

Handleiding voor probleemoplossing in Jabber

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Topologie](#)

[Handleiding voor probleemoplossing](#)

[Unified Communications-links controleren](#)

[Jabber Guest Link-omleidingen naar de pagina Uitgebreid pad](#)

[Versneller niet gevonden](#)

[Link niet gevonden](#)

[Doelstelling niet bereikbaar](#)

[Toewijzing inschakelen mislukt](#)

[Niet-ondersteunde browser](#)

[Wachtwoord opnieuw instellen](#)

[Jabber Guest: Vastlegging en inlogniveau](#)

[Jabber Guest Web Plug-in Logs](#)

[Windows](#)

[Mac OS](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u bepaalde problemen met Cisco Jabber Guest kunt oplossen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

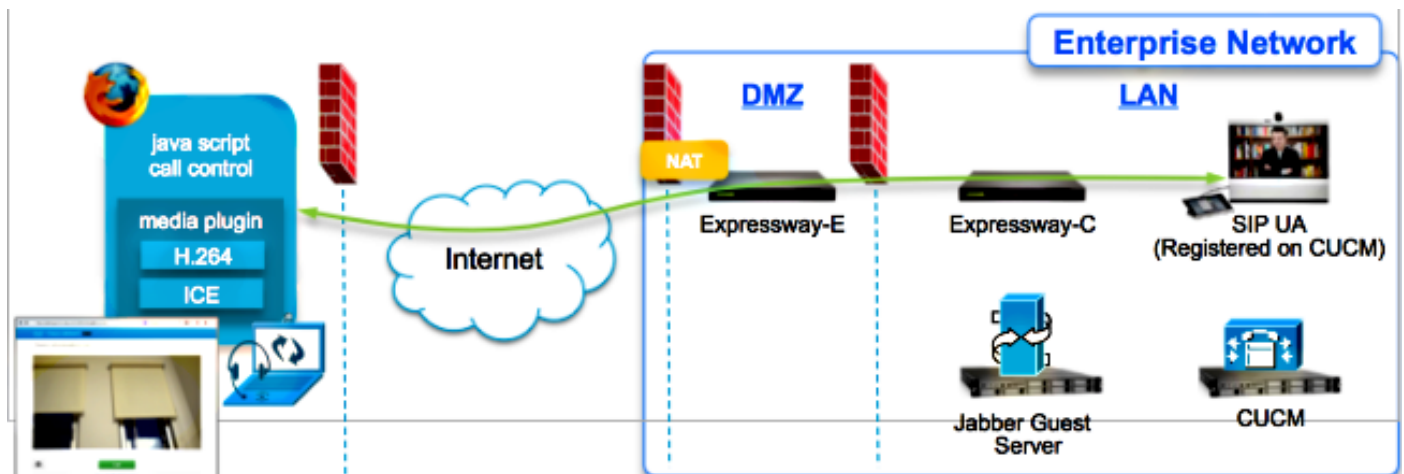
- Cisco Express (EXP) c en E combinatie met versie x8.2 of hoger
- Verplaatsing met Relay NAT (TURN)/Interactive Connectivity Setup (ICE) en Session Initiation Protocol (SIP)
- Video Communication Server (VCS)-C en VCS-E

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Het enige ondersteunde model is de combinatie (VCS)-C en VCS-E of de combinatie EXP-C en EXP-E.
- Bij EXP-E moet de TURN optie-toets zijn geïnstalleerd.
- Exp-C en Exp-E moeten de benodigde traversale zone correct hebben ingesteld.
- Het wegvak moet versie x 8.2 of hoger hebben.
- Cisco Jabber Guest versie **jg10.0_10.0.2.75**.
- Internet-client met geïnstalleerde Jabber Guest plug-in.

Topologie



Handleiding voor probleemoplossing

In dit gedeelte worden gemeenschappelijke problemen beschreven die worden ondervonden.

Unified Communications-links controleren

Jabber Guest gebruikt de Unified Communications Link en een Secure Shell (SSH)-tunnel voor HTTPS-berichtproxy tussen Expressway-E en Expressway-C.

- De informatie over de status van de Unified Communications link kan worden gecontroleerd met de status > Unified Communications.

