

# Risoluzione dei problemi di accesso a Jabber - Non MRA

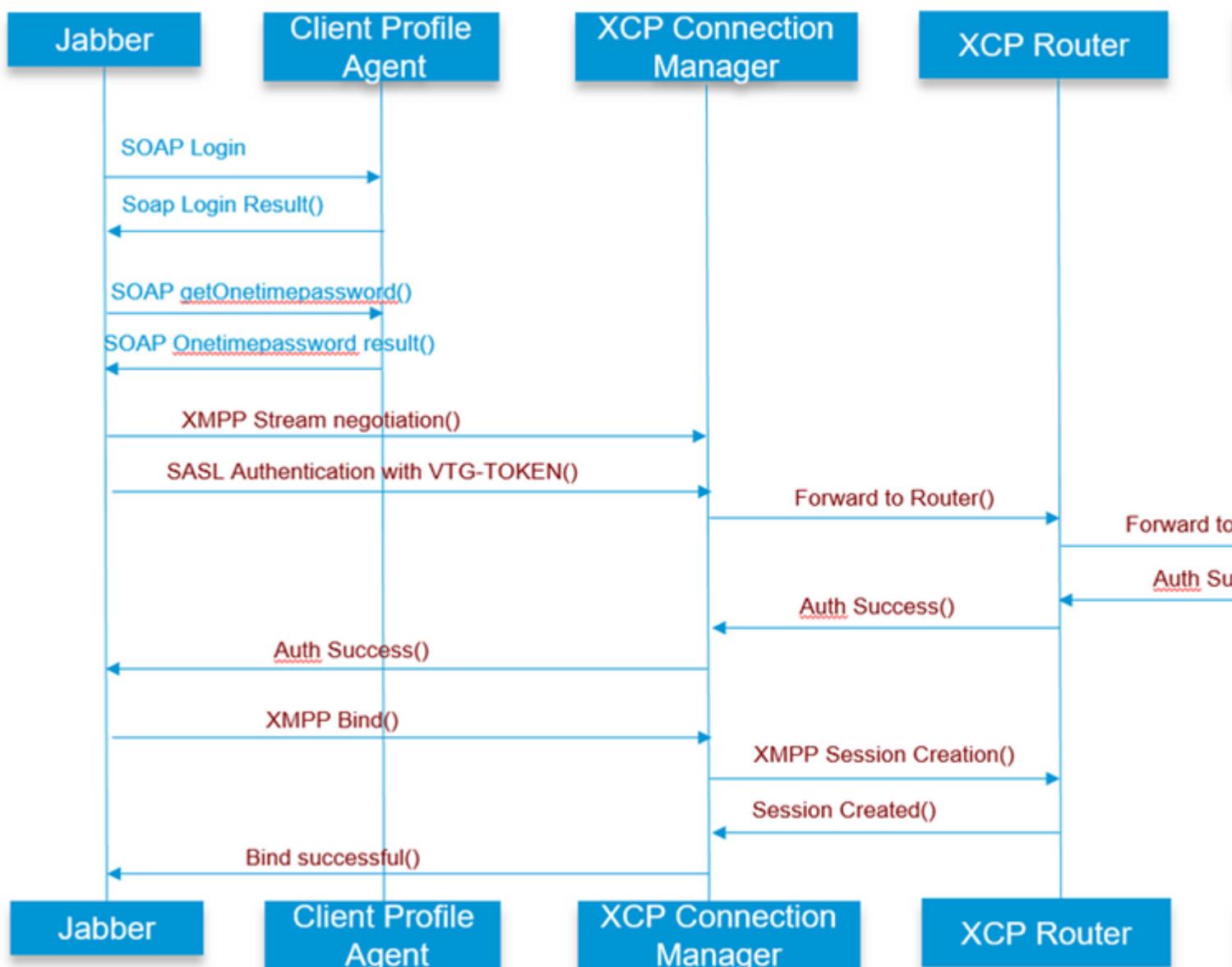
## Sommario

### [Introduzione](#)

[Fase 1: Login \(IM e Presence Login \)](#) Errore UI : il nome utente o la password non sono corretti Codice errore : "LERR\_CUP\_AUTH"

## Introduzione

Questo documento descrive l'azione correttiva richiesta quando l'accesso a Jabber non riesce nelle fasi IM e Presence Login.



