

Jabber 로그인 문제 해결

목차

[소개](#)

[배경 정보](#)

[로그 수집 방법](#)

[로그에서 검색할 키워드](#)

[문제 해결 단계](#)

[1단계. CUCM 서비스 검색](#)

[2단계. CUCM 사용자 인증](#)

[3단계. SOAP 로그인\(IM and Presence 로그인\)](#)

[4단계. XMPP 로그인\(IM and Presence 로그인\)](#)

[필수 검사](#)

[로그를 DEBUG로 설정하는 방법](#)

[수집할 로그](#)

[RTMT에서 로그 수집](#)

소개

이 문서에서는 내부 또는 기업 네트워크에서 Jabber 로그인에 장애가 발생할 때 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

배경 정보

Jabber 로그인은 Cisco CUCM(Unified Communications Manager Server) 로그인과 IM&P(IM and Presence Server) 로그인의 두 단계로 구성됩니다.

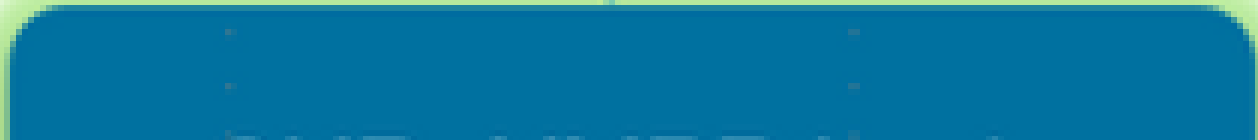
CUCM- Service
Discovery



CUCM-User
Authentication



CUP- SOAP Login



- Jabber는 CUCM을 통한 인증을 사용하여 IMP 서버, 음성 메일, 회의, CTI 서버 세부사항 및 전화 서비스용 디바이스 컨피그레이션 파일이 포함된 서비스 프로파일 세부사항을 검색합니다.
- CUCM 로그인에 성공하면 Jabber가 IMP 서버에 로그인하여 연락처 목록 및 기타 IM 서비스를 인증하고 검색합니다.
- IMP 로그인은 두 단계로 구성됩니다. SOAP 로그에서는 사용자 인증을 처리하고 XMPP 로그에서는 XMPP 세션 생성 및 스트림 관리를 처리합니다.

로그 수집 방법

PC의 캐시를 지우고 깨끗한 Jabber 문제 보고서(PRT)를 수집합니다.

1단계. 로그아웃하고 Jabber 애플리케이션을 종료합니다.

2단계. 다음 위치에 있는 모든 로그 삭제

```
%AppData%\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\  
%AppData%\Roaming\Cisco\Unified Communications\Jabber\  

```

3단계. Jabber를 다시 시작하고 문제를 다시 생성합니다.

4단계. 문제 보고서를 수집합니다. (Jabber 도움말 메뉴에서 문제 보고 옵션을 선택하여 문제 보고서 틀을 시작합니다. 지침은 여기에 있습니다.)

다음 리소스에 대한 링크:

- [Jabber 문제 수집 방법](#)
- [Expressway에서 로그를 수집하는 방법\(Jabber가 MRA를 통해 활성화된 경우\)](#)

로그에서 검색할 키워드

<#root>

```
IMPStackCap::Log in::OnLog inError  
ServiceDiscoveryHandlerResult  
@CupSoapCli: log in cup succeeds -
```

shows when the SOAP log in was successful.

```
[CTriTPConnectionClient::OnConnectSuccess] - @XmppSDK: -
```

shows when the XMPP log in was successful.

LERR -

shows the Log in Errors when the Jabber fails to log in to the IM&P Server.

문제 해결 단계

1단계. CUCM 서비스 검색

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
서비스를 자동으로 찾을 수 없습니다. 수동으로 설정하려면 Advanced settings를 클릭합니다.	이 오류는 SRV 레코드의 _cisco-uds 또는 _cuplog가 DNS 서버에 구성되어 있지 않을 때 나타납니다	csf::dns::mapFromWindowsDNSResult

샘플 로그 스니펫

<#root>

```
017-03-19 17:55:00,422 WARN [0x000050ac] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns] [csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----*
DNS query _cisco-uds._tcp.applab has failed
:
DNS name does not exist. (9003).
2017-03-19 17:55:00,438 WARN [0x000050ac] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns] [csf:
DNS query _cuplogin._tcp.applab has failed
: DNS name does not exist. (9003).
```

해결 단계

1단계. Windows 클라이언트에서 명령 프롬프트를 시작한 다음 nslookup을 입력합니다.