The screenshot shows the Cisco Expressway-C Status page. The navigation menu includes Status, System, Configuration, Applications, Users, and Maintenance. The main heading is 'Unified Communications' with a breadcrumb trail: 'You are here: Status > Unified Communications'. Below this, a sub-heading reads 'Unified Communications (last updated: 20:12:28 IST)'. A table lists the following items:

Unified Communications status	Enabled
Jabber Guest services	Enabled
Unified Communications services	Active

Below the table, there are sections for 'Domains' and 'Zones'. The 'Domains' section has a table with columns 'Name', 'Services', and 'Associated zones'. One entry is shown: 'webrtc.com' with 'Jabber Guest' services and 'JabberGuest_traversal_Zone' associated zones. The 'Zones' section has a table with columns 'Name' and 'SIP status'. One entry is shown: 'JabberGuest_traversal_Zone' with 'Active' SIP status.

- De Unified Communications SSH-tunnelstatusinformatie kan worden gecontroleerd door **Status > Unified Communications > Unified Communications SSH-tunnels**.

The screenshot shows the Cisco Expressway-C Status page for 'Unified Communications SSH tunnels status'. The navigation menu includes Status, System, Configuration, Applications, Users, and Maintenance. The main heading is 'Unified Communications SSH tunnels status' with a breadcrumb trail: 'You are here: Status > Unified Communications > Unified Communications SSH tunnels status'. Below this, a sub-heading reads 'SSH tunnels'. A table lists the following items:

Target	Domain	Status
JabberGuestExp-E.webrtc.com	webrtc.com	Active

Jabber Guest Link-omleidingen naar de pagina Uitgebreid pad

Soms wanneer u probeert om toegang te krijgen tot de link Jabber Guest, wordt u opnieuw gericht naar de webpagina Expressway.



Welcome to uc telepresence la

Access Login Page
WARNING!!!! UNAUTHORIZED ACCESS PROHIBITED
You must have authorized permission to access this area.

Enter your username and password, e.g.
jdoe1

Administrator login

Username

Password

Login

Controleer de volgende items:

- De snelweg-E wordt geconfigureerd voor Jabber Guest en dat de Unified Communications Traversal Zone tussen de snelweg-E en snelweg-C actief is.
- Een firewall of webserver vertaalt verzoeken van het openbare internet naar 443, 9443 of van het openbare internet naar 80 naar 9880.

Opmerking: Als de Expressway-E verzoeken ontvangt op haven 9880, wordt het verzoek automatisch terugverwezen naar 9443.

Een goede manier om dit te testen is om poort 9443 expliciet te definiëren in de link en te proberen om toegang te krijgen tot de link van de browser.



Als u nog steeds wordt doorverwezen naar de E-webpagina van Expressway, wordt poort 9443 doorgestuurd naar 443 in de firewall. Deze configuratie is onjuist; haven 443 dient naar haven 9443 te worden doorgestuurd.

Versneller niet gevonden

Soms laadt u de link Jabber Guest en ontvangt u deze foutmelding:

Not Found on Accelerator

Description: Your request on host "10.106.93.165" was not found. Check the location and try again.

Controleer de volgende items:

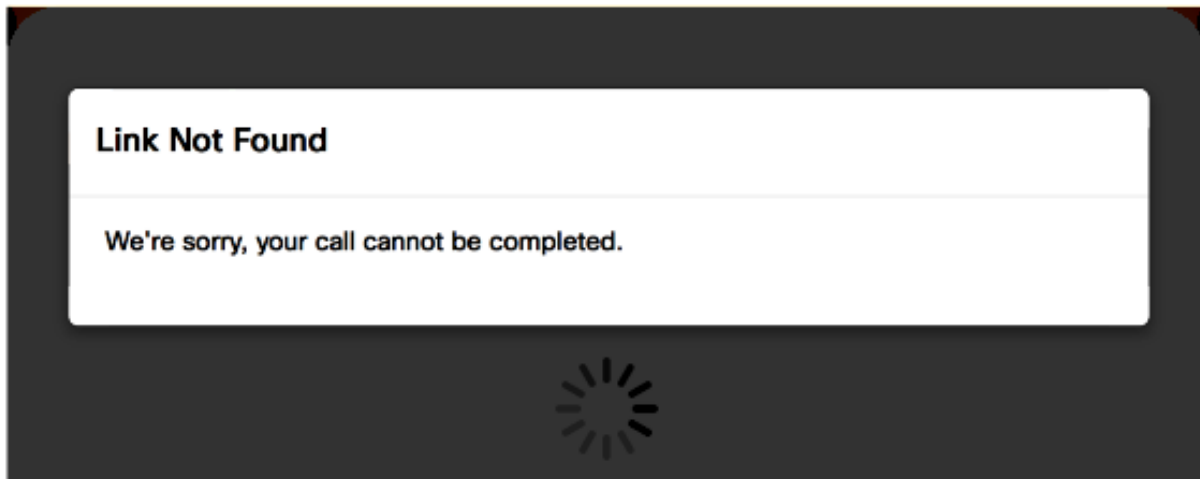
- Als de link die u gebruikt geen Domain Name bevat en in plaats daarvan een IP-adres gebruikt, wijzigt u de link om een Full Qualified Domain Name (FQDN) te gebruiken. Navigte naar **Settings >Links** en wijzigt de "Domain used for links" in FQDN.
- Als de link Jabber Guest in FQDN-indeling is, zorg er dan voor dat het gekoppelde domein is geconfigureerd voor Jabber Guest-services en dat er een Jabber Guest-server is gekoppeld.



- Controleer dat de SSH-tunnels tussen Expressway-E en Expressway-C actief zijn.
- Controleer dat de Unified Communications-status actief is op Expressway-E en Expressway-C.

Link niet gevonden

Soms laadt u de link Jabber Guest en ontvangt u deze foutmelding:



Controleer de volgende items:

- De gevraagde URL link is niet actief (navigeer naar **links > selecteer de link**). Controleer of dit programma actief is.
- Of URL bevat de verkeerde oproepende URL of de geconfigureerde URL is niet geactiveerd (of verlopen).