Fare riferimento a

## **FASE 1: accesso (IM e accesso alla presenza )**

### **Errore interfaccia utente: nome utente o password non corretti Codice di errore : "LERR\_CUP\_AUTH"**

Questo errore è in genere causato da un errore di autenticazione utente

Procedura di risoluzione

=====

1. Verificare se l'utente è assegnato a un nodo di presenza e se non sono presenti duplicati per l'utente (controllare la risoluzione dei problemi di sistema)
2. Assicurarsi che le credenziali siano valide
  - r. In caso di utente LDAP, verificare se l'utente è in grado di accedere alla pagina ccmduser
  - b. Se l'accesso alla pagina ccmduser non ha esito positivo, controllare le impostazioni di autenticazione LDAP in CUCM e verificare anche che le stesse impostazioni siano replicate in IMP.

```
run sql select * from ldapauthentication  
run sql select * from ldapauthenticationhost
```

- c. Verificare se l'account non è bloccato in LDAP

3. Verificare se il server ha un elevato consumo di CPU TOMCAT

```
show process load
```

```
utils diagnose test
```

4. Raccogliere i log per questi servizi in modalità DEBUG

Client Profile Agent  
Cisco Tomcat

Errore interfaccia utente: impossibile comunicare con il server  
Codice errore Jabber : "LERR\_CUP\_UNREACHABLE" , "LERR\_CUP\_TIMEOUT"

Questo errore è in genere causato da problemi di connettività IMDB o TCP a IMP.

Procedura di risoluzione

=====

1. Verificare se il nome di dominio completo (FQDN)/i nomi host dell'IMP sono risolvibili  
Si è verificato un problema noto nel sistema operativo Android in cui il sistema operativo non è in grado di risolvere solo gli indirizzi dei nomi host.

È possibile accedere agli indirizzi IP e agli FQDN, ma non ai soli nomi host.

Inoltre, questo problema sarebbe presente solo per i dispositivi Android, MAC, iOS e Windows non sarebbe influenzato da questo problema.

Selezionare in Amministrazione CUCM > Sistema > Gruppi di ridondanza presenza > Sottocapitolo DefaultCUPScluster (questo nome potrebbe essere stato modificato) se i server sono definiti con Hostname,

in caso affermativo, è possibile modificare i nomi dei server in FQDN o Indirizzo IP nella pagina Topologia cluster.

2. Verificare che il firewall/VPN non blocchi la connettività al server IMP (porta 8443.522)
3. Verificare se l'utente è assegnato a un nodo di presenza e se non sono presenti duplicati per l'utente (controllare la risoluzione dei problemi di sistema)
4. Se viene visualizzato anche questo errore, verificare la versione minima impostata in IMP e confrontarla con la versione di Jabber.

[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed codice errore: -1, errr-string: il client non soddisfa il requisito minimo di versione. request-token:0

Configurazione in IMP

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

3. Verificare se questi servizi vengono eseguiti nel server IMP

Cisco XCP Router  
Cisco XCP Connection Manager  
Cisco XCP Authentication Service

4. Controllare lo stato della replica ad alta disponibilità

a.utils dbreplication runtimestate

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

o

utilizza imdb\_replication status ( 10.5.2 SU2a e superiore)

5. Raccogliere i registri per questi servizi se il problema non viene risolto.

Cisco XCP Router  
Cisco XCP Connection Manager  
Cisco XCP Authentication Service  
Client Profile Agent

**SUGGERIMENTO:** se il problema persiste per un solo utente, è possibile provare ad annullare l'assegnazione e riassegnare l'utente per la presenza in CUCM. Se il problema riguarda l'intero sistema, raccogliere i registri o controllare lo stato dei servizi

Errore interfaccia utente: impossibile comunicare con il server  
Codice errore Jabber : "LERR\_CUP\_INTERNAL\_ERROR"

Questo errore è in genere causato da problemi con IMDB. Controllare prima i registri dell'archivio dati di presenza.

#### Procedura di risoluzione

=====

1. Verificare se questi servizi vengono eseguiti nel server IMP

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication Service

Cisco Presence Login Datastore

4. Controllare lo stato della replica ad alta disponibilità

a. `utils dbreplication runtimestate`

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

o

utilizza `imdb_replication status ( 10.5.2 SU2a e superiore)`

5. Raccogliere i registri per questi servizi se il problema non viene risolto.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication Service

Client Profile Agent

Cisco Presence Login Datastore

**SUGGERIMENTO:** se il problema persiste per un solo utente, è possibile provare ad annullare l'assegnazione e riassegnare l'utente per la presenza in CUCM. Se il problema riguarda l'intero sistema, raccogliere i registri o controllare lo stato dei servizi

