

Résolution des problèmes de connexion Jabber - Non MRA

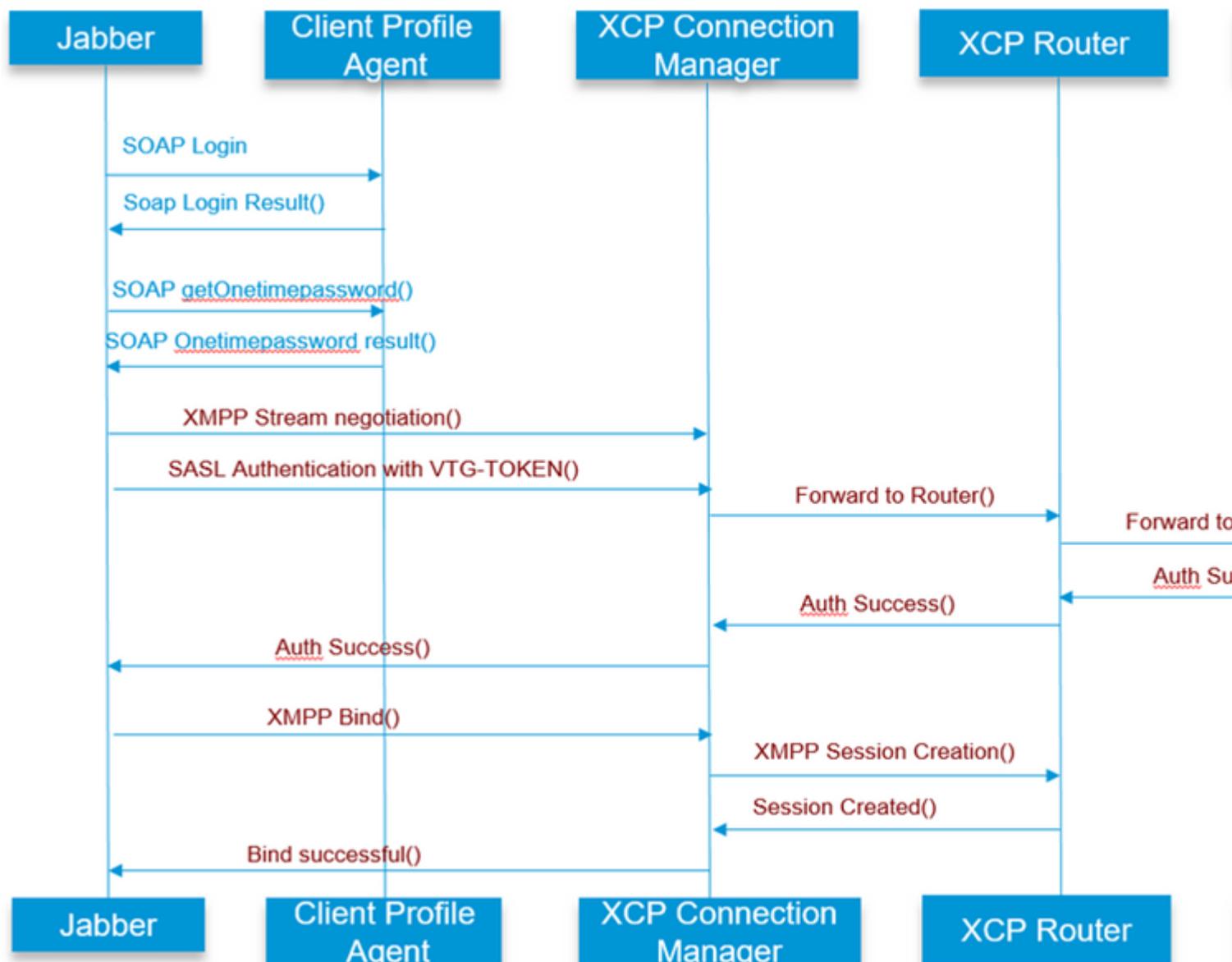
Table des matières

[Introduction](#)

[ÉTAPE 1 : Erreur de connexion \(connexion à la messagerie instantanée et à la présence \)UI : Votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe est incorrectCode d'erreur : "LERR_CUP_AUTH"](#)

Introduction

Ce document décrit l'action corrective requise lorsque la connexion Jabber échoue aux étapes de connexion IM et Presence.



