

Résoudre les problèmes de connexion à Jabber

Table des matières

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Comment collecter les journaux](#)

[Mots clés à rechercher dans les journaux](#)

[Étapes de dépannage](#)

[Étape 1. Découverte de service CUCM](#)

[Étape 2. Authentification utilisateur CUCM](#)

[Étape 3. Connexion SOAP \(connexion à la messagerie instantanée et à Presence\)](#)

[Étape 4. Connexion à XMPP \(connexion à la messagerie instantanée et à Presence\)](#)

[Contrôles obligatoires](#)

[Comment définir les journaux sur DEBUG](#)

[Journaux à collecter](#)

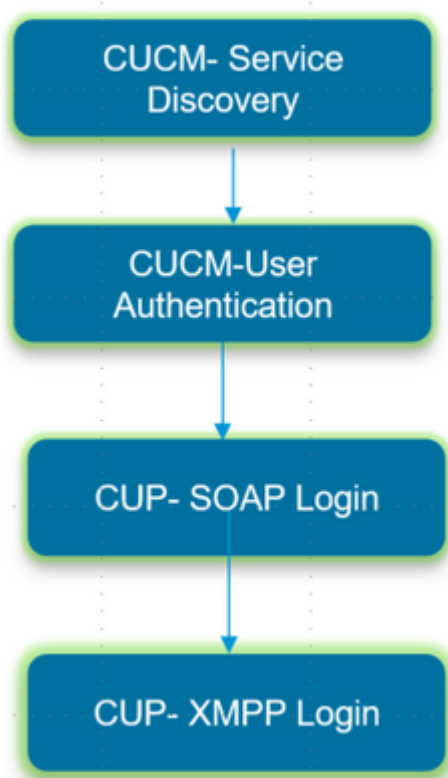
[Collecter les journaux de RTMT](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner la connexion Jabber lorsqu'elle échoue sur un réseau interne ou d'entreprise.

Informations générales

La connexion Jabber se compose de deux étapes : la connexion au serveur Cisco Unified Communications Manager (CUCM) et la connexion au serveur IM&P.



- La connexion à CUCM implique la détection de service pour identifier le serveur CUCM auquel Jabber doit se connecter.
- Jabber utilise l'authentification avec CUCM pour récupérer les détails du profil de service qui contient le serveur IMP, la messagerie vocale, la conférence, les détails du serveur CTI ainsi que le fichier de configuration du périphérique pour les services téléphoniques.
- Une fois la connexion à CUCM réussie, Jabber se connecte au serveur IMP pour authentifier et récupérer la liste de contacts et d'autres services de messagerie instantanée.
- La connexion IMP comporte deux étapes : la connexion SOAP qui traite de l'authentification utilisateur, puis la connexion XMPP qui traite de la création de session XMPP et de la gestion de flux.

Comment collecter les journaux

Videz le cache de l'ordinateur et collectez le PRT (Jabber Problem Report) propre.

Étape 1. Déconnectez-vous et quittez l'application Jabber.

Étape 2. Supprimez tous les journaux situés sur

```
%AppData%\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\  
%AppData%\Roaming\Cisco\Unified Communications\Jabber\  

```

Étape 3. Redémarrez Jabber et recréez le problème.

Étape 4. Collectez le rapport de problème. (Dans le **menu Aide de Jabber**, sélectionnez **Signaler un problème** pour lancer l'outil de signalement de problème. Les instructions se trouvent ici)

Lien vers ces ressources :

- [Comment collecter un problème Jabber](#)
- [Comment collecter les journaux dâ€™Expressway \(Quand Jabber est sur MRA\)](#)

Mots clés à rechercher dans les journaux

<#root>

```
IMPStackCap::Log in::OnLog inError  
ServiceDiscoveryHandlerResult  
@CupSoapCli: log in cup succeeds -
```

shows when the SOAP log in was successful.

```
[CTriTPConnectionClient::OnConnectSuccess] - @XmppSDK: -
```

shows when the XMPP log in was successful.