2단계. 쿼리 유형을 SRV로 설정
설정 유형 = SRV

3단계. 확인해야 할 SRV 레코드 삽입
_cisco-uds._tcp.example.com

4단계. 그러면 CUCM 서버를 가리키는 DNS A 레코드가 반환됩니다.

다음은 Successful _cisco-uds SRV 레코드의 예입니다.

레코드가 반환되지 않으면 DNS 관리자에게 문의하여 SRV 레코드를 [구성하십시오](#)

```

Administrator: C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\ji.APPSLAB>nslookup -type=svr _cisco-uds._tcp.appslab.com
Server: dc-appslab.appslab.com
Address: 10.106.92.194

_cisco-uds._tcp.appslab.com    SRV service location:
        priority      = 0
        weight        = 0
        port          = 8443
        svr hostname  = ccnpub.appslab.com
ccnpub.appslab.com            internet address = 10.106.92.196

C:\Users\ji.APPSLAB>_

```

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
서비스를 자동으로 찾을 수 없습니다. 수동으로 설정하려면 Advanced settings를 클릭합니다.	이 오류는 Jabber에서 UDS 또는 TFTP 서버를 검색하여 로그인 정보 및 컨피그레이션 설정을 수집할 수 없는 경우에 나타납니다.	https://cucm.domain:8443/cucm-uds/에 대한 요청 메시지에 대한 #29 응답 코드 503. https://cucm.domain:6972/에 대한 요청 메시지에 대한 #29 응답 코드 503.

해결 단계

1단계. TFTP 서버로 구성된 CUCM 노드가 실행 중인지 확인합니다.

2단계. 모든 CUCM 노드에서 이러한 서비스를 다시 시작합니다.

- Cisco TFTP
- Cisco UDS 서비스

2단계. CUCM 사용자 인증

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
사용자 이름 또는 암호가 올바르지 않습니다.	이 오류는 입력한 자격 증명이 잘못되었거나 사용자가 CUCM/LDAP에 잠겨 있을 때 나타납니다	"FAILED_UCM90_AUTHENTICATION"

샘플 로그 스니펫

<#root>

2017-01-09 08:59:10,652 INFO [0x00001740] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(460)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev

FAILED_UCM90_AUTHENTICATION

해결 단계


1단계. 사용자가 CUCM에서 최종 사용자로 구성되었는지 확인합니다. CUCM Administration(CUCM 관리) > Enduser(엔드유저) 페이지로 이동합니다.

2단계. 자격 증명이 올바르고 사용자가 활성화 상태인지 확인합니다. CUCM 셀프 케어 포털에 로그인합니다.

이 이미지는 사용자가 유효한 사용자가 아니거나 제공된 비밀번호가 잘못되어 LDAP에서 사용자를 인증할 수 없는 시나리오를 가리킵니다.



3단계. 이 문제가 모든 사용자에게 나타나는 경우 CUCM Administration(CUCM 관리) > System(시스템) > LDAP의 LDAP 동기화 및 LDAP Authentication(LDAP 인증) 설정이 올바른지 확인합니다.

 **팁:** LDAP Server(LDAP 서버) 관점에서 계정이 잠겨 있지 않은지, 비밀번호가 만료되지 않았는지, 모든 사용자가 CUCM 서버와 동기화되었는지 확인합니다.

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
서버와 통신할 수 없습니다.	Jabber에서 서비스 검색 중에 수신한 CUCM FQDN/호스트 이름을 확인/연결할 수 없습니다.	"FAILED_UCM90_CONNECTION"

샘플 로그 스니펫

<#root>

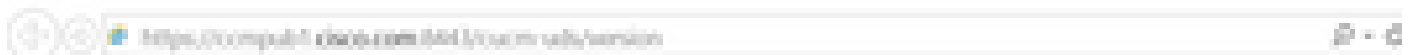
2017-08-28 12:04:00,282 INFO [0x00004290] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(452)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev

FAILED_UCM90_CONNECTION

해결 단계

1단계. PC의 브라우저에서 이 URL을 열 수 있는지 테스트합니다. <https://<CUCM IP/FQDN>:8443/cucm-uds/version>

실패



This page can't be displayed

- Make sure the web address <https://ccmpub1.cisco.com:8443/> is correct.
- Look for the page with your search engine.
- Refresh the page in a few minutes.

