

# VDI向けJabber Softphoneのトラブルシューティング：一般的な問題

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[共通の問題と解決策](#)

[CTIエラー](#)

[CTIタイムアウト](#)

[CTI権限](#)

[CTI回線制御の無効化](#)

[CTIデバイス関連付け](#)

[CTIデバイス制御の無効化](#)

[SIPエラー](#)

[SIPソケットの障害](#)

## 概要

このドキュメントでは、Jabber Softphone for VDIの最も一般的な問題とその修正方法について説明します。

## 前提条件

### 要件

Cisco Unified Communications Manager(CUCM)およびJabber Softphone for VDI(JVDI)に関する知識があることが推奨されます。

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Unified Communications Manager 14.0.1 SU2
- Cisco Jabber 14.1.3
- JVDIエージェント 14.1.3
- JVDIクライアント 14.1.3

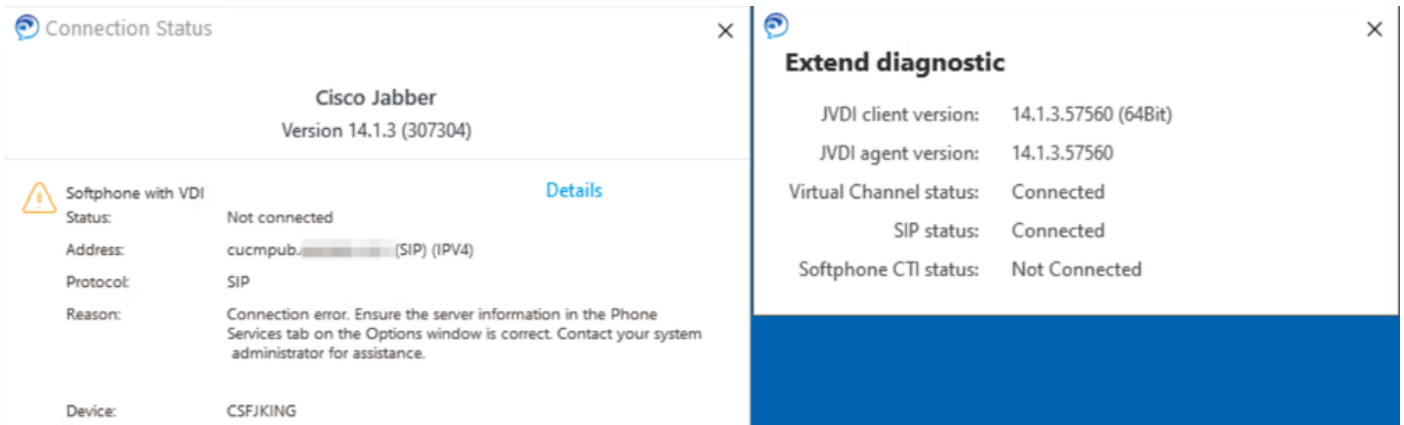
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始していま

す。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

## 共通の問題と解決策

### CTIエラー

JVDIソフトフォンの障害がCTI接続の失敗によるものである場合、VDIからのJabber接続ステータスには、仮想チャネルとSIPは接続済みと表示されますが、CTIは未接続と表示されます。



#### CTI接続障害

JVDIクライアントからのSIP接続が機能しており、CTI障害が発生している場合、CUCM Administration > Device > Phone WebサイトからJabber CSFデバイスが登録済みとして表示されます。

The screenshot shows the CUCM Administration 'Device' list. A search filter is applied to 'Device Name' containing 'csfjking'. The table below shows the device 'CSFJKING' is registered.

