

Dépannage d'un échec de connexion Jabber après un changement de domaine ou de schéma d'adresse de messagerie instantanée unifiée (IM&P)

Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Étapes de dépannage](#)

[Lien de référence :](#)

Introduction

Ce document décrit un problème rencontré lorsque Jabber ne parvient pas à se connecter après un redémarrage du serveur ou un arrêt/démarrage du service du routeur XCP.

Problème

S'il est nécessaire de redémarrer les noeuds IM&P suite à un changement de nom de domaine, ou d'arrêter/démarrer le service du routeur XCP suite à un changement de schéma d'adresse IM, la connexion des clients Jabber peut échouer avec l'erreur « ne peut pas communiquer avec le serveur ».

Étapes de dépannage

Afin de résoudre ce problème, vérifiez ces points :

1. S'il y a plusieurs noeuds IM&P dans le cluster, vérifiez la réplication sur le mode ILC du noeud principal IM&P et assurez-vous que l'état affiche « (2) Setup Completed » (Configuration terminée) :

```
admin:utils dbreplication runtimestate
```

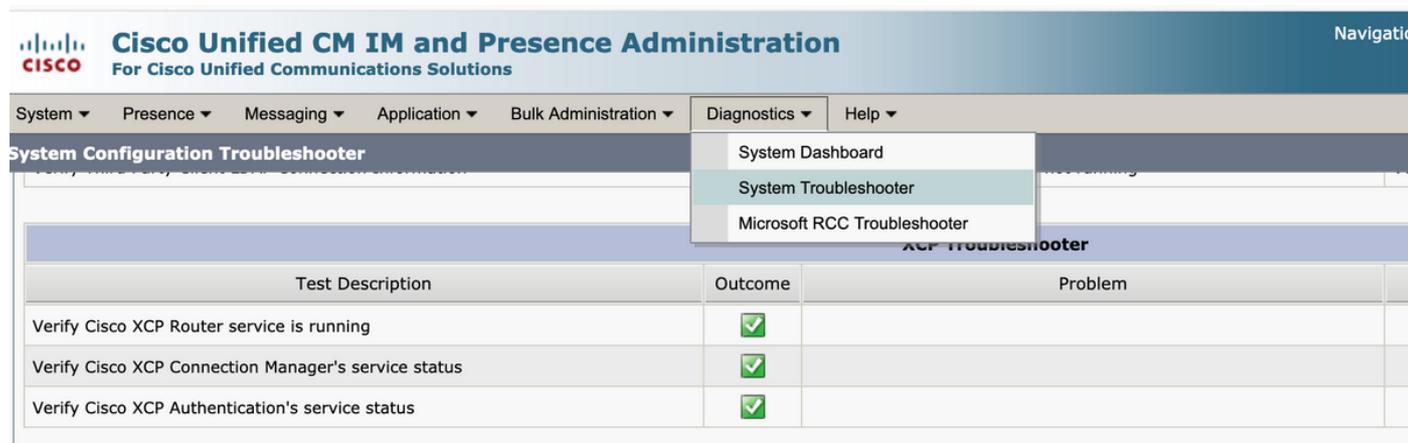
```
Cluster Detailed View from IMP01 (2 Servers):
```

PING	DB/RPC/	REPL.	Replication	REPLICATION	SETUP	
SERVER-NAME	IP ADDRESS		(msec)	DbMon?	QUEUE	Group
ID	(RTMT) & Details					
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----
IMP01	x.x.x.1		0.032	Y/Y/Y	0	
(g_3)	(2) Setup Completed					
IMP02	x.x.x.2		0.340	Y/Y/Y	0	
(g_5)	(2) Setup Completed					

2. Assurez-vous que sur le ou les noeuds IM&P, les services du **gestionnaire de connexions**

XCP et le service d'authentification XCP sont à l'état démarré.

Choisissez **Diagnostics > System Troubleshooter > XCP Troubleshooter** et vérifiez que tous sont cochés.



The screenshot shows the Cisco Unified CM IM and Presence Administration interface. The top navigation bar includes 'System', 'Presence', 'Messaging', 'Application', 'Bulk Administration', 'Diagnostics', and 'Help'. The 'Diagnostics' menu is open, showing 'System Dashboard', 'System Troubleshooter', and 'Microsoft RCC Troubleshooter'. The 'System Troubleshooter' is selected, displaying a table with the following data:

Test Description	Outcome	Problem
Verify Cisco XCP Router service is running	✓	
Verify Cisco XCP Connection Manager's service status	✓	
Verify Cisco XCP Authentication's service status	✓	

3. Démarrez manuellement le **service Gestionnaire de connexions Cisco XCP** et le **service d'authentification Cisco XCP** dans l'interface de ligne de commande si les services ne sont pas déjà démarrés.

```
admin:utils service start Cisco XCP Authentication Service
admin:utils service start Cisco XCP Connection Manager
```

Note: Lorsque vous arrêtez le routeur Cisco XCP, tous les services de fonctionnalité XCP sont automatiquement arrêtés.

Pour un déploiement de base de IM and Presence Service, les services suivants doivent être activés :

- Proxy SIP Cisco
- Cisco Presence Engine
- Cisco XCP Connection Manager
- Service d'authentification Cisco XCP

Lien de référence :

[Configuration et administration du service IM and Presence sur Cisco Unified Communications Manager, version 10.5\(2\)](#)

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.