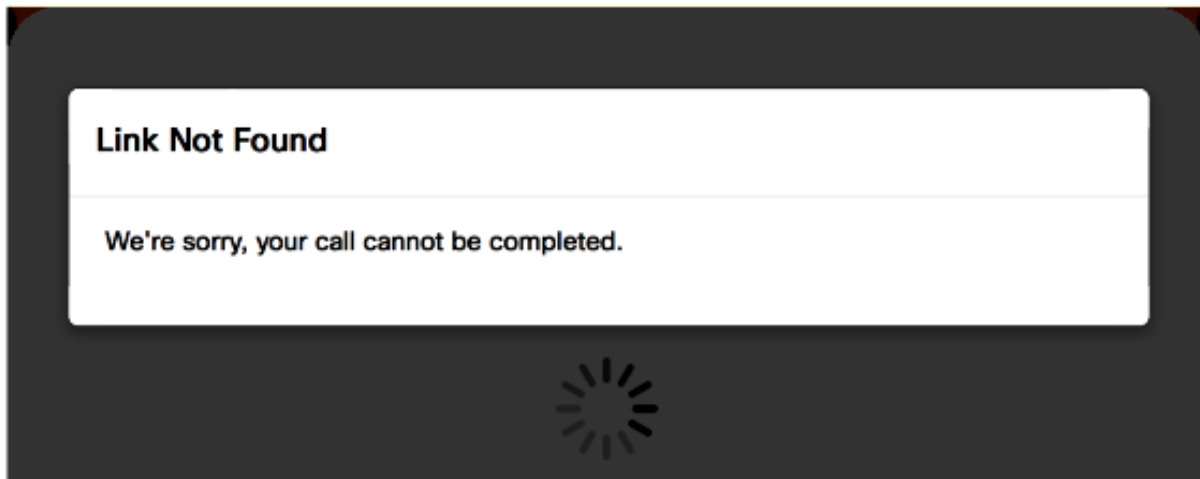
- Si le lien que vous utilisez ne contient pas de nom de domaine et utilise une adresse IP, modifiez-le pour utiliser un nom de domaine complet (FQDN) à la place. Naviguez jusqu'à **Paramètres >Liens** et changez le domaine utilisé pour les liens en FQDN.
- Si le lien Jabber Guest est au format FQDN, assurez-vous que le domaine associé est configuré pour les services Jabber Guest et qu'un serveur Jabber Guest est associé.



- Vérifiez que les tunnels SSH sont actifs entre Expressway-E et Expressway-C.
- Vérifiez que l'état Unified Communication est actif sur Expressway-E et Expressway-C.

Liaison introuvable

Parfois, vous chargez le lien Jabber Guest et recevez ce message d'erreur :



Si cela se produit, vérifiez ces éléments :

- Le lien URL demandé n'est pas actif (accédez à **Liens > sélectionnez le lien**). Vérifiez qu'il s'affiche comme actif.
- Soit l'URL d'appel est incorrecte, soit l'URL configurée n'est pas activée (ou a expiré).

