

# Guia de solução de problemas para convidados Jabber

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Topologia](#)

[Guia de solução de problemas](#)

[Verificar links de comunicação unificada](#)

[O link de convidado Jabber é redirecionado para a página da Web do Expressway](#)

[Acelerador não encontrado](#)

[Link não encontrado](#)

[Destino não alcançável](#)

[Falha na alocação de TURN](#)

[Navegador não suportado](#)

[Redefinição de senha](#)

[Convidado do Jabber: Níveis de log e log](#)

[Logs de plug-in da Web para convidados do Jabber](#)

[Windows](#)

[Mac OS](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introduction

Este documento descreve como solucionar alguns problemas comuns com o Cisco Jabber Guest.

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

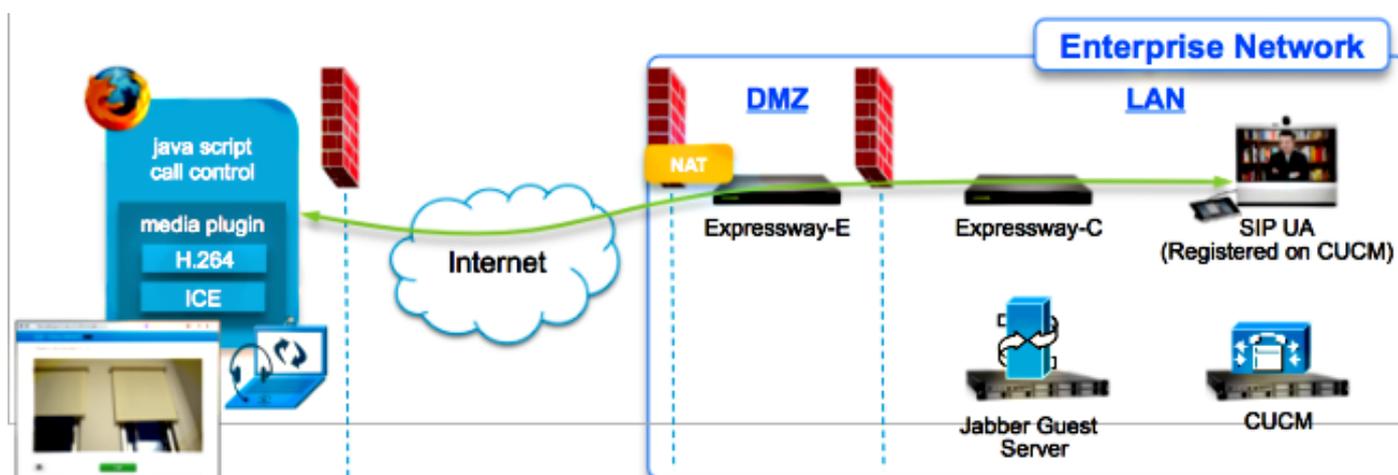
- Combinação Cisco Expressway (Exp) C e E com a versão x8.2 ou posterior
- Traversal usando NAT de relé (TURN)/Estabelecimento de conectividade interativa (ICE) e Protocolo de início de sessão (SIP)
- Servidor de comunicação de vídeo (VCS)-C e VCS-E

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- O único modelo suportado é a combinação (VCS)-C e VCS-E ou a combinação Exp-C e Exp-E.
- O Exp-E deve ter a chave de opção TURN instalada.
- O Exp-C e o Exp-E devem ter a zona de passagem necessária configurada corretamente.
- A caixa expressway deve ter a versão x8.2 ou posterior.
- Cisco Jabber Guest Version **jg10.0\_10.0.2.75**.
- Cliente de Internet com plug-in Jabber Guest instalado.

## Topologia



## Guia de solução de problemas

Esta seção descreve os problemas comuns encontrados.

### Verificar links de comunicação unificada

O Jabber Guest usa o link Unified Communications e um túnel Secure Shell (SSH) para proxy de mensagens HTTPS entre o Expressway-E e o Expressway-C.