LERR -

shows the Log in Errors when the Jabber fails to log in to the IM&P Server.

Étapes de dépannage

Étape 1. Découverte de service CUCM

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de trouver automatiquement vos services. Cliquez sur Paramètres avancés pour configurer manuellement	Cette erreur se produit lorsque _cisco-uds ou _cuplog dans les enregistrements SRV ne sont pas configurés dans le serveur DNS	csf::dns::mapFromWindowsDNSResult

Exemple d'extrait de journal

<#root>

```
017-03-19 17:55:00,422 WARN [0x000050ac] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns] [csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----*
```

```
DNS query _cisco-uds._tcp.applab has failed
```

```
:
```

```
DNS name does not exist. (9003).
```

```
2017-03-19 17:55:00,438 WARN [0x000050ac] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns] [csf::
```

```
DNS query _cuplogin._tcp.applab has failed
```

```
: DNS name does not exist. (9003).
```

Étapes à résoudre

Étape 1. Démarrez l'invite de commandes (sur un client Windows), puis entrez **nslookup**.

Étape 2. Définir le type de requête sur SRV
type d'ensemble = SRV

Étape 3. Insérez l'enregistrement SRV que nous devons vérifier
_cisco-uds._tcp.example.com

Étape 4. Ceci renvoie les enregistrements DNS A qui pointent vers les serveurs CUCM.

Voici un exemple d'enregistrement SRV **_cisco-uds** réussi.

Si aucun enregistrement n'est renvoyé, contactez votre administrateur DNS pour configurer les [enregistrements SRV](#)

```

Administrator: C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\jl.APPSLAB>nslookup -type=SRV _cisco-uds._tcp.appslab.com
Server: dc-appslab.appslab.com
Address: 10.106.92.194

_cisco-uds._tcp.appslab.com SRV service location:
        priority = 0
        weight = 0
        port = 8443
        srv hostname = ccnpub.appslab.com
ccnpub.appslab.com internet address = 10.106.92.196
C:\Users\jl.APPSLAB>_

```

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de trouver automatiquement vos services. Cliquez sur Paramètres avancés pour configurer manuellement	Cette erreur se produit lorsque Jabber ne parvient pas à récupérer les serveurs UDS ou TFTP pour collecter ses informations de connexion et ses paramètres de configuration.	Code de réponse HTTP 503 pour la requête #29 à https://cucm.domain:8443/cucm-uds/ Code de réponse HTTP 503 pour la requête #29 à https://cucm.domain:6972/

Étapes à résoudre

Étape 1. Vérifiez que les noeuds CUCM configurés en tant que serveurs TFTP sont opérationnels.

Étape 2. **Redémarrez** ces services sur tous les noeuds CUCM.

- Cisco TFTP
- Service Cisco UDS

Étape 2. Authentification utilisateur CUCM

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe est incorrect	Cette erreur se produit lorsque les informations d'identification saisies sont incorrectes ou lorsque l'utilisateur est verrouillé dans CUCM/LDAP	"FAILED_UCM90_AUTHENTICATION"

Exemple d'extrait de journal

<#root>

2017-01-09 08:59:10,652 INFO [0x00001740] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(460)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev

FAILED_UCM90_AUTHENTICATION

Étapes à résoudre

Étape 1. Assurez-vous que l'utilisateur est configuré en tant qu'**utilisateur final** dans CUCM. Accédez à la page **CUCM Administration > Enduser**.

Étape 2. Vérifiez que les informations d'identification sont correctes et que l'utilisateur est actif. Connectez-vous au portail CUCM Self-care.

Cette image fait référence au scénario dans lequel le protocole LDAP ne peut pas authentifier l'utilisateur, soit parce que l'utilisateur n'est pas un utilisateur valide, soit parce que le mot de passe fourni est incorrect.



Étape 3. Si ce problème se produit pour tous les utilisateurs, vérifiez que les paramètres de synchronisation LDAP et d'authentification LDAP sur **CUCM Administration > System > LDAP** sont corrects.