FASE 2: login XMPP (login in messaggistica immediata e presenza )

Errore interfaccia utente: impossibile comunicare con il server

Codice errore Jabber : "LERR\_JABBER\_AUTH <17>: errore di autenticazione con il server, ad esempio binding di risorsa, TLS, creazione sessione o errore SASL"

#### Procedura di risoluzione

=====

1. Verificare se l'utente è assegnato a un nodo di presenza e se non sono presenti duplicati per l'utente (controllare la risoluzione dei problemi di sistema)

2. Se l'opzione Alta disponibilità è abilitata, passare ad Amministrazione CUCM->Server-> Gruppo di ridondanza presenza e verificare se lo stato è Normale

3. Controllare lo stato della replica ad alta disponibilità

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

o

utilizza imdb\_replication status (10.5.2 SU2a e superiore)

4. Verificare se i certificati cup-xmpp sono validi.

5. Verificare che la porta 5222 sia aperta.

6. Riavviare il server.

7. Raccogliere i registri per questi servizi prima del passaggio 6 se la causa principale da identificare come Riavvio del server è l'unica correzione nota finora.

Cisco XCP Router  
Cisco XCP Connection Manager  
Cisco XCP Authentication Service  
Client Profile Agent

Errore interfaccia utente: impossibile comunicare con il server

Codice errore Jabber : "LERR\_JABBER\_UNREACHABLE <16>" , "LERR\_CUP\_UNREACHABLE <9>"

Procedura di risoluzione

=====

1. Verificare se il nome di dominio completo (FQDN)/i nomi host dell'IMP sono risolvibili

Si è verificato un problema noto nel sistema operativo Android in cui il sistema operativo non è in grado di risolvere solo gli indirizzi dei nomi host. È possibile accedere agli indirizzi IP e agli FQDN, ma non ai soli nomi host. Inoltre, questo problema sarebbe presente solo per i dispositivi Android, MAC, iOS e Windows non sarebbe influenzato da questo problema.

Selezionare in Amministrazione CUCM > Sistema > Gruppi di ridondanza presenza > Sottocapitolo DefaultCUPScluster (questo nome potrebbe essere stato modificato) se i server sono definiti con il nome host, se la soluzione alternativa è modificare i nomi dei server in FQDN o indirizzo IP nella pagina Topologia cluster.

2. Verificare che il firewall/VPN non blocchi la connettività al server IMP (porta 8443.522)

3. Verificare se questi servizi vengono eseguiti nel server IMP

Cisco XCP Router  
Cisco XCP Connection Manager  
Cisco XCP Authentication Service

4. Controllare lo stato della replica ad alta disponibilità

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

o

utilizza imdb\_replication status ( 10.5.2 SU2a e superiore)

5. Raccogliere i registri per questi servizi se il problema non viene risolto.

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service
- Client Profile Agent

6. Se tutti gli utenti riscontrano lo stesso errore, è possibile riavviare il server per un ripristino rapido.

Log da recuperare

<b>RTMT</b>	<b>CLI di amministrazione</b>
Cisco Client Profile Agent	file get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
Cisco Login Datastore	file get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlogin/
Log di Cisco Tomcat Security	file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Cisco XCP Authentication Service	file get activelog epas/trace/xcp/log/auth*
Cisco XCP Connection Manager	file get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1_*.log
Cisco XCP Router	file get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1

Come impostare i log su 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 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

Recupero dei log da 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"/>
<b>Cisco Client Profile Agent</b>	<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"/>
<b>Cisco Login Datastore</b>	<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"/>
<b>Cisco XCP Authentication Service</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cisco XCP Config Manager	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco XCP Connection Manager</b>	<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"/>
<b>Cisco XCP Router</b>	<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, the 'Tools' section has 'Trace & Log Central' highlighted with a red box. In the main area, the 'Trace & Log Central' menu has 'Collect Files' highlighted with a red box. A 'Collect Files' dialog box is open, showing a list of system services. The 'Cisco Tomcat Security Logs' entry is selected and highlighted with a red box, and its checkbox is checked. Other services listed include Cisco Role-based Security, Cisco Row Information Spooling, Cisco SOAP Web Service, Cisco SOAPMessage Service, Cisco SSO, Cisco Serviceability Reporter, and various Event Viewer logs.

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"/>
<b>Cisco Tomcat Security Logs</b>	<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

Controlli generali

utils diagnose test

utils service list

utilizza proprietà runtime di replica

```
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

stato 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](#)

## 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).