Device Name(Line)	Description	Device Pool	Device Protocol	Status	Last Registered	Last Active	Unified CM	IP-v4 Address
CSFJKING	Username's CSF	Phone_DP	SIP	Registered	Now		cucmpub. [redacted]	[redacted]

#### CTI障害時にCSFが登録される

### CTIタイムアウト

CTIタイムアウトが発生したかどうかを確認するには、リストされているトレースとログを収集します。

- CUCM CTIManagerトレース
- 仮想デスクトップインフラストラクチャ(VDI)からのJabber問題レポート

CUCM CTIManager SDL Traceは、CTIManagerがLDAPへの再バインドを試行し、ネットワークタイムアウトを5秒に設定することを示します。

```
33538217.033 |07:32:28.921 |アプリ情報 |authenticationDB::login ( LDAPを使用した認証 )
33538217.038 |07:32:28.921 |アプリ情報 |LDAPが初期化されていません。接続しています...
33538217.042 |07:32:28.921 |アプリ情報 |SSLが無効な状態での認証(0)-
(ldap://ldap.domain.local:389)
33538217.046 |07:32:28.924 |アプリ情報 |LDAP LDAP_OPT_NETWORK_TIMEOUTオプションを
```

5秒に設定

CUCM CTIManager SDL Traceは、CTIManagerがタイムアウト期間が経過したことを確認し、タイムアウトエラーを含むプロバイダー完了イベントをJabberに送信することを示します。

```
33538233.000 |07:32:38.644 |SdlSig |CtiLoginChecktimeout |認証中 |CTIHandler(1,200,12,212)
|SdlTimerService(1,200,3,1) |1,200,21,215.3^*^* |[R:H-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0]
```

mSequenceNumber=2

```
33538233.003 |07:32:38.647 |アプリ情報 |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI
ProviderOpenCompletedEvent (seq#=2) provider id=16777428 CM Version=14.0.1エラーコード
=2362179701 description=Directory login failed - timeout enableIpv6=0
```

NoOfDaysPwdToExp=4294967295

```
33538233.004 |07:32:38.651 |アプリ情報 |CtiProviderOpenFailure - CTIアプリケーションがプロ
バイダーを開けませんでした。アプリケーションの起動に失敗しました。CTIconnectionId:212理
由コード : -1932787595 IPAddress: xxx.xxx.xxx.xxx IPv6Address: App ID:Cisco CTIManager
Cluster ID:StandAloneCluster Node ID:cucmpub.domain.local
```

Jabberログは、CTIManagerからPROVIDER\_OPEN\_COMPLETED\_EVENTを受信したことを示し、受信したタイムアウトエラーが原因でCTI接続を閉じます。

```
2023-01-24 07:32:38,598 DEBUG [0x000026e0] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1274)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] CDPPProvider::DispatchTheMessage,
nPduNum=126, pduName=PROVIDER_OPEN完了_イベント
```

```
2023-01-24 07:32:38,598 WARN [0x000026e0] [rc\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(598)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::HandleEvent_ProviderOpenCompleted] - ProviderOpen failed: reason:
0x8ccc0075, Directory login failed - timeout
```

```
2023-01-24 07:32:38,598 ERROR [0x000026e0] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)]
[csf.ecc] [CtiConnection::SocketWorkItem::run] - CtiConnection: Socket disconnect failed!
```

## CTIタイムアウトソリューション

1. 使用中のCUCM LDAP認証ポートを確認します。認証ポートをグローバルカタログポート(3268\3269)に変更すると、認証要求の遅延を短縮できます。
2. LDAP認証サーバが完全修飾ドメイン名(FQDN)として設定されているかどうかを確認します。その場合は、すべてのサーバFQDNがCUCMからDNSを介して解決可能であることを確認します。

---

注：認証ポートが変更されるたびに、Cisco CTIManagerを再起動する必要があります。

---

## CTI権限

CTI権限がCTI障害の原因であるかどうかを確認するには、リストされているトレースとログを収集します。

- CUCM CTIManagerトレース
- VDIからのJabber問題レポート

CUCM CTIManager SDLトレースに、ユーザ設定を確認するCTIManagerが表示されます。設定検証中に、CTIManagerはProviderOpenCompletedEventを送信し、ユーザがCTI制御を実行するための適切な権限を持っていないことをJabberに通知します。

```
33401907.000 |07:49:58.670 |SdlSig |CtiUserSettingsRes |確認中 |CTIHandler(1,200,12,150)
|CTIDbAccess(1,200,8,1) |1,200,21,153.3^*^* |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] SuperProvider =
Disabled CallParkRetrievalAllowed = Disabled ModifyCallingNumber = Disabled CTI Enabled =
Disabled CallMonitor=Disabled CallRecord=Disabled Userid = jking result=0
33401907.005 |07:49:58.670 |アプリ情報 |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI
ProviderOpenCompletedEvent (seq#=2) provider id=16777366 CM Version=14.0.1 error
code=2362179679 description=Directory login failed - ユーザが標準CTIユーザグループに存在し
ません。 enableIpv6=0 NoOfDaysPwdToExp=4294967295
33401907.006 |07:49:58.673 |アプリ情報 |CtiProviderOpenFailure - CTIアプリケーションがプロ
バイダーを開けませんでした。アプリケーションの起動に失敗しました。CTIconnectionId:150理
由コード : -1932787617 IPAddress:xxx.xxx.xxx.xxx IPv6Address:App ID:Cisco CTIManagerクラ
スターID:StandAloneClusterノードID:cucmpub.domain.local
```