State **Always Active**

Active Between

Start

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



End

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

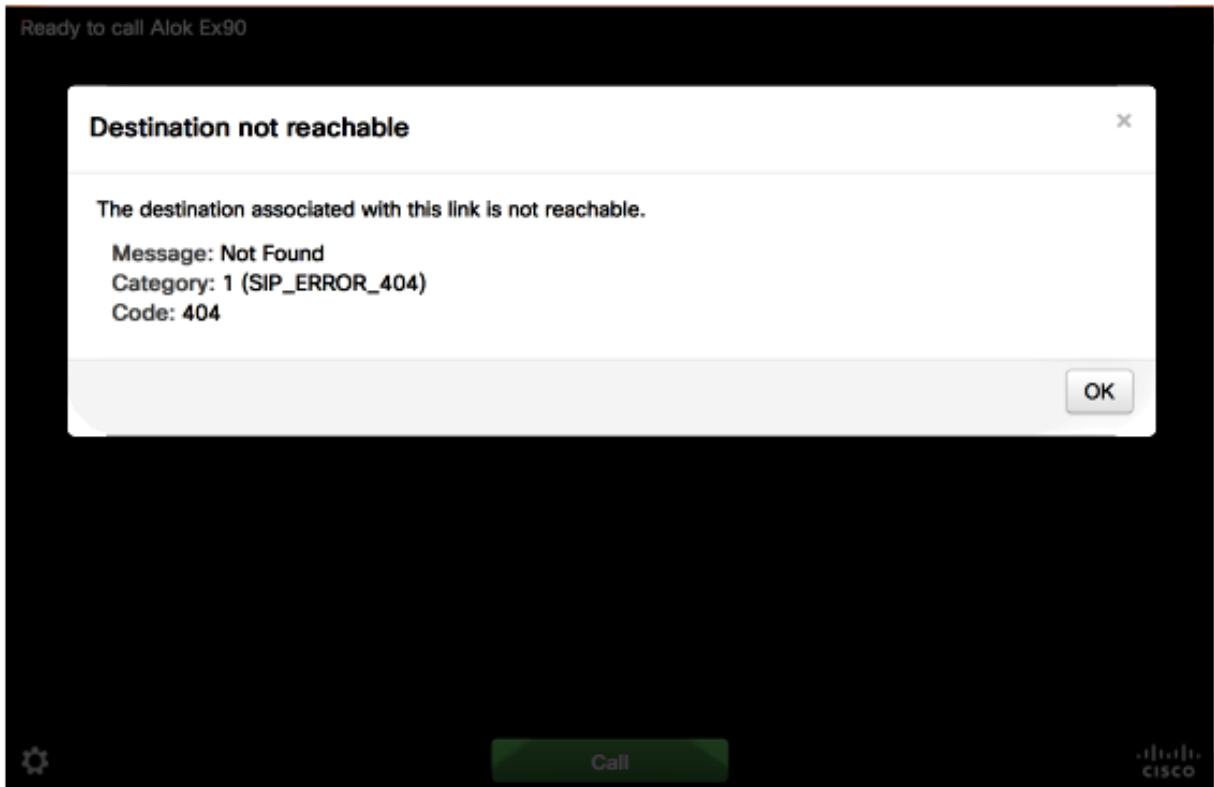


Update

Delete

Destination inaccessible

Parfois, vous chargez le lien Jabber Guest et recevez ce message d'erreur :



Les journaux de la puce affichent ceci :

```

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 cela se produit, vérifiez ces éléments :

- La zone voisine de Cisco Unified Communications Manager (CUCM)/VCS-Control doit être active.
- Les règles de recherche appropriées doivent être configurées sur l'Exp-C/VCS-C qui est utilisé pour le déploiement de Jabber Guest, afin qu'il puisse acheminer les appels vers CUCM ou VCS-Control.
- Le point de terminaison doit être enregistré avec l'URI/Extension approprié sur CUCM/VCS-Control, qui correspond à celui défini sous destination sur les liaisons sur le serveur Jabber Guest.

Échec de l'allocation TURN

Parfois, vous chargez le lien Jabber Guest et recevez ce message d'erreur :

Si cela se produit, vérifiez ces éléments :

- Le port UDP 3478 n'est pas bloqué. Vous devez autoriser ces ports entrants depuis l'Internet public jusqu'à l'Expressway.
- Le port UDP 3478 est le port par défaut de l'Expressway-E. Le port peut être modifié ou utiliser une plage de ports. Afin de confirmer quel port doit être utilisé, vérifiez la configuration TURN d'Expressway-E.
- Vous devez définir le domaine d'authentification utilisé lors de la configuration TURN sous la base de données locale ou utiliser la vérification des informations d'identification des délégués en fonction du déploiement. Assurez-vous que la configuration du serveur TURN est correcte et qu'elle est active sur le serveur Exp-E/VCS-Exp.
- Les champs Serveur TURN Expressway-E (adresse IP ou nom DNS) et Port TURN du serveur Jabber Guest (**Paramètres > Contrôle d'appel et support**) ne sont pas configurés correctement.

Si vous avez défini une adresse de serveur TURN incorrecte dans la configuration Jabber Guest, l'ordinateur client Web envoie la demande d'allocation TURN à ce serveur et, éventuellement, les délais d'attente.

Les journaux de la puce affichent ceci :

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

- Le nom de domaine sur le serveur Jabber Guest (**Paramètres > Contrôle des appels et support**, sous Cisco Expressway-C) n'est pas un nom de domaine configuré sur Cisco Expressway-C ou n'est pas configuré pour les services Cisco Jabber Guest.

Les journaux de la puce affichent ceci :