Conseil : du point de vue du serveur LDAP, assurez-vous que le **compte n'est pas verrouillé**, que les **mots de passe ne sont pas expirés** et que tous les **utilisateurs sont synchronisés avec le serveur CUCM**.

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de communiquer avec le serveur	Jabber ne parvient pas à résoudre/atteindre le nom de domaine complet CUCM/nom d'hôte qu'il a reçu lors de la découverte du service	"FAILED_UCM90_CONNECTION"

Exemple d'extrait de journal

```
<#root>
```

```
2017-08-28 12:04:00,282 INFO [0x00004290] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(452)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev
```

```
FAILED_UCM90_CONNECTION
```

Étapes à résoudre

Étape 1. Testez si vous pouvez ouvrir cette URL dans le navigateur sur le PC <https://<CUCM IP/FQDN>:8443/cucm-uds/version>

Échec

This page can't be displayed

- Make sure the web address https://ccmpub1.cisco.com:8443 is correct.
- Look for the page with your search engine.
- Refresh the page in a few minutes.

Fix connection problems

Réussi



```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <versionInformation version="11.5.1" uri="https://ccmpub.appslab.com/cucm-uds/version">
  <version>11.5.1</version>
  - <capabilities>
    <usersResourceAuthEnabled>>false</usersResourceAuthEnabled>
  </capabilities>
</versionInformation>
```

Étape 2. Si la réponse échoue, vérifiez que le DNS est configuré correctement pour les résoudre et également si aucun élément réseau tel que le pare-feu/ASA ne bloque le port 8443.

Étape 3. Cette URL doit être testée pour tous les serveurs CUCM du cluster. Pour obtenir la liste des serveurs, accédez à **CUCM Administration > System > Server**.

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de communiquer avec le serveur	Cette erreur se produit lorsque l'ID utilisateur saisi dans Jabber ne correspond pas à l'ID utilisateur configuré dans CUCM	"FAILED_USER_LOOKUP"

Exemple d'extrait de journal

<#root>

2016-08-18 13:14:49,943 INFO [0x000036e4] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(367)] [service-discovery] [DiscoveryHandlerImpl::evaluateService]

FAILED_USER_LOOKUP

Étapes à résoudre

Étape 1. Vérifiez que vous pouvez ouvrir cette URL dans le navigateur sur le PC <https://CUCM:8443/cucm-uds/clusterUser?username=<userid>>.

Étape 2. Vérifiez que l'ID utilisateur saisi dans Jabber correspond à l'ID utilisateur sur la page Utilisateur final CUCM.

Conseil : la détection UPN est activée par défaut sur Jabber, ce qui permet d'obtenir l'**ID utilisateur** prérempli à partir du champ UPN LDAP. Vérifiez si UPN est le même que configuré dans CUCM, si vous devez désactiver la détection UPN, **définissez** UPN_DISCOVERY_ENABLED=false pendant l'[installation](#)

Étape 3. Connexion SOAP (connexion à la messagerie instantanée et à Presence)

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe est incorrect	Cette erreur est due à l'échec de l'authentification utilisateur	"AUTH_CUP_LERR"

Exemple d'extrait de journal

<#root>

```
2017-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [ts\adapters\imp\components\Login.cpp(99)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****
2017-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(100)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLog
```

LERR_CUP_AUTH <12>:

```
201-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(101)] [imp.service] [IMP
```

Étapes à résoudre

Étape 1. Vérifiez que l'utilisateur est affecté à un noeud Présence et qu'il n'y a pas de doublons pour l'utilisateur (**IM and presence Administration > Diagnostics > System troubleshooter**).

Étape 2. Vérifiez que l'état Haute disponibilité (HA) est Normal et qu'aucun basculement n'a eu lieu.

Si vous avez tenté d'attribuer l'utilisateur pendant un état de haute disponibilité anormal, les utilisateurs ne sont affectés à aucun noeud IMP et la connexion échoue.

Récupérez d'abord l'état HA et réaffectez l'utilisateur.

Étape 3. Vérifiez que les informations d'identification sont valides.