[Fix connection problems](#)

성공



```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <versionInformation version="11.5.1" uri="https://ccmpub.appslab.com/cucm-uds/version">
  <version>11.5.1</version>
  - <capabilities>
    <usersResourceAuthEnabled>>false</usersResourceAuthEnabled>
  </capabilities>
</versionInformation>
```

2단계. 응답이 실패하면 DNS가 해당 응답을 확인하도록 올바르게 구성되어 있는지, 그리고 방화벽 /ASA와 같은 네트워크 요소가 포트 8443을 차단하지 않는지 확인하십시오.

3단계. 이 URL은 클러스터의 모든 CUCM 서버에 대해 테스트해야 합니다. 서버 목록을 보려면 CUCM Administration(CUCM 관리) > System(시스템) > Server(서버)로 이동합니다.

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
서버와 통신할 수 없습니다.	이 오류는 Jabber에 입력한 사용자 ID가 CUCM에 구성된 사용자 ID와 일치하지 않을 때 나타납니다	"FAILED_USER_LOOKUP"

샘플 로그 스니펫

<#root>


2016-08-18 13:14:49,943 INFO [0x000036e4] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(367)] [service-discovery] [DiscoveryHandlerImpl::evaluateService


FAILED_USER_LOOKUP

해결 단계

1단계. PC의 브라우저에서 이 URL을 열 수 있는지 확인합니다. <https://CUCM:8443/cucm-uds/clusterUser?username=<userid>>.

2단계. Jabber에 입력한 사용자 ID가 CUCM End-user(CUCM 최종 사용자) 페이지의 사용자 ID와 일치하는지 확인합니다.

 **팁:** Jabber에서 UPN 검색이 기본적으로 활성화되어 있으므로 LDAP UPN 필드에서 사용자

 ID가 미리 채워집니다. UPN이 CUCM에 구성된 것과 동일한지 확인합니다. UPN 검색을 비활성화해야 하는 경우 [설치](#) 중 UPN_DISCOVERY_ENABLED=false로 설정합니다.

3단계. SOAP 로그인(IM and Presence 로그인)

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
사용자 이름 또는 암호가 올바르지 않습니다.	이 오류는 사용자 인증 실패로 인해 발생합니다	"LERR_CUP_AUTH"

샘플 로그 스니펫

<#root>

```
2017-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(99)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****
2017-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [s\adapters\imp\components>Login.cpp(100)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLog
```

LERR_CUP_AUTH <12>:

```
201-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [s\adapters\imp\components>Login.cpp(101)] [imp.service] [IMP
```

해결 단계

1단계. 사용자가 프레즌스 노드에 할당되어 있고 사용자에게 대해 중복된 항목이 없는지 확인합니다 (IM and presence Administration(IM and presence 관리) > Diagnostics(진단) > System troubleshooter(시스템 문제 해결사)).

2단계. HA(고가용성) 상태가 Normal(정상)이고 장애 조치가 발생하지 않았는지 확인합니다.

비정상적인 HA 상태 중에 사용자를 할당하려고 시도하면 사용자가 IMP 노드에 할당되지 않으며 로그인이 실패합니다.

먼저 HA 상태를 복구하고 사용자를 다시 할당합니다.

3단계. 자격 증명이 유효한지 확인합니다.

1. LDAP 사용자의 경우 사용자가 CUCM Selfcare 포털에 로그인할 수 있는지 확인합니다.
2. ccmenduser 페이지 로그인이 실패할 경우 CUCM에서 LDAP 인증 설정을 확인하고 동일한 설정이 IMP에 복제되는지 확인합니다

ldapauthentication에서 sql select * 실행
 ldapauthenticationhost에서 sql select * 실행

3. 계정이 LDAP에서 잠겨 있지 않은지 확인합니다.

4. 사용자가 최근에 프레즌스에 대해 활성화된 경우 IMP 게시자에서 Cisco Sync Agent 서비스를 다시 시작합니다.

