

Risoluzione dei problemi relativi a errori di accesso a Jabber dopo la modifica del dominio o lo schema di indirizzi IM e presenza (IM&P) unificati

Sommario

[Introduzione](#)

[Problema](#)

[Procedura di risoluzione dei problemi](#)

[Link di riferimento:](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto un problema che si è verificato quando Jabber non è in grado di accedere dopo un riavvio del server o un avvio del servizio router XCP.

Problema

Se è necessario riavviare i nodi IM&P in seguito a una modifica del nome di dominio o arrestare/avviare il servizio router XCP a causa di una modifica dello schema di indirizzi IM, l'accesso dei client Jabber potrebbe non riuscire e verrà visualizzato l'errore "impossibile comunicare con il server".

Procedura di risoluzione dei problemi

Per risolvere il problema, verificare quanto segue:

1. Se nel cluster sono presenti più nodi IM&P, controllare la duplicazione nella modalità CLI del nodo primario IM&P e verificare che lo stato visualizzi "(2) Installazione completata":

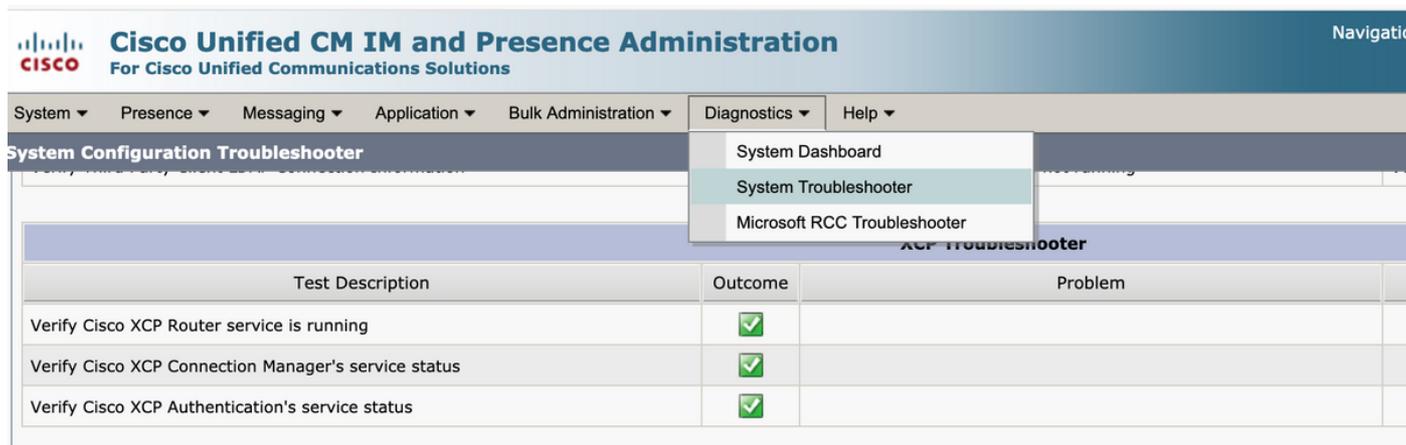
```
admin:utils dbreplication runtimestate
```

```
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. Verificare che nei nodi IM&P il **servizio di gestione connessione XCP** e il **servizio di autenticazione XCP** siano in stato avviato.

Scegliere **Diagnostica > Risoluzione dei problemi di sistema > Risoluzione dei problemi XCP** e verificare che tutti siano contrassegnati.



The screenshot shows the Cisco Unified CM IM and Presence Administration interface. The 'Diagnostics' menu is open, and 'System Troubleshooter' is selected. Below the menu, a table displays the results of system tests:

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. Avviare manualmente i servizi **Cisco XCP Connection Manager** e **Cisco XCP Authentication** dalla CLI se non sono già stati avviati.

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

Nota: Quando si arresta il router Cisco XCP, tutti i servizi delle funzionalità XCP vengono arrestati automaticamente.

Per una distribuzione di base dei servizi di messaggistica immediata e presenza, è necessario attivare i seguenti servizi:

- Cisco SIP Proxy
- Cisco Presence Engine
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service

Link di riferimento:

[Configurazione e amministrazione del servizio IM e Presence su Cisco Unified Communications Manager, versione 10.5\(2\)](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).