1. Dans le cas d'un utilisateur LDAP, vérifiez si l'utilisateur peut se connecter au portail Self Care de CUCM.
2. Si la connexion à la page **cmenduser** échoue, vérifiez les paramètres d'authentification LDAP dans CUCM et vérifiez également que les mêmes paramètres sont répliqués sur IMP

exécutez sql select * dans ldapauthentication
exécutez sql select * depuis ldapauthenticationhost

3. Vérifiez que le compte n'est pas verrouillé dans LDAP
4. Si l'utilisateur a récemment été activé pour Presence, redémarrez le service Cisco Sync Agent sur IMP

Publisher.

Étape 4. Vérifiez que le serveur utilise beaucoup le processeur TOMCAT

- **show process load**
- **test de diagnostic utils**

Étape 5. Définissez ces journaux de services sur DEBUG, puis recréez le problème de connexion et collectez les journaux

- Agent de profil client
- Cisco Tomcat
- Event Viewer-Application Log (journal dâ€™événements pour lâ€™application)
- Event Viewer-System Log (journal dâ€™événements pour le système)

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Identifiants non valides	Cette erreur se produit lorsque l'utilisateur n'est pas actif ou dans la base de données.	LERR_CUP_AUTH <10>

Exemple d'extrait de journal

```
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - *****
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - OnLog inError: LERR_CUP_AUTH <10>:
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - *****
[http-bio-443-exec-15] handlers.Log inHandlerAbstract - preLog in:PRELOGIN reasoncode=FAILURE. User eith
```

Conseil : pour cette erreur, il est également recommandé de récupérer les journaux Cisco Tomcat à partir des serveurs CUCM et IM&P.

À partir des journaux Cisco Tomcat

<#root>

```
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : inside check wit
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.Certificates - getCNs :
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : cns = [ldap.cisco
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.Certificates - getDNSSubjectAlts :
2019-10-27 18:33:40,374 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : subjectAlts = [
2019-10-27 18:33:40,374 ERROR [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - verifyHostName:Exception.
2019-10-27 18:33:40,374 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - value of hostnameverified
2019-10-27 18:33:40,374 INFO [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - verifyHostName: Closing LDA
```

Étapes à résoudre

Deux situations se présentent ici : si les journaux Cisco Tomcat n'affichent aucune erreur de certificat, cela doit être validé.

Étape 1. Vérifier que l'utilisateur est associé à un serveur IM&P

- Accédez à la **page Web CUCM Administration > User Management > User Management > Assign Presence Users > Look for the userid et cliquez sur Find**

Étape 2. Si l'utilisateur est associé à un serveur IM&P, renvoyez-le du cluster du noeud d'accueil

- Accédez à la page Web CUCM Administration > User Management > End User > **Recherchez l'utilisateur final et cliquez sur Find**> sous Service Settings, décochez la case Home Cluster > cliquez sur Save > cochez la case **Home Cluster et cliquez sur Save**

Si les journaux Cisco Tomcat affichent l'erreur du fragment de code précédemment affiché, procédez comme suit :

Étape 1. Vérifiez si Cisco Jabber est configuré pour utiliser le protocole LDAP sécurisé

Étape 2. Si le protocole LDAP sécurisé est utilisé, confirmez les informations des certificats qui leur sont associées, telles que le nom de domaine complet (FQDN), le nom d'hôte et le nom commun (CN).

Étape 3. Validez la configuration du CUCM et de l'IM&P, s'il s'agit d'une adresse IP ou d'un nom de domaine complet, et comparez-les aux informations contenues dans le certificat

- Accédez à la page Web **CUCM Administration > System > Server**

Étape 4. Si les serveurs sont configurés avec une adresse IP et les certificats LDAP avec un nom de domaine complet, la commande suivante doit être exécutée sur tous les noeuds CUCM et IM&P

- **utils ldap config ipaddr**
- Vous pouvez également modifier la définition des serveurs en tant que nom de domaine complet. Reportez-vous à. [Remplacer la définition du serveur CUCM de l'adresse IP ou du nom d'hôte par le guide FQDN.](#)

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de communiquer avec le serveur	Cette erreur est due à des problèmes de connectivité IMDB ou TCP à IMP	"LERR_CUP_UNREACHABLE" , "LERR_CUP_TIMEOUT"

Exemple d'extrait de journal

```
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(127)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
2017-11-08 16:03:20,051 INFO [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(128)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLogin
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
```

Étapes à résoudre

Étape 1. Vérifiez que les noms d'hôte/FQDN IMP peuvent être résolus à partir de l'ordinateur client.