```
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
```

Les journaux Exp-E indiquent ceci :

```
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 demande d'allocation de tour est fournie avec le domaine **edge.com** configuré sur Jabber Guest. Cependant, dans ce cas, le domaine configuré sur Exp-C est **webrtc.com**. Ainsi, Exp-E n'authentifie jamais la demande.



Navigateur non pris en charge

Parfois, vous chargez le lien Jabber Guest et recevez le message d'erreur : « **Navigateur non pris en charge** »

Description : Désolé, le navigateur que vous utilisez n'est pas pris en charge.

Afin d'accéder à Jabber Guest, assurez-vous que votre système répond à ces exigences.

Prise en charge de Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista ou version ultérieure
- Mozilla Firefox version 10 ou ultérieure
- Google Chrome Version 18 ou ultérieure
- Microsoft Internet Explorer version 8 ou ultérieure (32 bits uniquement)

Prise en charge de Mac OS X

- Mac OS X version 10.7 ou ultérieure
- Apple Safari version 5 ou ultérieure
- Mozilla Firefox version 10 ou ultérieure
- Google Chrome Version 18 ou ultérieure

Réinitialisation du mot de passe

Parfois, vous devez réinitialiser le mot de passe racine. Référez-vous à [Réinitialiser le mot de passe racine pour Cisco Jabber Guest](#) pour plus d'informations. Le processus est similaire à la façon dont vous réinitialisez le mot de passe pour le système Linux avec l'utilisation du mode utilisateur unique.

Afin de réinitialiser le mot de passe admin, procédez comme suit :

- Connectez-vous au serveur Jabber Guest en tant que racine.
- Remplacez le répertoire par `/opt/cisco/webcommon/scripts` :

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

- Entrez cette commande :