4단계. 서버의 TOMCAT CPU 사용량이 높은지 확인

- 프로세스 로드 표시
- 유틸리티 진단 테스트

5단계. 이러한 서비스 로그를 DEBUG로 설정한 다음 로그인 문제를 다시 만들고 로그를 수집합니다

- 클라이언트 프로파일 에이전트
- Cisco Tomcat
- 이벤트 뷰어-응용 프로그램 로그
- 이벤트 뷰어 시스템 로그

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
잘못된 자격 증명	이 오류는 사용자가 활성 상태가 아니거나 데이터베이스에 있을 때 발생합니다.	LERR_CUP_AUTH <10>

샘플 로그 스니펫

```
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - *****
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - OnLog inError: LERR_CUP_AUTH <10>:
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - *****
[http-bio-443-exec-15] handlers.Log inHandlerAbstract - preLog in:PRELOGIN reasoncode=FAILURE. User eit
```

 **팁:** 이 오류의 경우 CUCM 및 IM&P 서버에서 Cisco Tomcat 로그를 검색하는 것도 좋습니다.

Cisco Tomcat 로그에서

<#root>

```
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : inside check wi
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.Certificates - getCNs :
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : cns = [ldap.cis
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.Certificates - getDNSSubjectAlts :
2019-10-27 18:33:40,374 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : subjectAlts = [
2019-10-27 18:33:40,374 ERROR [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - verifyHostName:Exception.
2019-10-27 18:33:40,374 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - value of hostnameverified
```

해결 단계

Cisco Tomcat 로그에 인증서 오류가 표시되지 않으면 여기에서 두 가지 상황이 발생합니다. 이를 검증해야 합니다.

1단계. 사용자가 IM&P 서버와 연결되어 있는지 확인합니다.

- CUCM Administration(CUCM 관리) 웹 페이지 > User Management(사용자 관리) > User Management(사용자 관리) > Assign Presence Users(프레즌스 사용자 할당) > Look for the userid(사용자 ID 찾기)로 이동하고 Find(찾기)를 클릭합니다

2단계. 사용자가 IM&P 서버와 연결된 경우 홈 노드 클러스터에서 해당 사용자를 반송합니다

- CUCM Administration(CUCM 관리) 웹 페이지 > User Management(사용자 관리) > End User(최종 사용자) > Look for the end-user(최종 사용자 검색)로 이동하고 Find(찾기) > Service Settings(서비스 설정)에서 Home Cluster(홈 클러스터) 확인란의 선택을 취소하고 > Save(저장)를 클릭한 다음 Home Cluster(홈 클러스터) 확인란의 선택을 클릭하고 Save(저장)를 클릭합니다

Cisco Tomcat 로그에 이전에 표시된 스니펫의 오류가 표시되는 경우 다음 단계를 수행합니다.

1단계. Cisco Jabber가 보안 LDAP를 사용하도록 구성되었는지 확인합니다.

2단계. 보안 LDAP가 사용 중인 경우 FQDN(Fully Qualified Domain Name), 호스트 이름 및 CN(Common Name)과 같이 인증서와 연결된 인증서 정보를 확인합니다.

3단계. IP 주소 또는 FQDN을 사용하는 경우 CUCM 및 IM&P가 어떻게 구성되었는지 검증하고 인증서 내에 포함된 정보와 비교합니다

- CUCM Administration(CUCM 관리) 웹 페이지 > System(시스템) > Server(서버)로 이동합니다.

4단계. 서버가 IP 주소로 구성되고 LDAP 인증서가 FQDN으로 구성된 경우 모든 CUCM 및 IM&P 노드에서 다음 명령을 실행해야 합니다

- `utils ldap config ipaddr`
- 또는 서버의 정의를 FQDN으로 변경해야 합니다. 를 참조하십시오. [IP 주소 또는 호스트 이름에서 CUCM 서버 정의를 FQDN 가이드로 변경합니다.](#)

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
서버와 통신할 수 없습니다.	이 오류는 IMP에 대한 IMDB 또는 TCP 연결 문제로 인해 발생합니다	"LERR_CUP_UNREACHABLE", "LERR_CUP_TIMEOUT"

샘플 로그 스니펫

2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(127)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
2017-11-08 16:03:20,051 INFO [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(128)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLogin
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog

해결 단계

1단계. IMP FQDN/호스트 이름을 클라이언트 PC에서 확인할 수 있는지 확인합니다.

2단계. <https://브라우저에서 이 URL을 열 수 있는지 확인합니다.<IMP SERVER FQDN/IP>:8443/EPASSoap/service/v105>

성공

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

<error>This is a SOAP service. Send a POST request!</error>

실패



HTTP Status 404 - /EPASSoap/service/v105

type: Status report

message: /EPASSoap/service/v105


description: The requested resource is not available.