Jabberログは、JabberがCTIManagerからPROVIDER\_OPEN\_COMPLETED\_EVENTを受信しましたが、権限が正しくないため失敗したことを示しています。

```
2023-01-23 07:49:58,561 DEBUG [0x000026a8] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1274)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] CDPPProvider::DispatchTheMessage,
nPduNum=126, pduName=PROVIDER_OPEN完了_イベント
2023-01-23 07:49:58,561 WARN [0x000026a8] [rc\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(598)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::HandleEvent_ProviderOpenCompleted] - ProviderOpen failed: reason:
0x8ccc005f, Directory login failed - User not present in Standard CTI Users Group.
2023-01-23 07:49:35,561 ERROR [0x000026a8] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)]
[csf.ecc] [CtiConnection::SocketWorkItem::run] - CtiConnection: Socket disconnect failed!
```

## CTI権限ソリューション

1. この問題は、CUCMエンドユーザ設定にStandard CTI Enabledロールを追加することで解決できます(CUCM Administration > User Management > End User)。

<b>Roles</b>	<b>Standard CCM End Users</b> <b>Standard CCMUSER Administration</b> <b>Standard CTI Enabled</b>
--------------	--

標準CTIによるCUCMエンドユーザロールの有効化

## CTI回線制御の無効化

CTI回線制御エラーが存在するかどうかを確認するには、リストされているトレースとログを収集します。

- CUCM CTIManagerトレース
- VDIからのJabber問題レポート

CUCM CTIManager SDL Trace show CTI ManagerがJabberからLineOpenRequestを受信しました。CTIManagerは回線オープンを実行できず、回線オープン失敗イベントをJabberに送信します。

```
33407677.002 |08:35:28.159 |アプリ情報 |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI
LineOpenRequest ( seq#=5 AutoAccept=0 Partition=Internal_PT)
33407688.000 |08:35:28.162 |SdlSig-I |CtiLineOpenLineRes |準備完了
|CTIDeviceLineMgr(1,200,9,1) |CTIRegistrar(3,100,26,1)
|1,200,21,167.6^xxx.xxx.xxx.xxx^CSFJKING |[R:N-H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] AsyncResponse=624
Name=CSFJKING LH=1|145 Result=0x8ccc00d3 Auto Accept status=0
33407688.001 |08:35:28.162 |アプリ情報 |[CTI-APP] [Line(145)::openLineResponse]
(Signal=CtiLineOpenLineRes State=lineState_opening LineNumber=1151026,
LineHandle:CtiID=1:LineID=145, LineRequestTimeout=5)
33407688.002 |08:35:28.162 |アプリ情報 |CtiLineOpenFailure - CTI接続ID:1回線を開くことができ
ませんデバイス名 : CSFJKING電話番号 : 1151026パーティション : Internal_PT
UNKNOWN_PARAMTYPE : 理由 : -1932787501アプリID:Cisco CTIManagerクラスタ
ID:StandAloneClusterノードID:cucmpub.domain.local
```

```
33407688.008 |08:35:28.162 |アプリエラー |LineOpenに失敗しました。行を削除しています。デ
バイス=CSFJKINGローカルLH=1|145
33407689.003 |08:35:28.176 |アプリ情報 |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI
LineClosedEvent ( LH=1|144 reason=8 )
```