Référez-vous à

ÉTAPE 1 : Connexion (connexion de messagerie instantanée et de présence)

Erreur UI : votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe est incorrect

Code d'erreur : "LERR_CUP_AUTH"

Généralement, cette erreur est due à un échec d'authentification utilisateur

Étapes à résoudre

=====

1. Vérifiez si l'utilisateur est affecté à un noeud de présence et s'il n'y a pas de doublons pour l'utilisateur (vérifiez l'utilitaire de dépannage du système)
2. Vérifiez que les informations d'identification sont valides
 - a. Dans le cas d'un utilisateur LDAP , vérifiez si l'utilisateur peut se connecter à la page ccmenuser
 - b. Si la connexion à la page ccmenuser 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

- c. Vérifiez si le compte n'est pas verrouillé dans LDAP
3. Vérifiez si le serveur a une consommation CPU TOMCAT élevée

show process load

test de diagnostic utils

4. Collectez les journaux pour ces services en mode DEBUG

Agent de profil client
Cisco Tomcat

Erreur UI : impossible de communiquer avec le serveur
Code d'erreur Jabber : "LERR_CUP_UNREACHABLE" , "LERR_CUP_TIMEOUT"

Cette erreur est généralement due à des problèmes de connectivité IMDB ou TCP à IMP.

Étapes à résoudre

=====

1. Vérifiez si les noms de domaine complet/hôte IMP peuvent être résolus
Il y a un problème connu sur le système d'exploitation Android où le système d'exploitation ne peut pas

résoudre les adresses de nom d'hôte seulement.

Les adresses IP et les noms de domaine complets sont accessibles, mais les noms d'hôte uniquement.

En outre, ce problème ne serait présent que pour les appareils Android, MAC, iOS et les appareils Windows ne serait pas affecté par ce problème.

Cochez la case sous CUCM administration > System > Presence Redundancy Groups > DefaultCUPSubcluster (Ce nom aurait pu être modifié) si les serveurs sont définis avec Hostname ,

si oui, la solution de contournement consiste à remplacer les noms de serveur par FQDN ou IP Address dans la page Topologie de cluster.

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

3. Vérifier si l'utilisateur est affecté à un noeud de présence et s'il n'y a pas de doublons pour l'utilisateur (vérifier l'utilitaire de dépannage du système)

4. Si cette erreur est également visible , vérifiez quelle est la version minimale définie dans IMP et comparez-la à la version de Jabber .

[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed Code d'erreur : -1, chaîne d'erreur : le client ne répond pas aux exigences minimales de version. jeton de requête : 0

Configuration dans IMP

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

3. Vérifiez si ces services sâ€™exécutent sur le serveur IMP

Routeur Cisco XCP

Gestionnaire de connexion Cisco XCP

Service d'authentification Cisco XCP

4. Vérifier le statut de réplication haute disponibilité

a. utils dbreplication runtimestate

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

ou

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a et versions ultérieures)

5. Collectez les journaux pour ces services si le problème n'est pas résolu.

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 , vous pouvez essayer d'annuler l'assignation et de réassigner l'utilisateur pour la présence dans CUCM . S'il s'agit d'un problème système , collectez les journaux ou vérifiez l'état des services

Erreur UI : impossible de communiquer avec le serveur
Code d'erreur Jabber : "LERR_CUP_INTERNAL_ERROR"

Généralement, cette erreur est due à des problèmes avec IMDB, vérifiez d'abord les journaux de connexion au data store de présence.