3단계. 방화벽/VPN이 IMP 서버에 대한 연결을 차단하지 않는지 확인합니다(포트 8443,522).

4단계. 이 서비스가 IMP 서버에서 실행되는지 확인: Cisco Client Profile Agent

5단계. 이전 단계에서 문제가 해결되지 않으면 이러한 서비스 로그를 DEBUG로 설정하고 로그인 문제를 다시 만든 다음 로그를 수집합니다.

- Cisco XCP 라우터
- Cisco XCP 연결 관리자
- Cisco XCP 인증 서비스
- 클라이언트 프로파일 에이전트

 **팁:** 한 명의 사용자만 문제가 지속되면 CUCM에서 프레즌스를 위해 사용자를 할당 취소하고 다시 할당합니다. 시스템 차원의 문제인 경우 로그를 수집하고 서비스 상태를 확인합니다

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
서버와 통신할 수 없습니다.	일반적으로 이 오류는 IMDB 문제로 인해 발생합니다	"LERR_CUP_INTERNAL_ERROR"

샘플 로그 스니펫

```
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(127)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
2017-11-08 16:03:20,051 INFO [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(128)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLogin
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
```

해결 단계

1단계. 필수 [검사 수행](#)

2단계. 이러한 서비스가 IM&P 서버에서 실행 중인지 확인합니다.

- Cisco XCP 라우터
- Cisco XCP 연결 관리자
- Cisco XCP 인증 서비스
- Cisco 데이터 저장소 로그인

3단계. 이 필드 알림이 적용되는지 확인

현장 알림: FN - 64267 - Cisco Unified Communications Manager IM & Presence로 인해 Cisco Jabber 로그인 실패 - 소프트웨어 업그레이드 권장

4단계. 이전 단계에서 문제가 해결되지 않으면 이러한 서비스 로그를 DEBUG로 설정하고 로그인 문제를 다시 만든 다음 로그를 수집합니다.

- Cisco XCP 라우터
- Cisco XCP 연결 관리자
- Cisco XCP 인증 서비스
- 클라이언트 프로파일 에이전트
- 데이터 저장소에 Cisco 로그인
- 이벤트 뷰어-응용 프로그램 로그
- 이벤트 뷰어 시스템 로그

5단계. 클러스터를 재부팅하여 상황을 복구합니다.

4단계. XMPP 로그인(IM and Presence 로그인)

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
서버와 통신할 수 없습니다.	Jabber가 MRA를 통해 연결하지 못하고 IM&P와 TLS 세션을 설정할 수 없는 경우 일반적으로 나타나는 현상	LERR_JABBER_AUTH <14>: 리소스 바인딩, TLS, 세션 만들기 또는 SASL 오류와 같은 서버 인증 오류입니다.

샘플 로그 스니펫

```
2019-05-03 15:19:32,225 DEBUG [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(128)] [IMPService]
2019-05-03 15:19:32,225 INFO [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(129)] [IMPService]
2019-05-03 15:19:32,225 DEBUG [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(130)] [IMPService]
```

해결 단계

1단계. IM&P 서버와 Expressway 간에 포트 5222가 열려 있는지 확인합니다.

2단계. 이러한 서비스가 IM&P 서버에서 실행 중인지 확인하고 한 번 다시 시작하십시오.

- Cisco XCP 라우터
- Cisco XCP 연결 관리자
- Cisco XCP 인증 서비스

3단계. CUCM Presence Redundancy Groups(CUCM 프레즌스 이중화 그룹)에서 High Availability(고가용성)를 비활성화합니다.

4단계. 모든 IM&P 노드에서 Cisco XCP Router 서비스를 다시 시작하고, 먼저 IM&P 게시자를 사용한 다음 가입자에서 시작합니다.

- 유틸리티 서비스 다시 시작 Cisco XCP 라우터 서비스

5단계. CUCM Presence Redundancy Groups(CUCM 프레즌스 이중화 그룹)에서 High Availability(고가용성)를 다시 활성화합니다.

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
서버와 통신할 수 없습니다.	Jabber에서 세션을 생성하고 IMP 서버에서 스스로를 바인딩할 수 없는 경우 일반적으로 나타나는 현상	LERR_JABBER_AUTH <17>: 리소스 바인딩, TLS, 세션 만들기 또는 SASL 오류와 같은 서버 인증 오류입니다."