Jabber.logは、JabberがCTI ManagerからLINE\_CLOSED\_EVENTを受信したことを示し、回線をアウトオブサービスに設定します。アウトオブサービスに設定されると、Jabberはデバイスとプロバイダーの終了イベントをCTI Managerに送信し、CTI接続が終了します。

```
2023-01-23 08:35:28,471 DEBUG [0x00001e6c] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1405)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0]受信 : ,
pdunames[nPduNum]=LINE_CLOSED_EVENT
2023-01-23 08:35:28,471 DEBUG [0x00001e6c] [cc\src\deskphoneprovider\DPLine.cpp(711)]
[csf.ecc] [CDPLine::HandleEvent_LineClosed] - CDPLine::HandleEvent_LineClosed
2023-01-23 08:35:28,471 DEBUG [0x00001e6c] [c:\src\deskphoneprovider\DPLine.cpp(1078)]
[csf.ecc] [CDPLine::OutOfService] - CDPLine::OutOfService, bClose=1
2023-01-23 08:35:28,486 DEBUG [0x00002818] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1086)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::SendRequest] - [id=0] SendRequest Succeed.,
pdunames[msg.msgID]=DEVICE_CLOSE_REQUEST, msg.sequenceNumber=6
2023-01-23 08:35:28,486 DEBUG [0x00002818] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1086)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::SendRequest] - [id=0] SendRequest Succeed.,
pdunames[msg.msgID]=PROVIDER_CLOSE_REQUEST, msg.sequenceNumber=7
2023-01-23 08:35:28,486 ERROR [0x00001e6c] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)]
[csf.ecc] [CtiConnection::SocketWorkItem::run] - CtiConnection: Socket disconnect failed!
```

線詰めソリューション

CSFの回線設定でAllow Control of Device from CTI設定が有効になっていることを確認します (CUCM Administration > Device > Phone)。

Directory Number Information	
Directory Number*	1151003
Route Partition	Internal_PT
Description	user name
Alerting Name	user name
ASCII Alerting Name	user name
External Call Control Profile	< None >
<input checked="" type="checkbox"/> Allow Control of Device from CTI	
Associated Devices	CSFJKING BOTJKING TCTJKING

電話番号CTI権限

注: 「Allow Control of Device from CTI」が回線で有効になっているが、CTIエラーが表示される場合は、設定のオン/オフを切り替えて、変更を保存します。

## CTIデバイス関連付け

CTIデバイス関連付けエラーが存在するかどうかを確認するには、リストされているトレースとログを収集します。

- CUCM CTIManagerトレース
- VDIからのJabber問題レポート

CUCM CTIManager SDLトレースは、CTI ManagerがPROVIDER\_OPEN\_REQUESTを受信し、ユーザ認証が成功したことを示すプロバイダー応答を送信します。

```
33301558.002 |13:27:34.924 |アプリ情報 |CTIManager::CtiManager::providerOpenRequest():  
PROVIDER_OPEN_REQUEST received — Connection Id=2 TcpHandle=[1:200:21:139]  
PeerIPAddr=xxx.xxx.xxx.xxx PeerPort=50155 User name= CtiHandler=[1:200:12:136]  
33301560.004 |13:27:34.925 |アプリ情報 |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI  
ProviderOpenResponse (seq#=2)プロバイダid=16777352 FIPSMODE = 0  
33301565.090 |13:27:35.271 |アプリ情報 |AuthenticationImpl: : ユーザーIDの認証に成功しました  
: ジャッキング
```

次に、CTI ManagerはCUCMエンドユーザ制御デバイスのルックアップを行い、デバイスは見つかりません。次に、TotalControllableDevicesが0に設定されたProviderOpenCompleteEventが

Jabberに送信されます。

```
33301572.000 |13:27:35.271 |SdlSig |CtiDeviceListWithDPFetchRes |準備完了
|CTIDeviceRegManager(1,200,10,1) |CTIDbAccess(1,200,8,1) |1,200,21,139.3^^^* [[R:N-
H:0,N:0,L:0,V:0,Z:0,D:0] EnumHandle=89 NumDevices=0 Total=0 mbMore=0
33301572.001 |13:27:35.271 |アプリエラー |ready_CtiDeviceListWithDPFetchRes
EnumHandle=89 numDevices=0 TotalDevices=0 More=0結果=0
33301577.004 |13:27:35.272 |アプリ情報 |[CTI-INFO]
[CTIHandler::GenerateQBEPviderOpenSuccess] totalControllableDevices = 0
33301577.007 |13:27:35.272 |アプリ情報 |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI
ProviderOpenCompletedEvent (seq#=2) provider id=16777352 4294967295 dscpForCTI2Apps
=96 EnableIpv6 =0 autoCallPickupEnabled =0 LoginUserID = NoOfDaysPwdToExp
=TotalControllableDevices =0 ClusterId =StandAloneCluster
```