Étape 2. Vérifiez que vous pouvez ouvrir cette URL dans le navigateur **https://<IMP SERVER FQDN/IP>:8443/EPASSoap/service/v105**

Réussi

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

<error>This is a SOAP service. Send a POST request!</error>

Échec



HTTP Status 404 - /EPASSoap/service/v105

type: Status report

message: /EPASSoap/service/v105

description: The requested resource is not available

Étape 3. Vérifiez que le pare-feu/VPN ne bloque pas la connectivité au serveur IMP (port 8443,522)

Étape 4. Vérifiez si ce service s'exécute sur le serveur IMP : Cisco Client profile Agent

Étape 5. Définissez ces journaux de services sur DEBUG, recréez le problème de connexion, puis collectez les journaux si les étapes précédentes ne résolvent pas le problème.

- Routeur Cisco XCP
- Gestionnaire de connexion Cisco XCP
- Service d'authentification Cisco XCP
- Agent de profil client

Conseil : si le problème persiste pour un seul utilisateur, annulez l'affectation et réaffectez l'utilisateur pour qu'il soit présent dans CUCM. S'il s'agit d'un problème système, collectez les journaux et vérifiez l'état des services

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de communiquer avec le serveur	Généralement, cette erreur est due à des problèmes avec IMDB	"ERREUR_INTERNE_CUP_LERR"

Exemple d'extrait de journal

```
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(127)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
2017-11-08 16:03:20,051 INFO [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(128)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLogin
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
```

Étapes à résoudre

Étape 1. Effectuer des [vérifications obligatoires](#)

Étape 2. Vérifiez que ces services sont exécutés sur le serveur IM&P

- Routeur Cisco XCP
- Gestionnaire de connexion Cisco XCP
- Service d'authentification Cisco XCP
- Magasin de données de connexion Cisco

Étape 3. Vérifier si cette note de champ s'applique

Avis sur site : FN - 64267 - Cisco Unified Communications Manager IM & Presence entraîne des échecs de connexion à Cisco Jabber - Mise à niveau logicielle recommandée

Étape 4. Définissez ces journaux de services sur DEBUG, recréez le problème de connexion, puis collectez les journaux si les étapes précédentes ne résolvent pas le problème.

- Routeur Cisco XCP
- Gestionnaire de connexion Cisco XCP
- Service d'authentification Cisco XCP
- Agent de profil client
- Banque de données de connexion Cisco
- Event Viewer-Application Log (journal d'™événements pour l'™application)
- Event Viewer-System Log (journal d'™événements pour le système)

Étape 5. Redémarrez le cluster pour rétablir la situation.

Étape 4. Connexion à XMPP (connexion à la messagerie instantanée et à Presence)

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de communiquer avec le serveur	Généralement vu lorsque Jabber ne parvient pas à se connecter via MRA et ne peut pas établir de session TLS avec IM&P	LERR_JABBER_AUTH <14> : erreur d'authentification avec le serveur, par exemple liaison de ressources, TLS, création de session ou erreur SASL

Exemple d'extrait de journal

```
2019-05-03 15:19:32,225 DEBUG [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Log in.cpp(128)] [IMPService]
2019-05-03 15:19:32,225 INFO [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Log in.cpp(129)] [IMPService]
2019-05-03 15:19:32,225 DEBUG [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Log in.cpp(130)] [IMPService]
```

Étapes à résoudre

Étape 1. Vérifiez que le port 5222 est ouvert entre les serveurs IM&P et les Expressways.

