

# Jabberログイン問題のトラブルシューティング – MRA以外

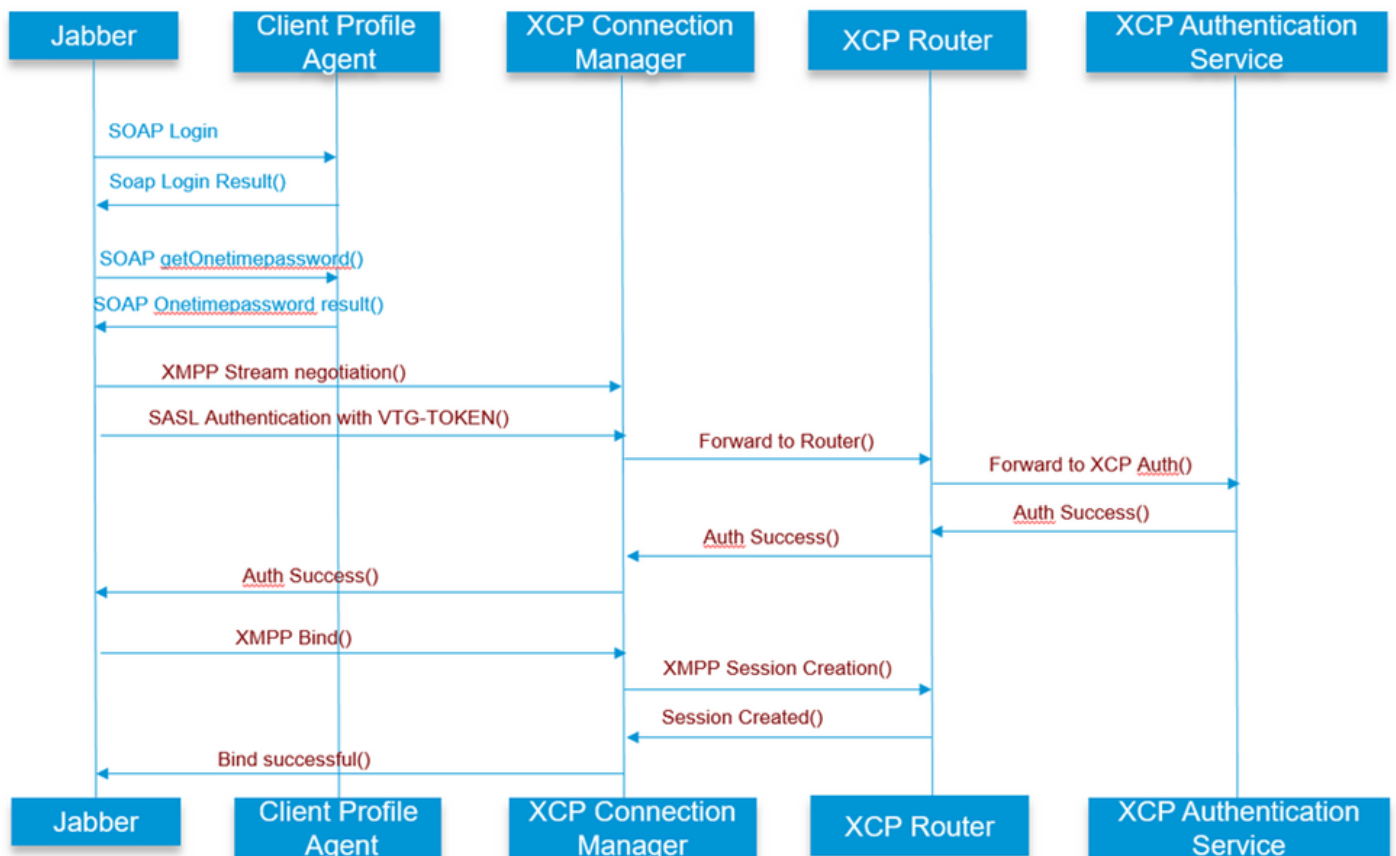
## 内容

### 概要

ステージ1：ログイン (IM and Presenceログイン) UIエラー：ユーザ名またはパスワードが正しくありませんエラーコード：「LERR\_CUP\_AUTH」

## 概要

このドキュメントでは、IM and Presenceのログイン段階でJabberのログインが失敗した場合に必要な修正措置について説明します。



詳細については、

ステージ1：ログイン (IM and Presenceログイン)

UIエラー：ユーザ名またはパスワードが正しくありません

## エラーコード：「LERR\_CUP\_AUTH」

通常、このエラーはユーザ認証の失敗が原因で発生します

### 問題解決の手順

=====

1. ユーザがプレゼンスノードに割り当てられているかどうか、およびユーザに重複がないかどうかを確認します (システムトラブルシュータを確認します)

