

# Problemen met inloggen bij Jabber oplossen - niet MRA

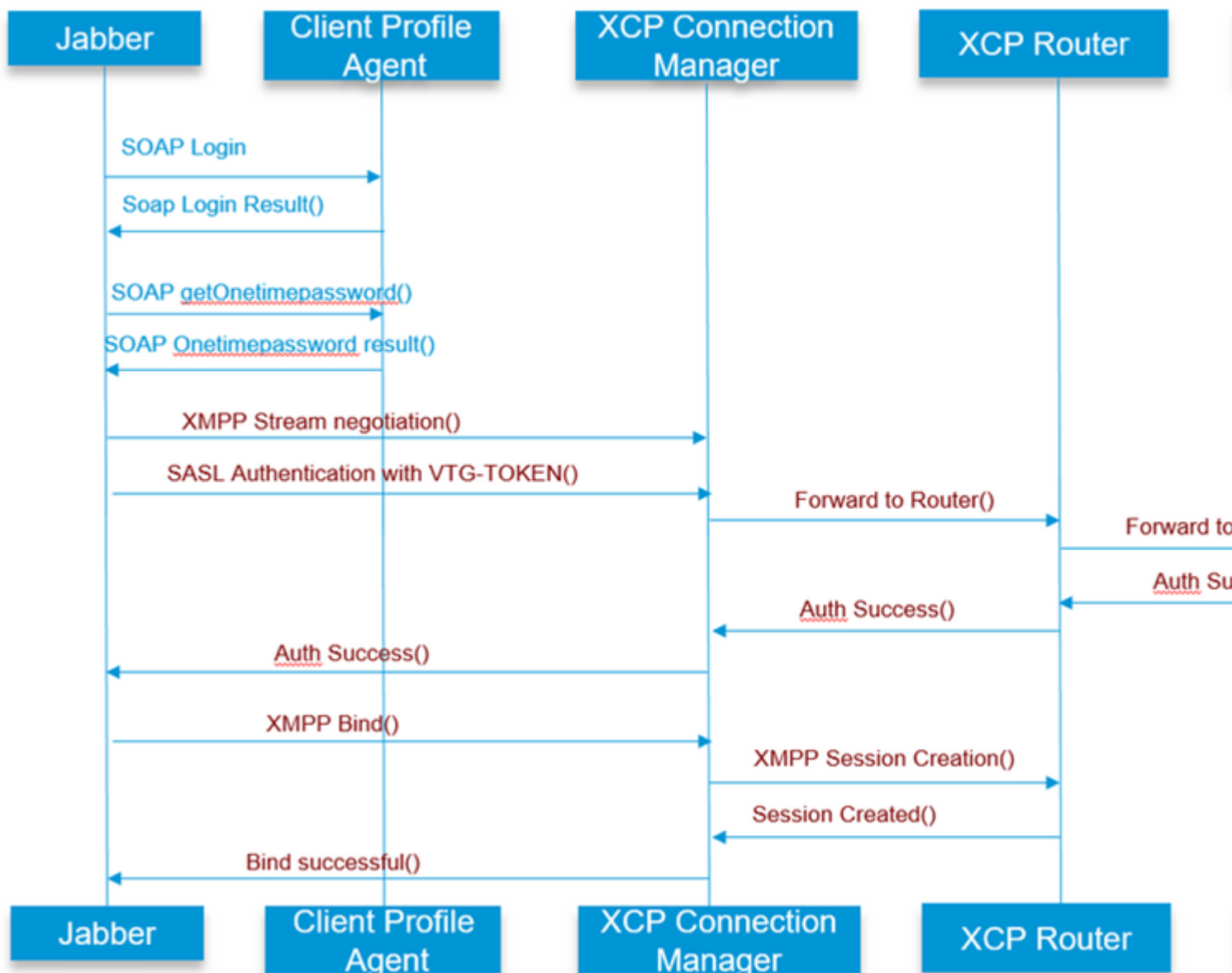
## Inhoud

### [Inleiding](#)

[FASE 1: Login \(IM en Presence Login \)UI Fout: Uw gebruikersnaam of wachtwoord is niet correctFoutcode : "LERR\\_CUP\\_AUTH"](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft de vereiste corrigerende actie wanneer de Jabber-aanmelding mislukt in de fasen IM en Presence Login.