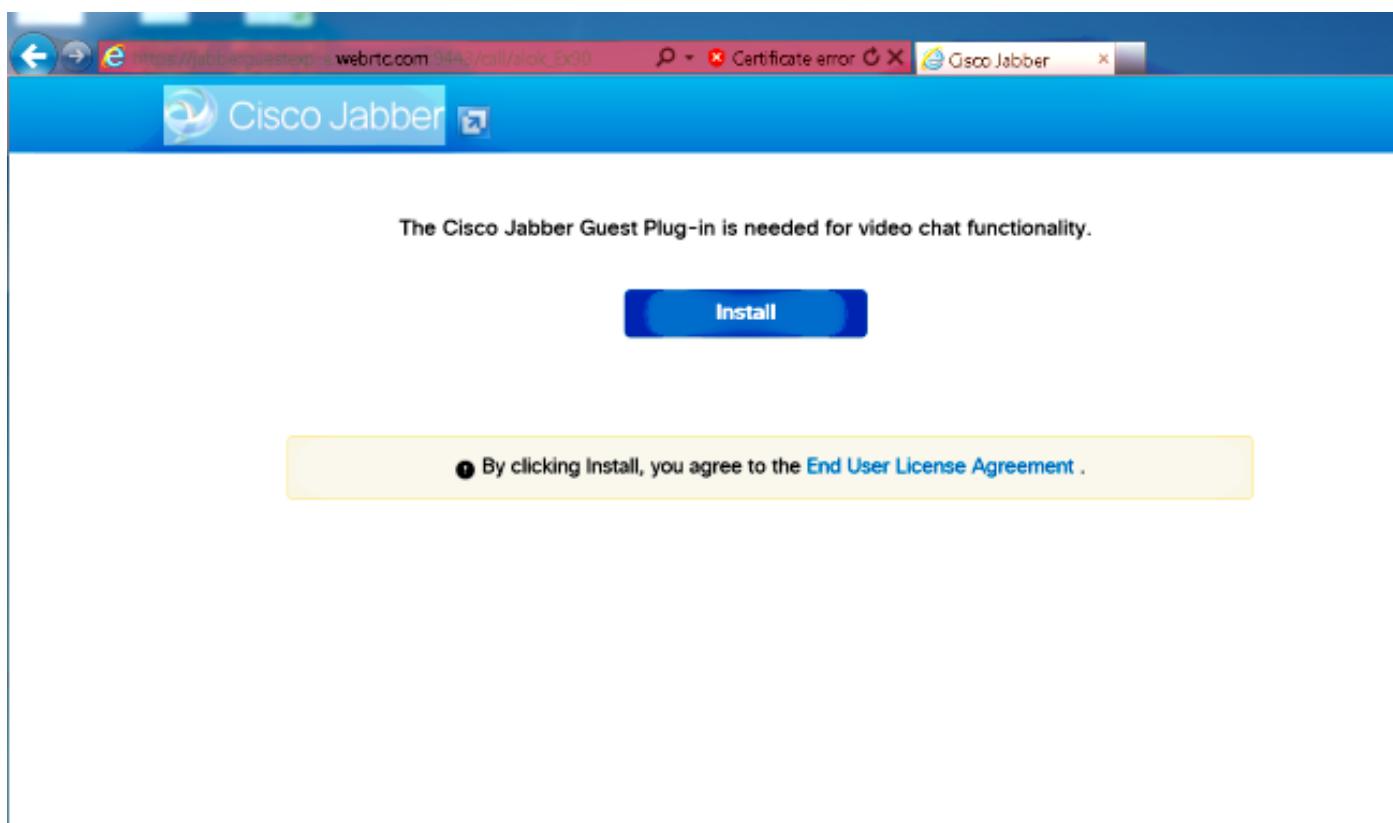
```
python mongo_admin_reset.py
```

- Le mot de passe est réinitialisé à sa valeur par défaut, `jabbercserver`.

Jabber Guest : Niveaux de journalisation et de journal

Journaux du plug-in Web invité Jabber

Pour utiliser Jabber Guest, un plug-in Web doit être installé sur un PC ou un Mac.



Ce plug-in Web écrit dans un fichier journal qui peut être configuré pour différents niveaux de journalisation et peut être utile pour le dépannage.

Fenêtres

- Le plug-in Jabber Guest écrit dans un fichier **chip.log**. Pour un PC Windows, vous pouvez trouver le fichier **chip.log** ici : %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log.
- Afin de modifier le niveau de journalisation, vous pouvez modifier le fichier de configuration du journal. Ce fichier de configuration se trouve à l'adresse suivante : C:\Users\- Si le plug-in s'est écrasé, un fichier de vidage appelé **chip.dmp** est créé. Ce fichier se trouve à l'adresse suivante : %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.

Note: %HOMEPATH% se présente généralement sous la forme de C:\Users\username.

Mac OS

- Pour Mac OS, le fichier **chip.log** se trouve à l'adresse suivante : ~/Library/« Plug-Ins Internet »/« Plug-in invité Cisco Jabber.10.0.2.17.plugin »/Contents/FrCadres/Logs.
- Afin de modifier le niveau de journalisation, vous pouvez modifier le fichier de configuration du journal. Ce fichier de configuration se trouve à l'adresse suivante : ~/Plug-Ins Bibliothèque/Internet/Plug-in invité Cisco Jabber.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config.

Si le plug-in tombe en panne, un fichier de vidage appelé **chip.dmp** est créé. Actuellement, ce fichier est créé uniquement pour les plantages de plug-in sous Microsoft Windows. Si vous êtes invité à envoyer le fichier **chip.dmp**, suivez cette procédure.

Accédez à %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.

Informations connexes

- [Configuration de l'invité Jabber](#)
- [Communications unifiées Accès mobile et à distance via Cisco VCS](#)
- [Configuration de base du serveur de communication vidéo Cisco TelePresence \(contrôle avec Expressway\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)