샘플 로그 스니펫

```
2017-10-27 10:56:47,396 DEBUG [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(127)] [IMPService] [OnLoginError] - *****
```

2017-10-27 10:56:47,396 INFO [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(128)] [IMPServices] [OnLoginError] - OnLoginError: LE
 2017-10-27 10:56:47,396 DEBUG [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(129)] [IMPServices] [OnLoginError] - *****

해결 단계

1단계. cup-xmpp 인증서가 유효한지 확인합니다.

2단계. 포트 5222가 열려 있는지 확인합니다.

3단계. 이러한 서비스 로그를 DEBUG로 설정한 다음 로그인 문제를 다시 만들고 4단계 전에 로그를 수집합니다.

Root cause to be identified as Reboot of server(근본 원인이 서버 리부팅으로 식별된 경우)가 알려진 유일한 해결책입니다.

- Cisco XCP 라우터
- Cisco XCP 연결 관리자
- Cisco XCP 인증 서비스
- 클라이언트 프로파일 에이전트
- 이벤트 뷰어-응용 프로그램 로그
- 이벤트 뷰어 시스템 로그

4단계. 서버를 재부팅하여 문제를 해결합니다.

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
서버와 통신할 수 없습니다.	방화벽과 같은 네트워크 문제로 인해 IMP를 확인할 수 없거나 연결할 수 없는 경우 표시됨	"LERR_JABBER_UNREACHABLE"

샘플 로그 스니펫

2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(96)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****
 2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(97)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLog
 2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(98)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****

해결 단계

1단계. IMP FQDN/호스트 이름을 확인할 수 있는지 확인합니다.

2단계. 방화벽/VPN이 IM&P 서버에 대한 연결을 차단하지 않는지 확인합니다(포트 8443,522).

3단계. 이러한 서비스가 IM&P 서버에서 실행 중인지 확인하고 한 번 다시 시작하십시오.

- Cisco XCP 라우터
- Cisco XCP 연결 관리자
- Cisco XCP 인증 서비스

4단계. 필수 [확인](#)을 수행합니다.

5단계. 이전 단계에서 문제가 해결되지 않으면 이러한 서비스 로그를 DEBUG로 설정하고 로그인 문제를 다시 만든 다음 로그를 수집합니다.

- Cisco XCP 라우터
- Cisco XCP 연결 관리자
- Cisco XCP 인증 서비스
- 클라이언트 프로파일 에이전트
- 이벤트 뷰어-응용 프로그램 로그
- 이벤트 뷰어 시스템 로그

6단계. 모든 사용자에게 동일한 오류가 발생할 경우 신속한 복구를 위해 서버를 재부팅할 수 있습니다.

화면에 오류 표시	원인	Jabber 로그에서 확인할 사항
계정에 로그인할 수 없습니다. 관리자에게 문의하십시오.	Jabber가 온프레미스 또는 Expressway(MRA(Mobile Remote Access))를 통해 SSO로 로그인하는 경우에 일반적으로 나타납니다.	"Log inError to ErrorCode: 27 mapped to: UnknownLog inError "

샘플 로그 스니펫

```

2020-03-12 19:55:01,283 DEBUG [0x000000010b71d800][apters/imp/components/Log inUtils.cpp(96)][IMPService
2020-03-12 19:55:01,283 DEBUG [0x000000010b71d800][isteners/Log inEventListenerImpl.cpp(148)][IMPService
2020-03-12 19:55:01,283 INFO [0x000000016b61f000][ers/imp/lifecycle/Log inExecutor.cpp(314)][IMPService
2020-03-12 19:55:01,478 INFO [0x000000010b71d800][pp/tahiti/ui/log in/YLCLog inBaseVC.m(500)][UI.Action

```

해결 단계

1단계. 사용자가 IM&P에 할당되었는지 확인합니다.

2단계. 인증서가 노드와 Jabber 간에 올바르게 교환되었는지 확인합니다.

3단계. OAuth 서명 및 암호화 키가 모든 노드에서 올바르게 구성되어 있는지 확인합니다. [Verify\(확인\) 섹션에서 이 문서를 참조하십시오.](#)

4단계. 필수 [확인](#)을 수행합니다.

5단계. 이전 단계에서 문제가 해결되지 않으면 이러한 서비스 로그를 DEBUG로 설정하고 로그인 문제를 다시 만든 다음 로그를 수집합니다.