2. 資格情報が有効であることを確認します

a. LDAPユーザの場合 (たとえば、LDAPサーバの場合)、ユーザがccmenduserページにログインできるかどうかを確認します

b. ccmenduserページのログインに失敗した場合 (ログイン失敗など)、CUCMのLDAP認証設定を確認し、同じ設定がIMPに複製されることを確認します

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

c. LDAPでアカウントがロックされていないかどうかを確認します

3. サーバのTOMCAT CPU使用率が高いかどうかを確認します

```
show process load
```

```
utils diagnose test
```

4. デバッグモードでこれらのサービスのログを収集します

```
Client Profile Agent
Cisco Tomcat
```

UIエラー：サーバと通信できません

Jabberエラーコード：「LERR\_CUP\_UNREACHABLE」、 「LERR\_CUP\_TIMEOUT」

通常、このエラーはIMPへのIMDBまたはTCP接続の問題が原因で発生します。

### 問題解決の手順

=====

1. IMP FQDN/ホスト名が解決可能かどうかを確認します

Android OSで、ホスト名のみアドレスをOSが解決できないという既知の問題があります。

IPアドレスとFQDNにはアクセスできますが、ホスト名のみアクセスできません。

また、この問題はAndroidデバイスにのみ発生し、MAC、iOS、およびWindowsデバイスはこの問題の影響を受けません。

サーバがホスト名(DNS)で定義されている場合は、CUCM administration > System > Presence Redundancy Groups > DefaultCUPSubclusterで確認します (この名前は変更されている可能性があります)。

「はい」の場合の回避策は、クラスタポロジページでサーバ名をFQDNまたはIPアドレスに変更することです。

2.ファイアウォール/VPNがIMPサーバ (ポート8443,5222) への接続をブロックしていないことを確認します。

3.ユーザがプレゼンスノードに割り当てられているかどうか、およびユーザに重複がないかどうかを確認します (システムトラブルシュータを確認します)

4.このエラーも表示される場合 (図1の矢印Aを参照)、IMPで設定されている最小バージョンを確認し、Jabberバージョンと比較します。

[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed err-code: -1, err-string : クライアントは最小バージョン要件を満たしていません。 request-token:0

IMPでの設定

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

3.これらのサービスがIMPサーバで実行されているかどうかを確認します

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication サービス

4.高可用性レプリケーションのステータスの確認

a. `utils dbreplication runtimestate`

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

または

`utils imdb_replication status ( 10.5.2 SU2a以降 )`

5.問題が解決されない場合は、これらのサービスのログを収集します。

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication サービス

## Client Profile Agent

ヒント：問題が1人のユーザだけに発生する場合（たとえば、ユーザがCUCMにアクセスできない場合）、CUCMでユーザの割り当てを解除して、プレゼンスに再度割り当てることができます。システム全体に問題がある場合は、ログを収集するか、サービスステータスを確認します

UIエラー：サーバと通信できません

Jabberエラーコード：「LERR\_CUP\_INTERNAL\_ERROR」

通常、このエラーはIMDBの問題が原因で発生します。まず、「Presence Datastore Login」ログを確認してください。

### 問題解決の手順

=====

1.これらのサービスがIMPサーバで実行されているかどうかを確認します

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication サービス

Cisco Presence Login Datastore

4.高可用性レプリケーションのステータスの確認

a. `utils dbreplication runtimestate`

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

または

`utils imdb_replication status ( 10.5.2 SU2a以降 )`

5.問題が解決されない場合は、これらのサービスのログを収集します。

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication サービス

Client Profile Agent

Cisco Presence Login Datastore

ヒント：問題が1人のユーザだけに発生する場合（たとえば、ユーザがCUCMにアクセスできない場合）、CUCMでユーザの割り当てを解除して、プレゼンスに再度割り当てることができます。システム全体に問題がある場合は、ログを収集するか、サービスステータスを確認します

ステージ2:XMPPログイン ( IM and Presenceログイン )

UIエラー：サーバと通信できません

Jabberエラーコード：「LERR\_JABBER\_AUTH <17>: Authentication error with server, example, resource bind, TLS, create session or SASL error」

## 問題解決の手順

=====

1.ユーザがプレゼンスノードに割り当てられているかどうか、およびユーザに重複がないかどうかを確認します ( システムトラブルシュータを確認します )

2.ハイアベイラビリティが有効になっている場合は、[CUCM Administration]->[Server]->[Presence Redundancy Group]に移動し、それらが正常な状態であるかどうかを確認します

3.高可用性レプリケーションのステータスの確認

a. utils dbreplication runtimestate

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

または

utils imdb\_replication status ( 10.5.2 SU2a以降 )