State **Always Active**

Active Between

Start

2014-09-30T07:28:00.000+05:30



End

2014-10-30T07:28:00.000+05:30

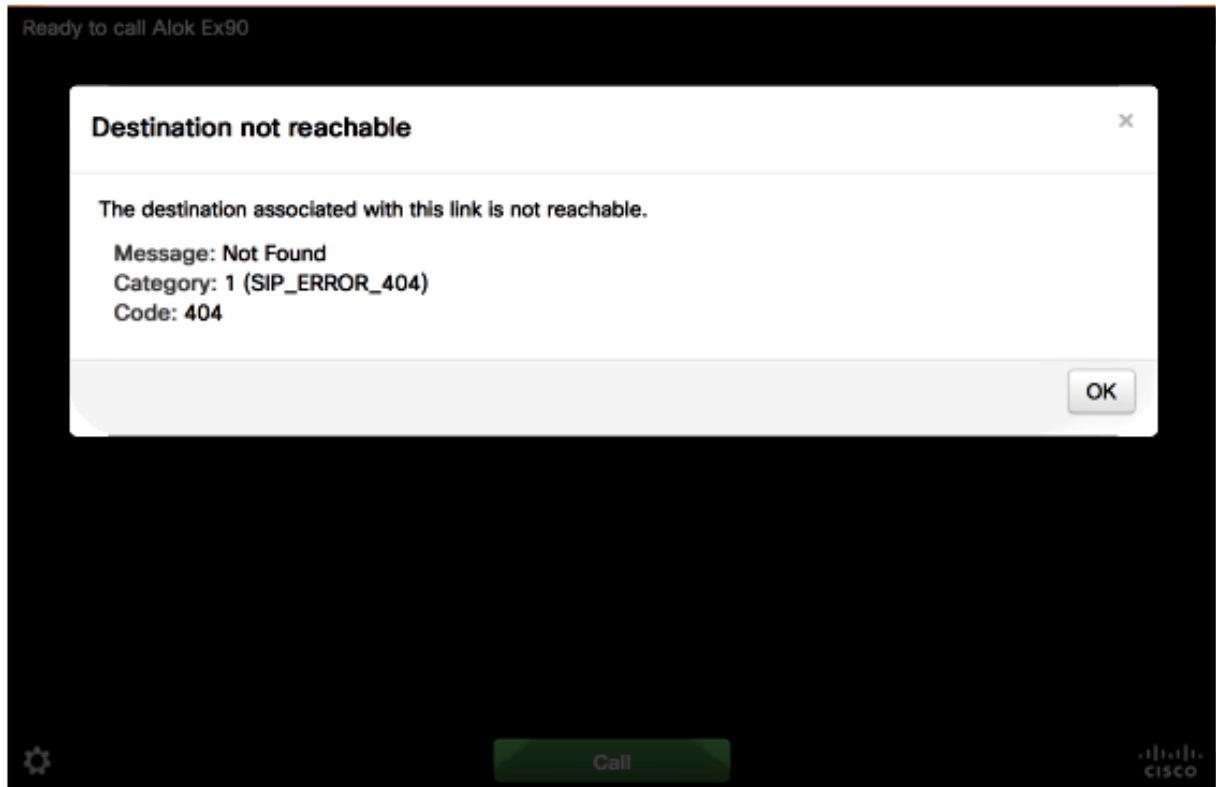


Update

Delete

Doelstelling niet bereikbaar

Soms laadt u de link Jabber Guest en ontvangt u deze foutmelding:



De chip toont dit:

```
2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [webc] [Log(1236)] - Method call:
MediaPlugin.hangup
```

```
2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(7)] - Method entered:
chipAPI::hangupAsync
```

```
2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(7)] - Method entered:
CVideoAPI::HangupAsync
```

```
2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(11)] - Method exited:
CVideoAPI::HangupAsync
```

```
2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(11)] - Method exited:
chipAPI::hangupAsync
```

```
2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xb0629000] [chip] [Hangup(796)] - Method entered
```

```
2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xb0629000] [chip] [Hangup(808)] - Nothing
to hangup. no-op
```

```
2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xb0629000] [chip] [Hangup(796)] - Method exited
```

```
2014-10-03 16:03:55,757 INFO[0xb0629000] [chip] [AutoLog(7)] - Method entered:
chipAPI::Callback_Void
```

```
2014-10-03 16:03:55,757 INFO[0xb0629000] [chip] [FindObjectPtrValueGivenKey(97)] -
Failed To find key-Successcb or the value wasn't a JSObjectPtr
```

```
2014-10-03 16:03:55,757 INFO[0xb0629000] [chip] [AutoLog(11)] - Method exited:
chipAPI::Callback_Void
```

Controleer de volgende items:

- De buurzone van Cisco Unified Communications Manager (CUCM)/VCS-Control moet actief zijn.
- Correcte zoekregels moeten worden ingesteld op de Exp-C/VCS-C die wordt gebruikt voor de implementatie van Jabber Guest, zodat de oproepen naar CUCM of VCS-Control kunnen worden verzonden.
- Het eindpunt moet worden geregistreerd met de juiste URI/Extension op CUCM/VCS-Control, die overeenkomt met het eindpunt dat onder bestemming op koppelingen op de Jabber Guest-server is gedefinieerd.

Toewijzing inschakelen mislukt

Soms laadt u de link Jabber Guest en ontvangt u deze foutmelding:

Controleer de volgende items:

- UDP-poort 3478 is niet geblokkeerd. Je moet deze poorten van het openbare internet naar de snelweg toestaan.
- UDP-poort 3478 is de standaardpoort op de snelweg-E. De poort kan worden gewijzigd of een reeks havens gebruiken. Om te bevestigen welke poort moet worden gebruikt, controleert u de configuratie van de autosnelweg-E.
- U moet het Verificatiegebied definiëren dat tijdens de configuratie van het TURN onder de lokale database wordt gebruikt of de gedelegeerde controle op basis van de implementatie gebruiken. Controleer of de configuratie van de TURN-server correct is en het toont als actief op de Exp-E/VCS-Exp server.
- Het veld Expressway-E TURN Server (IP-adres of DNS-naam) en TURN-poortvelden op de Jabber Guest-server (**Instellingen > Call Control en Media**) worden niet goed ingesteld.

Als u het verkeerde TURN-serveradres hebt gedefinieerd in de configuratie van de Jabber Guest, stuurt de webclient de TURN-toewijzingsaanvraag naar die server en uiteindelijk de tijdelijke wachttijden.