- Cisco XCP 라우터
- Cisco XCP 연결 관리자
- Cisco XCP 인증 서비스
- 클라이언트 프로파일 에이전트
- 이벤트 뷰어-응용 프로그램 로그
- 이벤트 뷰어 시스템 로그
- Cisco SSO
- Cisco Tomcat
- Cisco Tomcat 보안


필수 검사

1단계. 사용자가 프레즌스 노드에 할당되어 있는지(IM and Presence Administration(IM and Presence 관리) > System(시스템) > Topology(토폴로지)로 이동), 사용자에 대해 중복된 항목이 없는지(IM and Presence Administration(IM and Presence 관리) > Diagnostics(진단) > System(시스템) 트러블슈터로 이동) 확인합니다

2단계. High Availability(고가용성)가 활성화된 경우 CUCM Administration(CUCM 관리) > Server(서버) > Presence Redundancy Group(프레즌스 이중화 그룹)으로 이동하여 Normal(정상) 상태인지 확인합니다. 이것은 정상 상태의 이미지입니다. 고가용성에 대한 자세한 내용은 [여기서](#) 확인할 수 있습니다.

비정상 상태

High Availability								
<input type="checkbox"/> Enable High Availability								
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	ServerAction			
192.168.100.95	0	0	Running in Backup Mode	Peer Down				
192.168.100.96	0	0	Failed Over	Initialization	Fallback			

 참고: Jabber에서는 Cisco Tomcat, Cisco Tomcat Security, Cisco Client Profile Agent, Cisco XCP Connection Manager, Cisco XCP Router 및 Cisco XCP Authentication과 같은 서비스를 사용하여 로그인합니다.

정상 상태

High Availability								
<input type="checkbox"/> Enable High Availability								
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	ServerAction			
192.168.100.95	0	0	Normal	Normal	Falover			
192.168.100.96	0	0	Normal	Normal	Falover			

3단계. High Availability Replication 상태를 확인합니다.

a.utils dbreplication runtimestate

```
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	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

데이터베이스 복제에 문제가 발생하는 경우 [이 링크로 이동합니다.](#)

b.typesysreplication의 select count(*)에서 pe sql ttlog 실행

```
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***
```

또는 utils imdb_replication 상태(10.5.2 SU2a 이상)

```
admin:utils imdb_replication status
Running IMDB DSN (ttsoft, ttlogin, ttreg) replication checks on all nodes in cluster ...
NOTE: For diagnostic test to run, ports 6603, 6604 & 6605 must be open on any firewalls between IM&P Servers

Sub Cluster Name / Id :: galacticRepublic / 1000
  Checking connectivity & removing old data prior to running diagnostic
  Cisco Presence Datastore Replication
    10.3.85.23 -> 10.3.85.24      Passed
    10.3.85.24 -> 10.3.85.23      Passed
  Cisco Login Datastore Replication
    10.3.85.23 -> 10.3.85.24      Passed
    10.3.85.24 -> 10.3.85.23      Passed
  Cisco SIP Registration Datastore Replication
    10.3.85.23 -> 10.3.85.24      Passed
    10.3.85.24 -> 10.3.85.23      Passed

Sub Cluster Name / Id :: rebelAllianceCluster / 3000
  rebelAllianceCluster has a single node, IMDB replication not required

SUCCESS :: IMDB DSN Replication is correctly configured across cluster
Log file for the test can be gathered as follows:
  file get activelog epas/trace/imdb/sdi/imdb_state-20210705-1851.log
admin:
```

세 개의 데이터 저장소에는 PASSED를 표시해야 하며, 이 명령은 모든 IM&P 노드에서 실행해야 합니다. 한 노드에서는 모든 데이터 저장소의 복제가 Passed를 표시할 수 있지만 다른 노드에서는 Failed를 표시할 수 있는 경우도 있습니다.

IMDB(In-memory Database) 복제가 정확하지 않을 경우 나타나는 결과는 일부 또는 모든 사용자가 로그인할 수 없거나 현재 상태를 올바르게 표시할 수 없음을 의미할 수 있습니다.

IMDB 복제 문제를 해결하는 단계는 다음과 같습니다.

1단계. 영향을 받는 IM&P 하위 클러스터에 대해 HA(고가용성)를 비활성화합니다.

2단계. 모든 노드에서 Cisco Presence Engine 중지

유틸리티 서비스 중지 Cisco Presence Engine

3단계. Cisco Log in Datastore, Cisco Route Datastore, Cisco Presence Datastore, Cisco SIP Registration Datastore 등 모든 데이터스토어 서비스가 실행 중인지 확인합니다.

유틸리티 서비스 목록

4단계. 각 노드에서 한 번에 하나씩 Cisco Config Agent를 다시 시작합니다.