Étape 2. Vérifiez que ces services s'exécutent sur le serveur IM&P et redémarrez-les une fois.

- Routeur Cisco XCP
- Gestionnaire de connexion Cisco XCP

- Service d'authentification Cisco XCP

Étape 3. Désactivez la haute disponibilité à partir des groupes de redondance de présence CUCM.

Étape 4. Redémarrez le **service de routeur Cisco XCP** sur tous les noeuds IM&P, d'abord avec l'éditeur IM&P, puis dans les abonnés.

- **utils service restart Service de routeur Cisco XCP**

Étape 5. Réactivez la haute disponibilité à partir des groupes de redondance de présence CUCM.

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de communiquer avec le serveur	Généralement vu lorsque Jabber ne peut pas créer de session et se lier au serveur IMP	LERR_JABBER_AUTH <17> : Erreur d'authentification avec le serveur, par exemple « resource bind, TLS, create session ou SASL error »

Exemple d'extrait de journal

```
2017-10-27 10:56:47,396 DEBUG [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(127)] [IMPServices] [OnLoginError] - *****
2017-10-27 10:56:47,396 INFO [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(128)] [IMPServices] [OnLoginError] - OnLoginError: LE
2017-10-27 10:56:47,396 DEBUG [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(129)] [IMPServices] [OnLoginError] - *****
```

Étapes à résoudre

Étape 1. Vérifiez que les certificats cup-xmpp sont valides.

Étape 2. Vérifiez que le port 522 est ouvert.

Étape 3. Définissez ces journaux de services sur DEBUG, puis recréez le problème de connexion et collectez les journaux avant l'étape 4.

Si la cause première à identifier comme étant le redémarrage du serveur est le seul correctif connu.

- Routeur Cisco XCP
- Gestionnaire de connexion Cisco XCP
- Service d'authentification Cisco XCP
- Agent de profil client
- Event Viewer-Application Log (journal d'événements pour l'application)
- Event Viewer-System Log (journal d'événements pour le système)

Étape 4. Redémarrez le serveur pour résoudre le problème.

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de communiquer avec le serveur	Visible lorsque le protocole IMP n'est pas résoluble ou accessible en raison de problèmes réseau tels que le pare-feu	"LERR_JABBER_UNREACHABLE"

Exemple d'extrait de journal

```
2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(96)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****
2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(97)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLog
2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(98)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****
```

Étapes à résoudre

Étape 1. Vérifiez si les noms d'hôte/FQDN IMP peuvent être résolus.

Étape 2. Vérifiez que le pare-feu/VPN ne bloque pas la connectivité au serveur IM&P (port 8443,5222).

Étape 3. Vérifiez si ces services s'exécutent sur le serveur IM&P et redémarrez-les une fois.

- Routeur Cisco XCP
- Gestionnaire de connexion Cisco XCP
- Service d'authentification Cisco XCP

Étape 4. Effectuez des [vérifications obligatoires](#).

Étape 5. Définissez ces journaux de services sur DEBUG, recréez le problème de connexion, puis collectez les journaux si les étapes précédentes ne résolvent pas le problème.

- Routeur Cisco XCP
- Gestionnaire de connexion Cisco XCP
- Service d'authentification Cisco XCP
- Agent de profil client
- Event Viewer-Application Log (journal dâ€™événements pour lâ€™application)
- Event Viewer-System Log (journal dâ€™événements pour le système)

Étape 6. Si tous les utilisateurs rencontrent la même erreur, un redémarrage du serveur peut être effectué pour une récupération rapide.