Raadpleeg voor

## **FASE 1: Aanmelden (IM en Aanmelden voor aanwezigheid)**

### **UI-fout: uw gebruikersnaam of wachtwoord is niet correct Foutcode : "LERR\_CUP\_AUTH"**

Deze fout wordt meestal veroorzaakt door een fout in de gebruikersverificatie

Stappen voor het oplossen

=====

1. Controleer of een gebruiker is toegewezen aan een Presence Node en of er geen duplicaten zijn voor de gebruiker ( check system troubleshooter)

2. Controleer of de referenties geldig zijn

a. In het geval van een LDAP-gebruiker controleert u of de gebruiker kan inloggen op de pagina Aanbevolen gebruikers

b. Als de aanmelding op de ccmenduser-pagina mislukt, controleert u de instellingen voor LDAP-verificatie in CUCM en verifieert u ook of dezelfde instellingen naar IM&P zijn gerepliceerd

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

c. Controleer of de account niet is vergrendeld in LDAP

3. Controleer of de server een hoog TOMCAT CPU-verbruik heeft

```
show process load
```

```
utils diagnose test
```

4. Verzamel de logbestanden voor deze services in DEBUG-modus

Client Profile Agent

Cisco Tomcat

UI-fout: kan niet communiceren met de server

Jabber-foutcode: "LERR\_CUP\_UNBEREIAABLE", "LERR\_CUP\_TIMEOUT"

Deze fout wordt meestal veroorzaakt door problemen met IMDB of TCP-verbinding met IMP.

Stappen voor het oplossen

=====

1. Controleer of IMP FQDN/Hostnames oplosbaar zijn

Er is een bekend probleem op het Android OS waar het OS niet kan oplossen hostname alleen adressen.

IP-adressen en FQDNs zijn toegankelijk, maar hostnamen alleen niet.

Ook zou dit probleem alleen aanwezig zijn voor de Android-apparaten, MAC, iOS, en Windows-apparaten zou niet worden beïnvloed door dit probleem.

Controleer onder CUCM-beheer > System > Presence Redundancy Groups > DefaultCUPSubcluster (Deze naam kan zijn gewijzigd) als servers zijn gedefinieerd met Hostname ,

als ja zou de tijdelijke oplossing voor dit zijn om de servernamen in of FQDN of IP Adres in de pagina van de Topologie van de Cluster te veranderen.

2. Controleer dat firewall/VPN de verbinding met IMP-server niet blokkeert (poort 843.522)

3. Controleer of een gebruiker is toegewezen aan een Presence Node en of er geen duplicaten zijn voor de gebruiker ( system troubleshooter controleren)

4. Als deze fout ook wordt gezien, controleer dan wat de Minimale versie is die in IMP is ingesteld en vergelijk deze met de Jabber-versie .

[CLoginCup::OnLoginFail] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailecode: -1, err-string: de client voldoet niet aan de minimale versievereiste. request-token:0

Configuratie in IMP

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

3. Controleer of deze services op IMP-server worden uitgevoerd

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication Service

4. Controleer de status van hoge beschikbaarheid van replicatie

a. `utils dbreplication runtimestate`

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

of

hulpprogramma's `imdb_replicatie status ( 10.5.2 SU2a en hoger)`

5. Verzamel de logbestanden voor deze services als het probleem niet is opgelost.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication Service

Client Profile Agent

TIP: Als het probleem slechts bij één gebruiker blijft bestaan, kunt u proberen de toewijzing van de gebruiker te verwijderen en deze opnieuw toe te wijzen voor aanwezigheid in CUCM . Als dit een probleem is dat het hele systeem betreft, verzamelt u de logbestanden of controleert u de servicestatus

UI-fout: kan niet communiceren met de server

Jabber-foutcode: "LERR\_CUP\_INTERNE\_ERROR"

Deze fout wordt meestal veroorzaakt door problemen met IMDB, controleer eerst "Presence Datastore Login" logboeken.