Jabber.logは、JabberがCTI ManagerからProviderOpenCompleteEventを受信したことを示します。  
。get devices要求がタイムアウトし、handleOpenFailedがエラー8で失敗しました。

```
2023-01-22 13:26:13,888 DEBUG [0x000025a4] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1274)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] CDPPProvider::DispatchTheMessage,
nPduNum=126, pduName=PROVIDER_OPEN完了_イベント
2023-01-22 13:26:13,888 DEBUG [0x000025a4] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1423)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] PDUTYPE_ProviderEventまたは
PDUTYPE_Heartbeat, nPduNum=126,
pdunames[nPdu]=PROVIDER_OPEN_COMPLETED_EVENT
2023-01-22 13:26:13,888 DEBUG [0x000025a4] [rc\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(577)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::HandleEvent_ProviderOpenCompleted] - [id=0]
CDPPProvider::HandleEvent_ProviderOpenCompleted

2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002404] [per\DeskPhoneConnectionContext.cpp(1068)]
[csf.ecc] [csf::ecc::DeskPhoneConnectionContext::GetDevicesTimeoutWorkItem::run] - [id=1]
DeskPhoneConnectionContext::GetDevicesTimeoutWorkItem::run )を含む
2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002404] [per\DeskPhoneConnectionContext.cpp(1071)]
[csf.ecc] [csf::ecc::DeskPhoneConnectionContext::GetDevicesTimeoutWorkItem::run] - [id=1]デバ
イスのタイムアウト
2023-01-22 13:26:32,868 ERROR [0x00002404] [pper\DeskPhoneConnectionContext.cpp(509)]
[csf.ecc] [csf::ecc::DeskPhoneConnectionContext::handleOpenFailed] - [id=1] state:2login
state:3error:8
```

次に、JabberはCUCMへのCTI接続を閉じ、デバイスが見つからないためテレフォニーサービスを切断します。

```
2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002040] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1070)]
[csf.ecc] [CDPPProvider::SendRequest] - [id=1] CDPPProvider::SendRequest,
msg.sequenceNumber=4, pObject=1758DB6C, pdunames[msg
ID]=PROVIDER_CLOSE_REQUEST
2023-01-22 13:26:32,868 INFO [0x00002040] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(60)]
[csf.ecc] [CtiConnection::stop] - CtiConnection::stop
```

2023-01-22 13:26:32,868 ERROR [0x00001e10] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)] [csf.ecc] [CtiConnection::SocketWorkItem::run] - CtiConnection: Socket disconnect failed!

2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x000024fc] [ntrol\TelephonyCallControlImpl.cpp(1022)] [jcf.tel.callcontrol] [CFUnified::TelephonyCallControlImpl::onServiceStartResult] – サービスの開始結果 : [eDeskPhone]、接続障害コード : [eDeviceReg SelectedDeviceNotFound]

2023-01-22 13:26:32,868 INFO [0x00002434] [ices\impl\TelephonyServiceImpl.cpp(3998)] [jcf.tel.service]

[CFUnified::TelephonyServiceImpl::OnTelephonyServiceConnectionStatusChanged] - Telephony Serviceデバイスの接続ステータスが[Connecting]から[Disconnected]に変更されました

2023-01-22 13:26:32,868 DEBUG [0x00002434] [\impl\TelephonyServerHealthImpl.cpp(477)] [jcf.tel.health] [CSFUnified::TelephonyServerHealthImpl::commitIfNotAlreadyCommitted] – デスクフォンがデバイスリストに見つからないため、デスクフォンビデオサーバの健全性がコミットされていない