De chip toont dit:

2014-10-03 16:30:29,549 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- AllocateReq (state Idle)

2014-10-03 16:30:29,549 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> 7d..16 OUT-->STUN: AllocateRequest sockh=10 Len=52 to
10.106.93.169:3478

2014-10-03 16:30:29,550 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> State (Idle -> WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:29,649 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:29,649 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> 7d..16 Retransmit initial allocateReq Retry: 1

2014-10-03 16:30:29,748 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:29,748 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> 7d..16

.
. .
. .

2014-10-03 16:30:37,506 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:37,506 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> 7d..16 Retransmit initial allocateReq Retry: 9

2014-10-03 16:30:39,099 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
<TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,109 INFO[0xa0f021a8] [webc] [.&Log(1236)] - InitializeIceMachineAsync
failed: ERROR_UNABLE_TO_CONTACT_TURN_SERVER

- De Domeinnaam op de Jabber Guest server (**Instellingen > Call Control en Media**, onder Cisco Expressway-C) is geen geconfigureerde domeinnaam op Cisco Expressway-C of is niet ingesteld voor Cisco Jabber Guest.

De chip toont dit:

```
2014-10-03 16:44:17,187 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]
```

```
2014-10-03 16:44:17,187 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]
```

```
2014-10-03 16:44:17,237 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]
```

```
2014-10-03 16:44:17,237 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]
```

```
2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]
```

```
2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]
```

```
2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]
```

```
2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.]
```

```
2014-10-03 16:44:17,290 INFO[0xa0f021a8] [webc] [Log(1236)] - InitializeIceMachineAsync failed: ERROR_UNABLE_TO_CONTACT_TURN_SERVER
```

De EXP-E-logs laten dit zien:

```
Message Header: (type=AllocateRequest(0x0003), length=188, id=15:99:aa:ab:00:01:00:00:76:f8:cc:ce, cookie=21:12:a4:42)
```

```
Username: JC:edge.com:93e3f6cc-5854-4fb4-a6e9-88c322361c23
```

```
MessageIntegrity: (offset=176, hash=e7:f4:f5:15:e7:8c:b2:89:ec:08:be:48:a3:51:cc:61:47:dc:c6:09)
```

```
SoftwareName: cpve
```

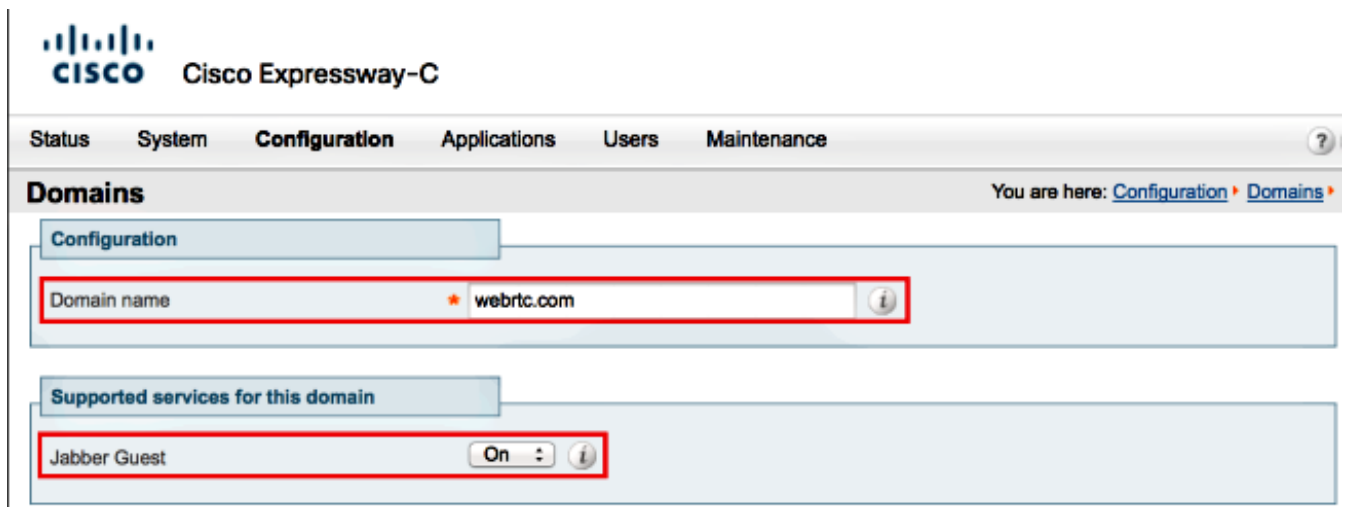
```
Nonce: 0aea2513a55a1c674efeb8a7bcc67ce8d48ae368245cb7090dd7c6b16aac
```

```
Realm: TurnAdmin
```

```
RequestedTransport: udp(17)
```

```
EvenPort: Reserve next=true
```