4. cup-xmpp証明書が有効かどうかを確認します。

5.ポート5222が開いているかどうかを確認します。

6.サーバーを再起動します。

7.サーバのリポートとして特定される根本原因がこれまでに判明している唯一の修正である場合は、ステップ6の前にこれらのサービスのログを収集します。

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication サービス

Client Profile Agent

UIエラー：サーバと通信できません

Jabberエラーコード：「LERR\_JABBER\_UNREACHABLE <16>」、 「LERR\_CUP\_UNREACHABLE <9>」

## 問題解決の手順

=====

### 1. IMP FQDN/ホスト名が解決可能かどうかを確認します

Android OSで、ホスト名のみアドレスをOSが解決できないという既知の問題があります。IPアドレスとFQDNにはアクセスできますが、ホスト名のみアクセスできません。また、この問題はAndroidデバイスにのみ発生し、MAC、iOS、およびWindowsデバイスはこの問題の影響を受けません。

サーバがホスト名で定義されている場合は、CUCM administration > System > Presence Redundancy Groups > DefaultCUPSubclusterで確認します (この名前は変更されている可能性があります)。この問題の回避策は、クラスタトップページでサーバ名をFQDNまたはIPアドレスに変更することです。

### 2. ファイアウォール/VPNがIMPサーバ (ポート8443,5222) への接続をブロックしていないことを確認します。

### 3. これらのサービスがIMPサーバで実行されているかどうかを確認します

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication サービス

### 4. 高可用性レプリケーションのステータスの確認

a. `utils dbreplication runtimestate`

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

または

`utils imdb_replication status ( 10.5.2 SU2a以降 )`

### 5. 問題が解決されない場合は、これらのサービスのログを収集します。

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication サービス

Client Profile Agent

### 6. すべてのユーザーが同じエラーを経験した場合、迅速な回復のためにサーバーの再起動を行うことができます。

収集するログ

RTMT	管理 CLI
Cisco Client Profile Agent	file get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
Cisco Login Datastore	file get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlogin/
Cisco Tomcat Security Logs	file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Cisco XCP Authentication サービス	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

## ログを DEBUG に設定する方法

The first screenshot shows the 'Trace Configuration' window for 'Cisco XCP Authentication Service (Active)'. The 'Service\*' dropdown is highlighted in red. The 'Debug Trace Level' dropdown is also highlighted in red and set to 'Debug'. The 'Trace On' checkbox is checked. The 'Trace Output Settings' show a maximum of 250 files and a maximum file size of 2 MB.

The second screenshot shows the 'Trace Configuration' window for 'Cisco XCP Connection Manager (Active)'. The 'Service\*' dropdown is highlighted in red. The 'Debug Trace Level' dropdown is also highlighted in red and set to 'Debug'. The 'Trace On' checkbox is checked. The 'Trace Output Settings' show a maximum of 250 files and a maximum file size of 2 MB.

The third screenshot shows the 'Trace Configuration' window for 'Cisco Client Profile Agent (Active)'. The 'Service\*' dropdown is highlighted in red. The 'Debug Trace Level' dropdown is also highlighted in red and set to 'Debug'. The 'Trace On' checkbox is checked. The 'Trace Output Settings' show a maximum of 250 files and a maximum file size of 1 MB.

The fourth screenshot shows the 'Trace Configuration' window for 'Cisco Login Datastore (Active)'. The 'Service\*' dropdown is highlighted in red. The 'Debug Trace Level' dropdown is also highlighted in red and set to 'Debug'. The 'Trace On' checkbox is checked. The 'Trace Filter Settings' section has 'Enable All Trace' checked. The 'Trace Output Settings' show a maximum of 250 files and a maximum file size of 1 MB.