Erreur à l'écran	Motif	Que vérifier dans le journal Jabber ?
Impossible de connecter votre compte. Contactez votre administrateur.	Généralement vu lorsque le Jabber se connecte avec SSO, sur site ou via Expressways (Mobile Remote Access (MRA))	"Log inErrorCode : 27 mappé à : UnknownLog inError "

Exemple d'extrait de journal

```
2020-03-12 19:55:01,283 DEBUG [0x000000010b71d800] [apters/imp/components/Log inUtils.cpp(96)] [IMPService
2020-03-12 19:55:01,283 DEBUG [0x000000010b71d800] [isteners/Log inEventListenerImpl.cpp(148)] [IMPService
2020-03-12 19:55:01,283 INFO [0x000000016b61f000] [ers/imp/lifecycle/Log inExecutor.cpp(314)] [IMPServices
2020-03-12 19:55:01,478 INFO [0x000000010b71d800] [pp/tahtiti/ui/log in/YLCLLog inBaseVC.m(500)] [UI.Action.
```

Étapes à résoudre

Étape 1. Vérifiez que l'utilisateur est affecté à la solution IM&P.

Étape 2. Vérifiez que les certificats sont correctement échangés entre les noeuds et le Jabber.

Étape 3. Vérifiez que les clés de signature et de chiffrement OAuth sont correctement configurées sur tous les noeuds. [Reportez-vous à ce document sous la section Vérifier.](#)

Étape 4. Effectuez des [vérifications obligatoires](#).

Étape 5. Définissez ces journaux de services sur DEBUG, recréez le problème de connexion, puis collectez les journaux si les étapes précédentes ne résolvent pas le problème.

- Routeur Cisco XCP
- Gestionnaire de connexion Cisco XCP
- Service d'authentification Cisco XCP
- Agent de profil client
- Event Viewer-Application Log (journal d'événements pour l'application)
- Event Viewer-System Log (journal d'événements pour le système)
- SSO Cisco
- Cisco Tomcat
- Sécurité Cisco Tomcat

Contrôles obligatoires

Étape 1. Vérifiez que l'utilisateur est affecté à un noeud Présence (accédez à **IM and Presence Administration > System > Topology**) et qu'il n'y a pas de doublons pour l'utilisateur (accédez à **IM and Presence Administration > Diagnostics > System troubleshooter**)

Étape 2. Si la haute disponibilité est activée, accédez à **CUCM Administration > Server > Presence Redundancy Group** et vérifiez s'ils sont dans l'état **Normal**. Voici l'image de l'état Normal. Pour plus d'informations sur la haute disponibilité, cliquez [ici](#).

État Anormal

High Availability				
<input checked="" type="checkbox"/> Enable High Availability				
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	
192.168.100.95	0	0	Running in Backup Mode	
192.168.100.96	0	0	Failed Over	

Remarque : ces services sont utilisés par Jabber pour se connecter : Cisco Tomcat, Cisco Tomcat Security, Cisco Client Profile Agent, Cisco XCP Connection Manager, Cisco XCP Router et Cisco XCP Authentication.

État Normal

High Availability				
<input checked="" type="checkbox"/> Enable High Availability				
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	
192.168.100.95	0	0	Normal	
192.168.100.96	0	0	Normal	

Étape 3. Vérifiez l'état de réplication haute disponibilité.

a. utils dbreplication runtimestate

```
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)

Si vous rencontrez des problèmes lors de la réplication de la base de données, [accédez à ce lien](#).

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

```
admin:run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication
sqlRv(t) sqlstmt(select count(*) from typesysreplication;)
***result set start***
count(0), success(t)
***result set end***
```

ou utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a et versions ultérieures)

```
admin:utils imdb_replication status
Running IMDB DSN (ttsoft, ttlogin, ttreg) replication checks on all nodes in cluster
NOTE: For diagnostic test to run, ports 6603, 6604 & 6605 must be open on any firewalls

Sub Cluster Name / Id :: galacticRepublic / 1000
Checking connectivity & removing old data prior to running diagnostic
Cisco Presence Datastore Replication
  10.3.85.23 -> 10.3.85.24 Passed
  10.3.85.24 -> 10.3.85.23 Passed
Cisco Login Datastore Replication
  10.3.85.23 -> 10.3.85.24 Passed
  10.3.85.24 -> 10.3.85.23 Passed
Cisco SIP Registration Datastore Replication
  10.3.85.23 -> 10.3.85.24 Passed
  10.3.85.24 -> 10.3.85.23 Passed