De aanvraag voor toewijzing van de bocht wordt geleverd met het domein **edge.com** dat op Jabber Guest is ingesteld. In dit geval echter is het domein dat op Exp-C is geconfigureerd **webrtc.com**. Exp-E bevestigt het verzoek dus nooit.



Niet-ondersteunde browser

Soms laadt u de link Jabber Guest en ontvangt u de foutmelding: "**Niet-ondersteunde browser**"

Beschrijving: Sorry, de browser die u gebruikt wordt niet ondersteund.

Zorg ervoor dat uw systeem aan deze vereisten voldoet om toegang te krijgen tot Jabber Guest.

Ondersteuning voor Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista of hoger
- Mozilla Firefox versie 10 of hoger
- Google Chrome versie 18 of hoger
- Microsoft Internet Explorer versie 8 of hoger (alleen 32-bits)

Ondersteuning van Mac OS X

- Mac OS X versie 10.7 of hoger
- Apple Safari versie 5 of hoger
- Mozilla Firefox versie 10 of hoger
- Google Chrome versie 18 of hoger

Wachtwoord opnieuw instellen

Soms moet u het basiswachtwoord opnieuw instellen. Raadpleeg het [Wachtwoord voor starten opnieuw instellen voor Cisco Jabber Guest](#) voor meer informatie. Het proces is vergelijkbaar met de manier waarop u het wachtwoord voor het Linux-systeem opnieuw instellen met behulp van één gebruikersmodus.

Voltooi de volgende stappen om het beheerwachtwoord opnieuw in te stellen:

- Sign in the Jabber Guest server as root.
- Verander de folder naar `/opt/cisco/webcommon/scripts`:

```
cd /opt/cisco/webcommon/scripts
```

- Typ deze opdracht:

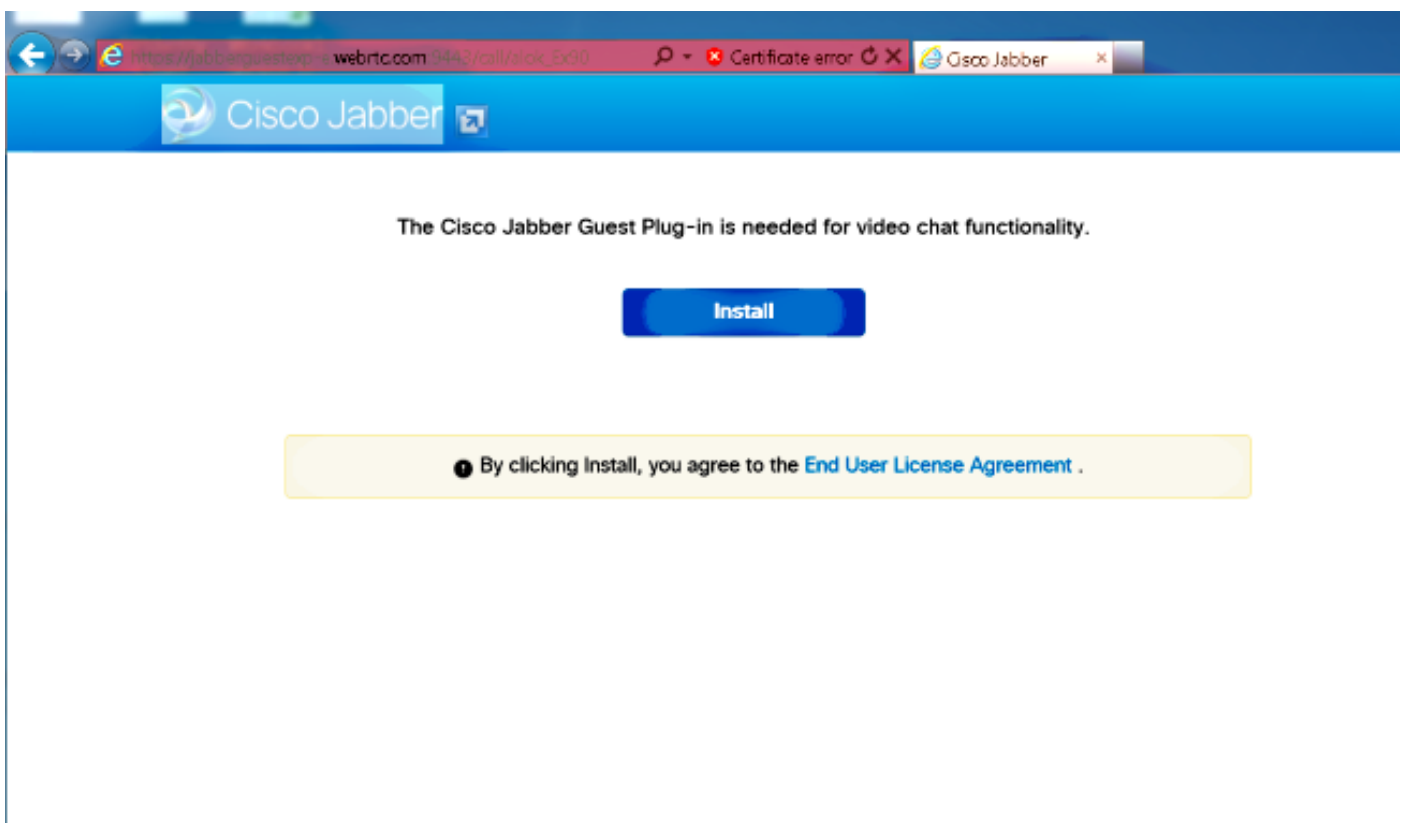
```
python mongo_admin_reset.py
```

- Het wachtwoord wordt hersteld naar zijn standaardwaarde, **jabbercserver**.

Jabber Guest: Vastlegging en inlogniveau

Jabber Guest Web Plug-in Logs

Om Jabber Guest te kunnen gebruiken, moet een webstekker op een PC of een Mac zijn geïnstalleerd.



Deze webstekker schrijft naar een logbestand dat voor verschillende logniveaus kan worden geconfigureerd en dat nuttig kan zijn voor het oplossen van problemen.

Windows

- De stekker van Jabber Guest schrijft naar een bestand met **chip.log**. Voor een Windows PC vind je hier de **chip.log**: `%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log`.
- Om het houtlogniveau te veranderen, kunt u het logconfiguratiebestand wijzigen. Dit configuratiebestand bevindt zich op:
`C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.10\config\log4cxx.config`.
- Als de stekker verongelukt, wordt er een dummy-bestand, **chip.dmp**, gemaakt. Dit bestand is te vinden op: `%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip`.

Opmerking: `%HOMEPATH%` is in het algemeen in de vorm van `C:\Users\username`.

Mac OS

- Voor Mac OS bevindt de **chip.log** zich op: `~/Library/"Internet plug-ins"/"Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin"/Inhoud/frame/kaarten/kaarten`.
- Om het houtlogniveau te veranderen, kunt u het logconfiguratiebestand wijzigen. Dit configuratiebestand bevindt zich op: `plug-ins/bibliotheek/internet/Cisco Jabber Guest plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config`.

Als de stekker crasht, wordt er een dumpbestand **gemaakt**, genaamd **chip.dmp**. Op dit moment wordt dit bestand alleen gemaakt voor plug-in crashes in Microsoft Windows. Als u wordt gevraagd het **chip.dmp**-bestand te verzenden, volgt u deze procedure.

Navigeren naar `%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip`.

Gerelateerde informatie

- [Configuratie Jabber Guest](#)
- [Unified Communications mobiele en externe toegang via Cisco VCS](#)
- [Cisco TelePresence Video Communication Server BASIC-configuratie \(Controle met sneltoets\)](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)