```
utils service restart Cisco Config Agent
```

5단계. Cisco Presence Engine을 시작합니다.

```
utils service start Cisco Presence Engine
```

6단계. 하위 클러스터에 대해 HA를 활성화합니다.

로그를 DEBUG로 설정하는 방법

1단계 Navigation(탐색) > Unified serviceability(통합 서비스 가용성) > Trace(추적) > Configuration(컨피그레이션)을 선택합니다.

2단계 Server(서버) 드롭다운 목록에서 추적을 구성할 서비스를 실행하는 서버(즉, IMP 노드)를 선택하고 Go(이동)를 클릭합니다.

3단계 Service Group(서비스 그룹) 드롭다운 목록 상자에서 추적을 구성할 서비스에 대한 서비스 그룹을 선택한 다음 Go(이동)를 클릭합니다.

4단계 Service(서비스) 드롭다운 목록 상자에서 추적을 구성할 서비스를 선택한 다음 Go(이동)를 클릭합니다.

5단계 '모든 노드에 적용' 확인란을 선택하고 'DEBUG'에 대한 추적 수준을 선택합니다.

6단계 추적 매개변수 컨피그레이션을 저장하려면 Save(저장) 버튼을 클릭합니다

추적 수준을 설정하는 방법에 대한 자세한 내용은 [Cisco Unified Serviceability 관리 가이드를 참조하십시오.](#)

유용한 비디오:

- [RTMT에서 로그 수집](#)

Trace Configuration



Save



Set Default

Status:

Ready

Select Server, Service Group and Service

Server*

Service Group*

Service*

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files*

Maximum File Size (MB)*

Trace Configuration



Save



Set Default

Status:

Ready

Select Server, Service Group and Service

Server*

Service Group*

Service*

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files*

Maximum File Size (MB)*

Trace Configuration



Save



Set Default

Status:

Ready

Select Server, Service Group and Service

Server*

Service Group*

Service*

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files*

Maximum File Size (MB)*

Trace Configuration



Save



Set Default

Status:

Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence

Service Group* IM and Presence Services

Service* Cisco XCP Authentication Service (Active)

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

Service Group* IM and Presence Services

Service* Cisco XCP Router (Active)

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

수집할 로그

RTMT	관리 CLI
Cisco 클라이언트 프로파일 에이전트	파일 get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
데이터 저장소에 Cisco 로그인	파일 get activlog epa/trace/imdb/sdi/ttlog in/
Cisco Tomcat 보안 로그	파일 get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Cisco XCP 인증 서비스	파일 get activelog epas/trace/xcp/log/auth*
Cisco XCP 연결 관리자	파일 get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1*.log
Cisco XCP 라우터	파일 get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1
이벤트 뷰어-응용 프로그램 로그	파일 get activelog syslog/CiscoSyslog*
이벤트 뷰어 시스템 로그	파일 get activelog syslog/messages*

RTMT에서 로그 수집

Real Time Monitoring Tool For Cisco Unified Communications Solutions

System

- System Summary
 - System Summary
- Server
 - CPU and Memory
 - Process
 - Disk Usage
 - Critical Services
- Performance
 - Performance
 - Performance Log Viewer
- Tools
 - Alert Control
 - 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 System Services/Applications

Select all Services on all Servers

Name	All Servers	ccmsub10.vucis2.com	imppu
Cisco Role-based Security	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Row Information Spooling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAP Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAPMessage Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SSO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter AlertReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter DeviceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter PPRReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServerReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServiceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Stored Procedure Trace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Syslog Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Security Logs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Stats Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Trace Collection Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Admin Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Platform API	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified Reporting Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco WebDialerRedirector Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cron Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-Application Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-System Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIPS Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

< Back Next > Finish Cancel

Trace&LogCentral

System

Trace & Log Central

System Summary

Server

Performance

Tools

Voice/Video

AnalysisManager

IM and Presence

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"/>
Cisco Client Profile Agent	<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"/>
Cisco Login Datastore	<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"/>
Cisco XCP Authentication Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Config Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Connection Manager	<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"/>
Cisco XCP Router	<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

Trace&LogCentral

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.