- As informações de status do link Unified Communication podem ser verificadas em **Status > Unified Communications**.

The screenshot shows the Cisco Expressway-C interface. At the top, there is a navigation menu with 'Status', 'System', 'Configuration', 'Applications', 'Users', and 'Maintenance'. The 'Status' page is active, and the breadcrumb trail indicates 'You are here: Status > Unified Communications'. The main content area is titled 'Unified Communications (last updated: 20:12:28 IST)'. A red box highlights the following status information:

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

Below this, there are sections for 'Domains' and 'Zones'. The 'Domains' section shows a table with columns 'Name', 'Services', and 'Associated zones'. The 'Zones' section shows a table with columns 'Name' and 'SIP status'.

- As informações de status do túnel SSH do Unified Communication podem ser verificadas a partir de **Status > Unified Communication > Unified Communications SSH tunnel status**.

The screenshot shows the Cisco Expressway-C interface. At the top, there is a navigation menu with 'Status', 'System', 'Configuration', 'Applications', 'Users', and 'Maintenance'. The 'Status' page is active, and the breadcrumb trail indicates 'You are here: Status > Unified Communications > Unified Communications SSH tunnels status'. The main content area is titled 'Unified Communications SSH tunnels status'. A red box highlights the following status information:

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

**O link de convidado Jabber é redirecionado para a página da Web do Expressway**

Às vezes, quando você tenta acessar o link Convidado do Jabber, você é redirecionado para a página da Web do 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

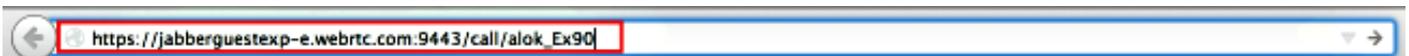
Login

Se isso acontecer, verifique estes itens:

- O Expressway-E está configurado para o Convidado Jabber e a zona de passagem do Unified Communications entre o Expressway-E e o Expressway-C está ativa.
- Um firewall ou servidor web converte solicitações da Internet pública para 443, para 9443, ou da Internet pública para 80, para 9880.

**Note:** Se o Expressway-E receber solicitações na porta 9880, ele redirecionará a solicitação para 9443 automaticamente.

Uma boa maneira de testar isso é definir explicitamente a porta 9443 no link e tentar acessar o link do navegador.



Se você ainda for redirecionado para a página da Web do Expressway-E, a porta 9443 será encaminhada para 443 no firewall. Esta configuração está incorreta; a porta 443 deve ser encaminhada para a porta 9443.

## Acelerador não encontrado

Às vezes, você carrega o link Convidado Jabber e recebe esta mensagem de erro:

# Not Found on Accelerator

---

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

---

Se isso acontecer, verifique estes itens:

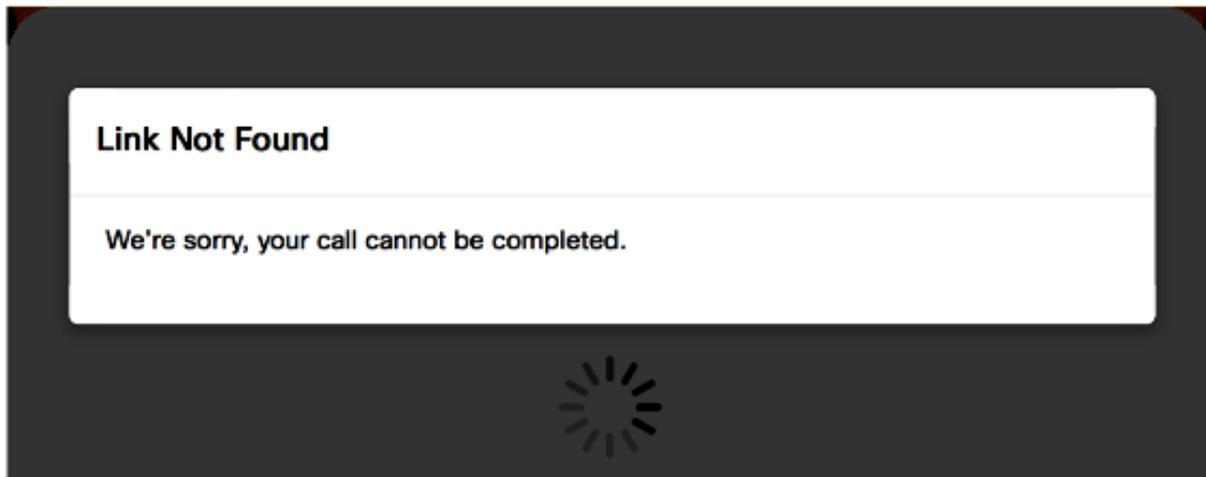
- Se o link usado não contiver um nome de domínio e usar um endereço IP, altere-o para usar um nome de domínio totalmente qualificado (FQDN). Navegue até **Settings > Links** e altere o "Domain used for links" para FQDN.
- Se o link de Convidado Jabber estiver no formato FQDN, verifique se o domínio associado está configurado para serviços de Convidado Jabber e se um servidor de Convidado Jabber está associado.



- Verifique se os túneis SSH estão ativos entre o Expressway-E e o Expressway-C.
- Verifique se o status da Comunicação Unificada está ativo no Expressway-E e no Expressway-C.

## Link não encontrado

Às vezes, você carrega o link Convidado Jabber e recebe esta mensagem de erro:



Se isso acontecer, verifique estes itens:

- O link de URL solicitado não está ativo (navegue para **Links > selecione o link**). Verifique se ele é exibido como ativo.
- O URL contém o URL de chamada errado ou o URL configurado não foi ativado (ou expirou).