## CTIデバイス関連付けソリューション

1. これらのエラーは、JVDI CSFデバイスがCUCMエンドユーザの制御対象デバイスに存在しない場合に表示されます。この問題を修正するには、制御対象デバイスにCSFデバイスを追加します(CUCM Administration > User Management > End User)。

Device Information	
Controlled Devices	CSFJKING

CUCMで制御されるデバイス

## CTIデバイス制御の無効化

CTIデバイス制御が無効になっているかどうかを確認するには、リストされているトレースとログを収集します。

- CUCM CTIManagerトレース
- VDIからのJabber問題レポート

Jabberログは、JabberがCUCM CTI ManagerにDEVICE\_OPEN\_REQUESTを送信したことを示します。

2023-01-23 08:14:26,674 DEBUG [0x00002578] [c\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1086)] [csf.ecc] [CDPPProvider::SendRequest] - [id=0] SendRequest Succeed., pdunames[msg.msgID]=DEVICE\_OPEN\_REQUEST, msg.sequenceNumber=4

CUCM CTIManager SDL Traceは、CTI Managerがデバイスオープン要求を受信し、CtiDeviceOpenFailureでJabberに応答したことを示します。

33404809.002 |08:14:27.899 |アプリ情報 |[CTI-APP] [CTIHandler::processIncomingMessage] CTI



DeviceOpenRequest ( seq#=4デバイス名=CSFJKINGソフトキーAppID=1234 )  
33404811.009 |08:14:27.899 |アプリエラー |DeviceThirdParty::isDeviceOpenValid  
deviceName=CSFJKINGがCtiDeviceOpenDeviceResを送信しています ( Seq#=4エラー  
=0x8ccc00d2 )  
33404812.003 |08:14:27.899 |アプリ情報 |[CTI-APP] [CTIHandler::OutputCtiMessage] CTI  
FailureResponse ( seq#=4 result=2362179794 description=)  
33404812.004 |08:14:27.900 |アプリ情報 |CtiDeviceOpenFailure - Device Open failed CTI  
Connection Id:154 Device Name:CSFJKING UNKNOWN\_PARAMTYPE:ReasonCode:-  
1932787502 App ID:Cisco CTIManager Cluster ID:StandAloneCluster Node  
ID:cucmpub.domain.local Process ID:jking-xxx.xxx.xxx.xxx-51126 Process ID:29347 Process  
Name:CtiHandler

Jabber.logは、JabberがCTI Managerから障害応答を受信し、CTIセッションが切断されたことを示します。

```
2023-01-23 08:14:27,674 ERROR [0x00002578] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1287)]  
[csf.ecc] [CDPPProvider::DispatchTheMessage] - FailureResponse, result=0x8ccc00d2,  
(CTIERR_DEVICE_RESTRICTED)  
2023-01-23 08:14:27,674 DEBUG [0x00002578] [c:\deskphoneprovider\DPPProvider.cpp(1333)]  
[csf.ecc] [CDPPProvider::DispatchTheMessage] - [id=0] Received ,  
pdunames[nPduNum]=FAILURE_RESPONSE, seqNum=4  
2023-01-23 08:14:27,686 ERROR [0x00002578] [deskphoneprovider\CtiConnection.cpp(260)]  
[csf.ecc] [CtiConnection::SocketWorkItem::run] - CtiConnection: Socket disconnect failed!
```