#### Stappen voor het oplossen

=====

1. Controleer of deze services op een IMP-server worden uitgevoerd

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication Service

Cisco Presence-inlogdatastore

4. Controleer de status van hoge beschikbaarheid van replicatie

a. utils dbreplication runtimestate

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

of

hulpprogramma's imdb\_replicatie status ( 10.5.2 SU2a en hoger)

5. Verzamel de logbestanden voor deze services als het probleem niet is opgelost.

Cisco XCP Router

Cisco XCP Connection Manager

Cisco XCP Authentication Service

Client Profile Agent

Cisco Presence-inlogdatastore

TIP: Als het probleem slechts bij één gebruiker blijft bestaan, kunt u proberen de toewijzing van de gebruiker te verwijderen en deze opnieuw toe te wijzen voor aanwezigheid in CUCM . Als dit een probleem is dat het hele systeem betreft, verzamelt u de logbestanden of controleert u de servicestatus

FASE 2: XMPP-aanmelding (IM en Presence login)

UI-fout: kan niet communiceren met de server

Jabber Error code: "LERR\_JABBER\_AUTH <17>: Authenticatiefout met server, bijvoorbeeld, resource bind, TLS, aanmaken sessie of SASL fout"

#### Stappen voor het oplossen

=====

1. Controleer of een gebruiker is toegewezen aan een Presence Node en of er geen duplicaten zijn voor de gebruiker ( check system troubleshooter)

2. Als Hoge beschikbaarheid is ingeschakeld, gaat u naar CUCM-beheer->Server-> Presence Redundancy Group en controleert u of deze zich in de normale staat bevinden

3. Controleer de status van hoge beschikbaarheid van replicatie

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

of

hulpprogrammaâ€™s imdb\_replicatiestatus (10.5.2 SU2a en hoger)

4. Controleer of de beker-xmpp Certificaten geldig zijn.
5. Controleer of Port 5222 is geopend.
6. Start de server opnieuw op.
7. Verzamel de logbestanden voor deze services vóór stap 6 als Root oorzaak te worden geïdentificeerd als Reboot van de server de enige bekende oplossing is.

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

UI-fout: kan niet communiceren met de server

Jabber-foutencode: "LERR\_JABBER\_UNBEREIKBAAR <16>", "LERR\_CUP\_UNBEREIKBAAR <9>"

Stappen voor het oplossen

=====

1. Controleer of IMP FQDN/Hostnames oplosbaar zijn

Er is een bekend probleem op het Android OS waar het OS niet kan oplossen hostname alleen adressen. IP-adressen en FQDNâ€™s zijn toegankelijk, maar hostnamen alleen niet. Ook zou dit probleem alleen aanwezig zijn voor de Android-apparaten, MAC, iOS, en Windows-apparaten zou niet worden beïnvloed door dit probleem.

Controleer onder CUCM-beheer > System > Presence Redundancy Groups > DefaultCUPSubcluster (Deze naam had kunnen worden gewijzigd) als servers zijn gedefinieerd met Hostname, als er voor dit zou kunnen worden gewerkt door de servernamen te veranderen in FQDN of IP-adres in de pagina Cluster Topology.

2. Controleer dat firewall/VPN de verbinding met IMP-server niet blokkeert (poort 843.522)

3. Controleer of deze services op IMP-server worden uitgevoerd

Cisco XCP Router  
Cisco XCP Connection Manager  
Cisco XCP Authentication Service

4. Controleer de status van hoge beschikbaarheid van replicatie

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

of

hulpprogramma's imdb\_replicatie status ( 10.5.2 SU2a en hoger)

5. Verzamel de logbestanden voor deze services als het probleem niet is opgelost.

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

6. Als alle gebruikers dezelfde fout ervaren, kan een server Reboot worden gedaan voor snel herstel.

Logbestanden om op te halen

<b>RTMT</b>	<b>Opdrachtregelinterface van beheerder</b>
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 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

Logbestanden instellen op 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

---

**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

Logbestanden ophalen uit 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 menu, 'Collect Files' is also highlighted with a red box. The '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
- Algemene controles
- utils diagnose test
- utils service list
- utils afbreking runtimestatus

```
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

gebruiksstatus 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\*

Description

Presence Redundancy Group Configuration

Presence Server\*

Presence Server

High Availability

Enable High Availability

Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	Server
192.168.100.85	0	0	Normal	Normal	<a href="#">Failover</a>
192.168.100.86	0	0	Normal	Normal	<a href="#">Failover</a>

Presence Topol

Status

Node stat

Presence

Indicates

Indicates

DefaultCU

[View](#)

192. [View](#)

192. [View](#)

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.