## RTMT によるログの収集

**System**

- 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**

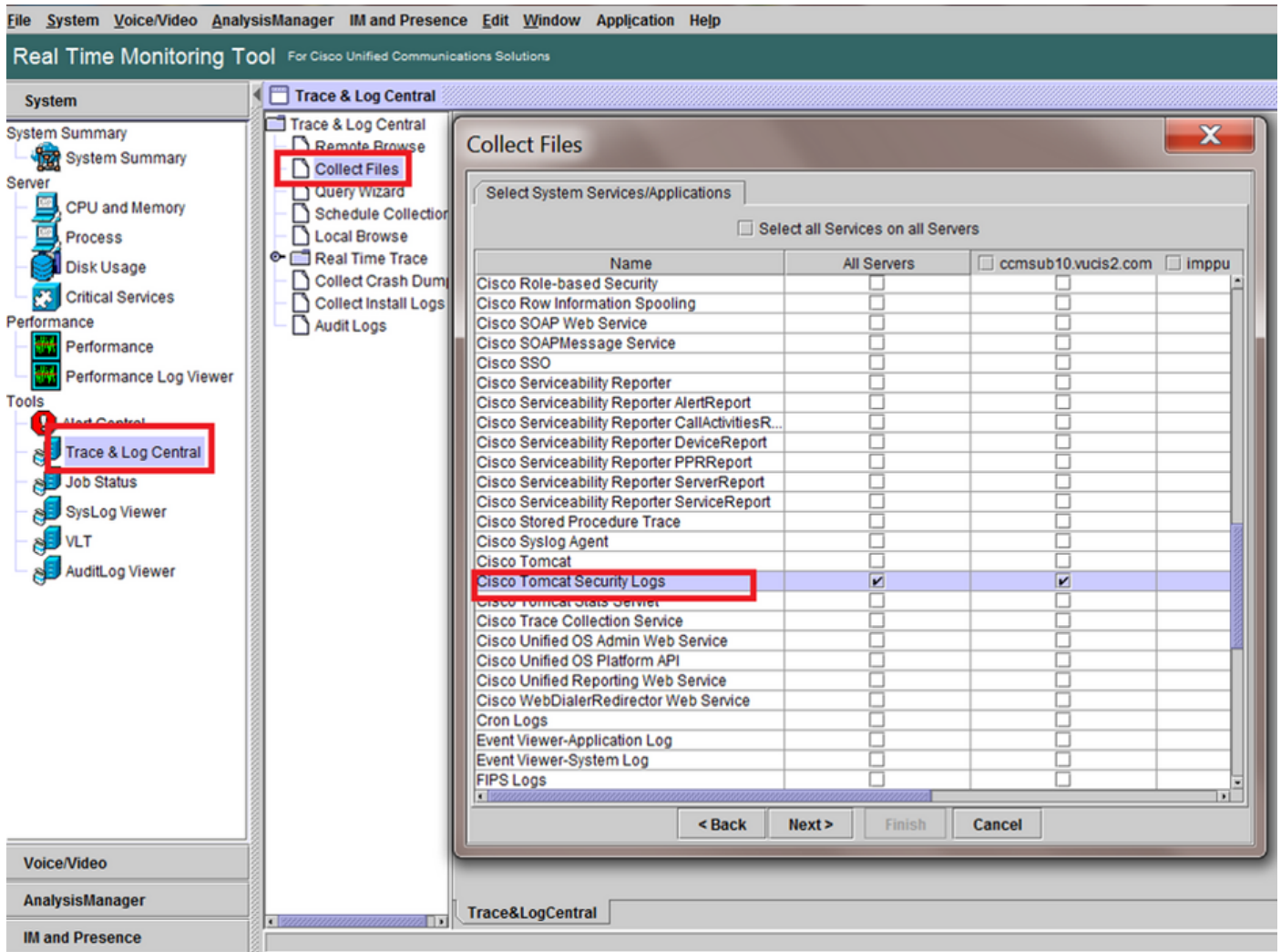
Select IM\_AND\_PRESENCE Services/Applications

Select all Services on all Servers

Name	All Servers	ccmpub10.vucis2.com	ccmsu
Cisco AXL Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Bulk Provisioning Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco Client Profile Agent</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Config Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Data Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Intercluster Sync Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco Login Datastore</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco OAM Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Datastore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Engine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco RCC Device Selection Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Route Datastore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Proxy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Registration Datastore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Server Recovery Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Sync Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco XCP Authentication Service</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Config Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco XCP Connection Manager</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Directory Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP File Transfer Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Message Archiver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Cisco XCP Router</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP SIP Federation Connection Man...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Text Conference Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

< Back   **Next >**   Finish   Cancel





一般的なチェック

utils diagnose test

utils serviceリスト

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: ccml0_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	REPLICATION SETUP (RTM) & DB Status
IMPPUB-1051SU3	192.168.100.85	6.163	Y/Y/Y	0	(g_4)	(2) Setup Completed
IMPSUB-1051SU3	192.168.100.86	0.025	Y/Y/Y	0	(g_5)	(2) Setup Completed

```

admin:run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication
sqlRv(t) sqlstmt(select count(*) from typesysreplication;)
***result set start***
count(0), success(t)
***result set end***

```

utilsステータス

The screenshot shows a web management interface with two main panels:

- Presence Redundancy Group Configuration:**
  - Name: DefaultCUPSsubcluster
  - Description: Default subcluster
  - Presence Server 1: 192.168.100.85
  - Presence Server 2: 192.168.100.86
  - High Availability:  Enable High Availability
  - Table:

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 Topology Details:**
  - Status: Node status updated (6:12:39 PM)
  - Presence Redundancy Groups:
    - Indicates Presence Redundancy Group IM&P database publisher node
    - Indicates Intercluster Connection
  - DefaultCUPSsubcluster:
    - 192.168.100.85: 0 users
    - 192.168.100.86: 0 users

## 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。