## CTI Device Control Disabledソリューション

1. CSFデバイス設定でAllow Control of Device from CTI設定が有効になっていることを確認します(CUCM Administration > Device > Phone)。

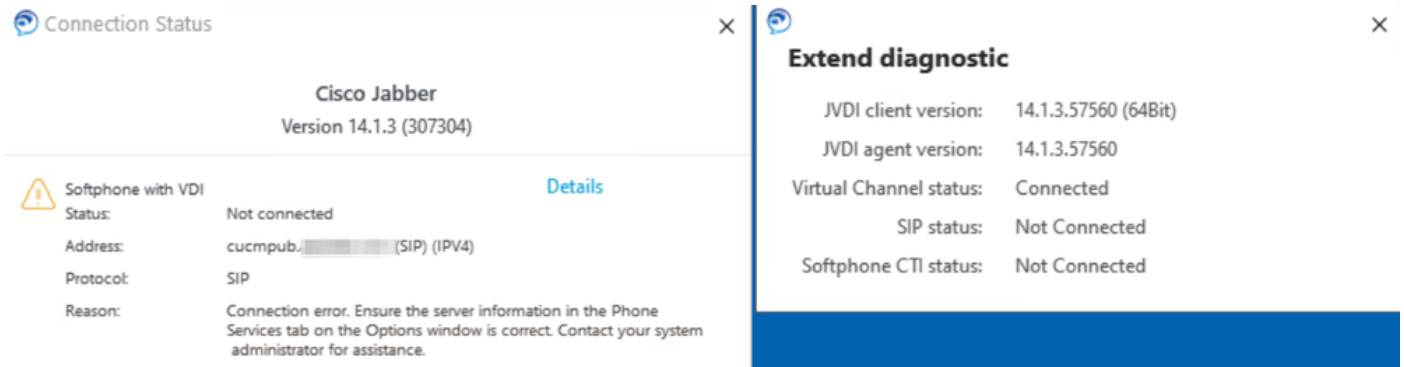
- Ignore Presentation Indicators (internal calls only)
- Allow Control of Device from CTI
- Logged Into Hunt Group
- Remote Device
- Require off-premise location

CSFデバイスのCTIによる制御

## SIPエラー

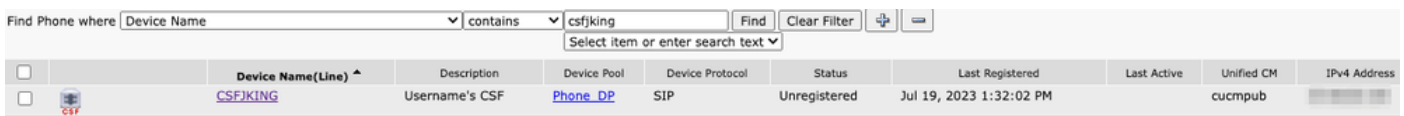
JVDIソフトフォンの障害がSIP接続の失敗によるものである場合、VDIからのJabber接続ステータスには「connected」と表示されますが、SIPおよびCTIステータスには「Not Connected」と表示

されます。



#### JVDI SIPエラー

JVDIクライアントからのSIP接続が失敗すると、CUCM Administration > Device > Phone WebサイトでJabber CSFデバイスが未登録として表示されます。



#### CUCM CSF未登録

### SIPソケットの障害

JVDIでは、すべてのSIPトラフィックはシンクライアントマシンのJVDIクライアントから発信されます。トラブルシューティングを行うには、リストされているトレースとログを収集します。

- CUCM CallManagerトレース
- VDIからのJabber問題レポート

JVDIクライアントvxcログには、SIP 5060シグナリングに使用されるプライマリおよびセカンダリCUCMサーバが示されます。プライマリサーバがアクティブサーバに設定されます。

```
2020-01-23 08:58:44,623 DEBUG [0x000000000000036a0]
[ore\sipstack\sip_common_transport.c(866)] [csf.sip-call-control] [sipTransportCfgTableInit] -
[SIP][TRANS][1] PRIMARY_CCM: IPv4アドレス : cucmsub.domain.local:5060 IPv6アドレス : 5:
060トランスポート : 4
2020-01-23 08:58:44,623 DEBUG [0x000000000000036a0]
[ore\sipstack\sip_common_transport.c(866)] [csf.sip-call-control] [sipTransportCfgTableInit] -
[SIP][TRANS][2] SECONDARY_CCM: IPv4 Addr: cucmpub.domain.local:5060 IPv6 Addr :5: 060ト
ランスポート : 4
2020-01-23 08:58:44,633 ERROR [0x000000000000036a0]
[re\sipstack\sip_common_transport.c(1075)] [csf.sip-call-control] [sip_transport_get_ti_addr] -
[SIP][TRANS] No active 1: PRIMARY_CCM found using primary CUCM
```