Sub Cluster Name / Id :: rebelAllianceCluster / 3000
rebelAllianceCluster has a single node, IMDB replication not required

SUCCESS :: IMDB DSN Replication is correctly configured across cluster
Log file for the test can be gathered as follows:
  file get activelog epas/trace/imdb/sdi/imdb_state-20210705-1851.log
admin: █
```

Les trois data stores doivent afficher **PASSED**, et la commande doit être exécutée sur tous les noeuds IM&P, car parfois sur un noeud, la réplication de tous les data stores peut afficher **Passed**, mais sur un autre noeud, elle peut afficher **Failed**.

Si la réplication IMDB (In-memory Database) n'est pas correcte, cela peut signifier que certains utilisateurs ou tous les utilisateurs ne peuvent pas se connecter ou que leur état de présence ne peut pas être affiché correctement.

Les étapes permettant de résoudre les problèmes de réplication IMDB sont les suivantes :

Étape 1. Désactivez la haute disponibilité (HA) pour le sous-cluster IM&P affecté.

Étape 2. Arrêtez Cisco Presence Engine sur tous les noeuds

utils service stop Cisco Presence Engine

Étape 3. Vérifiez que tous les services de data store sont en cours d'exécution : Cisco Log in Datastore, Cisco Route Datastore, Cisco Presence Datastore, Cisco SIP Registration Datastore.

liste de services utils

Étape 4. Redémarrez Cisco Config Agent sur chaque noeud un par un.

utils service restart Cisco Config Agent

Étape 5. Démarrez Cisco Presence Engine.

utils service start Cisco Presence Engine

Étape 6. Activez la haute disponibilité pour le sous-cluster.

Comment définir les journaux sur DEBUG

Étape 1 Choisissez **Navigation > Unified serviceability > Trace > Configuration**.

Étape 2 Dans la liste déroulante Serveur, sélectionnez le serveur (c'est-à-dire le noeud IMP) qui exécute le service pour configurer le suivi et cliquez sur **Exécuter**.

Étape 3 Dans la zone de liste déroulante Groupe de services, sélectionnez le groupe de services pour lequel configurer le suivi, puis cliquez sur **Go**.

Étape 4 Dans la liste déroulante Service, sélectionnez le service pour lequel vous souhaitez configurer le suivi, puis cliquez sur **Go**.

Étape 5 Cochez la case '**Apply to All Nodes**' et sélectionnez le niveau de suivi '**DEBUG**'

Étape 6 Pour enregistrer la configuration de vos paramètres de suivi, cliquez sur le bouton **Save**

Pour plus d'informations sur la façon de définir des niveaux de suivi, référez-vous au [Guide d'administration de Cisco Unified Serviceability](#).

Vidéos utiles :

- [Collecter les journaux du RTMT](#)

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 Client Profile Agent (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)* 1

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 Datastore (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)* 1

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 Router (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

Journaux à collecter

RTMT	CLI admin
Agent de profil client Cisco	fichier get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
Banque de données de connexion Cisco	fichier get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlogin/
Journaux de sécurité Cisco Tomcat	fichier get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Service d'authentification Cisco XCP	fichier get activelog epas/trace/xcp/log/auth*
Gestionnaire de connexion Cisco XCP	fichier get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1*.log
Routeur Cisco XCP	fichier get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1
Event Viewer-Application Log (journal d'œ™évènements)	fichier get activelog syslog/CiscoSyslog*

pour l'application)	
Event Viewer-System Log (journal d'événements pour le système)	fichier get activelog syslog/messages*

Collecter les journaux de RTMT

File System Voice/Video AnalysisManager IM and Presence Edit Window Application Help

Real Time Monitoring Tool For Cisco Unified Communications Solutions

System

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

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 System Services/Applications Select all Services on all

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

< Back Next > Finish

Voice/Video

AnalysisManager

IM and Presence

Trace&LogCentral

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 Collector
 - 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

Trace&LogCentral

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.