Étapes à résoudre

=====

1. Vérifiez si ces services s'exécutent sur le serveur IMP
Routeur Cisco XCP
Gestionnaire de connexion Cisco XCP
Service d'authentification Cisco XCP
Banque de données de connexion Cisco Presence

4. Vérifier le statut de réplication haute disponibilité

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

ou

`utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a et versions ultérieures)`

5. Collectez les journaux pour ces services si le problème n'est pas résolu.

Routeur Cisco XCP
Gestionnaire de connexion Cisco XCP
Service d'authentification Cisco XCP
Agent de profil client
Banque de données de connexion Cisco Presence

CONSEIL : si le problème persiste pour un seul utilisateur , vous pouvez essayer d'annuler l'assignation et de réassigner l'utilisateur pour la présence dans CUCM . S'il s'agit d'un problème système , collectez les journaux ou vérifiez l'état des services

ÉTAPE 2 : Connexion XMPP (connexion de messagerie instantanée et de présence)

Erreur UI : impossible de communiquer avec le serveur
Code d'erreur Jabber : "LERR_JABBER_AUTH <17> : Erreur d'authentification avec le serveur, par exemple, liaison de ressources, TLS, création de session ou erreur SASL"

Étapes à résoudre

=====

1. Vérifiez si l'utilisateur est affecté à un noeud de présence et s'il n'y a pas de doublons pour l'utilisateur (vérifiez l'utilitaire de dépannage du système)

2. Si la haute disponibilité est activée, accédez à CUCM Administration->Server-> Presence Redundancy

Group et vérifiez qu'ils sont à l'état Normal

3. Vérifier le statut de répllication haute disponibilité

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

ou

`utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a et versions ultérieures)`

4. Vérifiez si les certificats cup-xmpp sont valides.

5. Vérifiez si le port 5222 est ouvert.

6. Redémarrez le serveur.

7. Collectez les journaux pour ces services avant l'étape 6 si la cause première à être identifiée comme étant le redémarrage du serveur est le seul correctif connu jusqu'à présent.

Routeur Cisco XCP

Gestionnaire de connexion Cisco XCP

Service d'authentification Cisco XCP

Agent de profil client

Erreur UI : impossible de communiquer avec le serveur

Code d'erreur Jabber : "LERR_JABBER_UNREACHABLE <16>" , "LERR_CUP_UNREACHABLE <9>"

Étapes à résoudre

=====

1. Vérifiez si les noms de domaine complet/hôte IMP peuvent être résolus

Il y a un problème connu sur le système d'exploitation Android où le système d'exploitation ne peut pas résoudre les adresses de nom d'hôte seulement. Les adresses IP et les noms de domaine complets sont accessibles, mais les noms d'hôte uniquement. En outre, ce problème ne serait présent que pour les appareils Android, MAC, iOS et les appareils Windows ne serait pas affecté par ce problème.

Cochez la case sous CUCM administration > System > Presence Redundancy Groups >

DefaultCUPSubcluster (Ce nom aurait pu être modifié) si les serveurs sont définis avec Hostname, si oui, la solution de contournement serait de changer les noms de serveurs en FQDN ou IP Address dans la page Cluster Topology.

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

3. Vérifiez si ces services sâ€™exécutent sur le serveur IMP

Routeur Cisco XCP

Gestionnaire de connexion Cisco XCP
Service d'authentification Cisco XCP

4. Vérifier le statut de réplication haute disponibilité

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

ou

utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a et versions ultérieures)

5. Collectez les journaux pour ces services si le problème n'est pas résolu.

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

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

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

Comment définir les journaux sur 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

Collecter les journaux 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 contains a table with columns 'Name', 'All Servers', and a checkbox. The row 'Cisco Tomcat Security Logs' is highlighted and has its checkbox checked. At the bottom of the dialog are buttons for '< Back', 'Next >', 'Finish', and 'Cancel'.

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
- Contrôles généraux
- test de diagnostic utils
- liste de services 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

état utils 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* DefaultCUPSsubcluster

Description Default subcluster

Presence Redundancy Group Configuration

Presence Server* 192.168.100.85

Presence Server 192.168.100.86

High Availability

Enable High Availability

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

Presence Topol

Status

Node stat

Presence

Indicates

Indicates

DefaultCU

[View](#)

192. [View](#)

192. [View](#)

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.