ポート5060でプライマリサーバに接続しようとする、JVDIクライアントからソケット接続の失敗が報告される。その後、セッションが消去されます。

```
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x000000000000036a0]
```

```

[core\sipstack\ccsip_platform_tcp.c(910)] [csf.sip-call-control]
[sip_tcp_set_reason_for_active_connfailed] - SIPCC-SIP_TCP_MSG:
sip_tcp_set_reason_for_active_connfailed: Disconnected from Active Server () unRegReason:12
Errno:0, Cause:1, Reason:[SOCKET_REMOTE_CLOSURE /
CC_UNREG_REASON_CM_RESET_TCP]
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x000000000000036a0]
[tiveapp\sipcc\core\ccapp\cc_alarm.c(816)] [csf.sip-call-control] [setUnregReason] - SIPCC-
PLAT_API: setUnregReason: setting unreg reason to=12
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x000000000000036a0]
[sipstack\sip_transport_connection.c(282)] [csf.sip-call-control]
[sip_transport_connection_on_socket_error] - [SIP][CONN][socket(3912)エラー : -1
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x000000000000036a0]
[core\sipstack\ccsip_platform_tcp.c(634)] [csf.sip-call-control] [sip_tcp_destroy_connection] -
SIPCC-SIP SOCK: sip_tcp_destroy_connection: purge entry, socket is 3912, connid is 0
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x000000000000036a0] [\core\sipstack\ccsip_platform_tcp.c(384)]
[csf.sip-call-control] [sip_tcp_purge_entry] - SIPCC-SIP_TCP_MSG: sip_tcp_purge_entry: Socket
fd: 3912 closed for connid 0 with address: xxx.xxx.xxx.xxx, remote port: 5060
2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x000000000000036a0]
[e\sipstack\sip_transport_session.c(1055)] [csf.sip-call-control] [sip_transport_session_disconnect]
- [SIP][SESS][0]接続を破棄します。
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x000000000000036a0]
[re\sipstack\sip_common_transport.c(1666)] [csf.sip-call-control]
[sip_transport_on_session_create_failed] - [SIP][TRANS][1] transport create failed!

```

JVDIクライアントはSIP接続を失敗に設定し、SIPルートは破棄としてマークされます。

```

2020-01-23 08:58:44,656 DEBUG [0x000000000000036a0]
[core\sipstack\sip_common_regmgr.c(3713)] [csf.sip-call-control]
[sip_regmgr_on_transport_cucm_connecting_failed] - SIPCC-SIP_REG:
sip_regmgr_on_transport_cucm_connecting_failed: [1] cucm connecting failed!
2020-01-23 08:58:44,656 INFO [0x000000000000036a0]
[core\sipstack\sip_common_regmgr.c(2242)] [csf.sip-call-control] [sip_regmgr_cc_create_failed] -
SIPCC-SIP_CC_CONN: sip_regmgr_cc_create_failed: cucm 1 lost
2020-01-23 08:58:44,657 DEBUG [0x000000000000036a0]
[ore\sipstack\sip_common_transport.c(306)] [csf.sip-call-control] [sip_transport_destroy_cc_conn] -
[SIP][TRANS][1] destroy transport session: jabber <-.-> cucm-1 (PRIMARY_CCM)

```

SIPソケット障害の一般的なソリューション :

1. VPN経由でJVDIを使用しようとしているのか、Citrix Access GatewayまたはVMware Access Gatewayを使用してVDIに接続しようとしているのかを確認します。
  - VPNを使用している場合は、該当するすべてのセキュリティアプライアンスでJVDIの必要なポートが許可されていることを確認します。『Jabber Softphone for VDI Deployment and Installation Guide』の「Port Requirement」の項を参照してください。
  - Citrix Access GatewayまたはVMware Access Gatewayを使用している場合、Cisco JVDIではMRAを使用する必要があります。MRAでのJVDIのサポートは、JVDIおよび

Jabberバージョン12.6以降で開始されます。

2. JVDIクライアントが内部ネットワークでこの問題が発生している場合は、次の点を確認します。

- シンククライアントVLANとCUCM VLAN間のルーティング。
- JVDIに必要なすべてのポートが到達可能であることを確認します。『Jabber Softphone for VDI Deployment and Installation Guide』の「Port Requirement」の項を参照してください。
- シンククライアントとCUCMからのパケットキャプチャの収集
  - TCP SynがCUCMに到達しているかどうかを確認します
  - シンククライアントまたはサーバがTCPセッションをリセットしているかどうかを確認します。

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。