**State**  **Always Active**

**Active Between**

**Start**

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



**End**

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

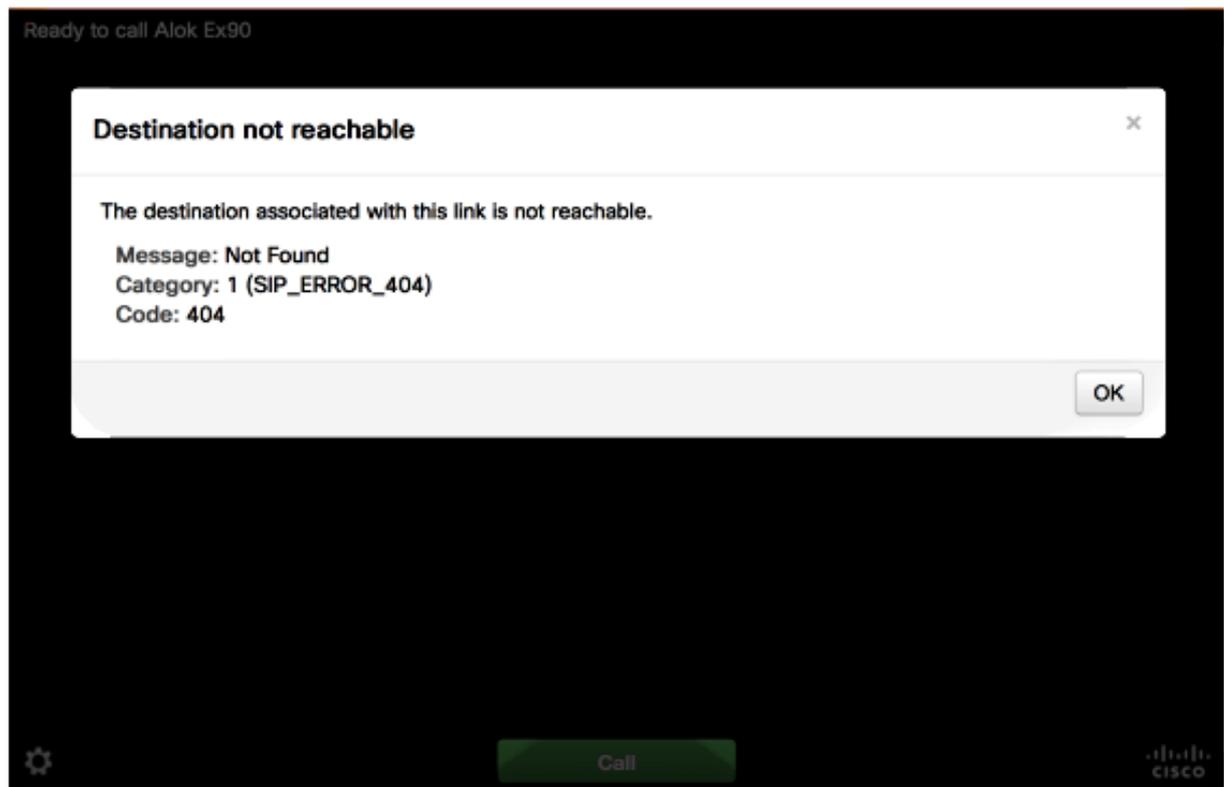


**Update**

**Delete**

## Destino não alcançável

Às vezes, você carrega o link Convidado Jabber e recebe esta mensagem de erro:



Os registros do chip exibem o seguinte:

```

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] [FindJSObjectPtrValueGivenKey(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

```

Se isso acontecer, verifique estes itens:

- A zona vizinha do Cisco Unified Communications Manager (CUCM)/VCS-Control deve estar ativa.
- As regras de pesquisa apropriadas devem ser configuradas no Exp-C/VCS-C usado para a implantação do Convidado Jabber, para que ele possa rotear as chamadas para CUCM ou VCS-Control.
- O endpoint deve ser registrado com o URI/Extension correto no CUCM/VCS-Control, que corresponde ao definido no destino em links no servidor Jabber Guest.

## Falha na alocação de TURN

Às vezes, você carrega o link Convidado Jabber e recebe esta mensagem de erro:

Se isso acontecer, verifique estes itens:

- A porta UDP 3478 não está bloqueada. Você deve permitir a entrada dessas portas da Internet pública para o Expressway.
- A porta UDP 3478 é a porta padrão no Expressway-E. A porta pode ser alterada ou pode usar um intervalo de portas. Para confirmar qual porta deve ser usada, verifique a configuração do Expressway-E TURN.
- Você deve definir o território de autenticação usado durante a configuração TURN no banco de dados local ou usar a verificação de credencial delegado com base na implantação. Verifique se a configuração do servidor TURN está correta e se está ativa no servidor Exp-E/VCS-Exp.
- Os campos Servidor TURN Expressway-E (Endereço IP ou Nome DNS) e Porta TURN no servidor Convidado Jabber (**Configurações > Controle de Chamada e Mídia**) não estão configurados corretamente.

Se você definiu o endereço de servidor TURN errado na configuração do Convidado Jabber, a máquina cliente Web envia a solicitação de alocação TURN para esse servidor e, eventualmente, os tempos limite.

Os registros do chip exibem o seguinte:

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 16:30:39,109 INFO[0xa0f021a8] [webc] [.&Log(1236)] - InitializeIceMachineAsync  
failed: ERROR\_UNABLE\_TO\_CONTACT\_TURN\_SERVER

- O nome de domínio no servidor Convidado Jabber (**Configurações > Controle de Chamada e Mídia**, em Cisco Expressway-C) não é um nome de domínio configurado no Cisco Expressway-C ou não está configurado para serviços de Convidado do Cisco Jabber.

Os registros do chip exibem o seguinte:

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

Os registros do Exp-E mostram o seguinte:

```
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
```

A solicitação de alocação de turno vem com o domínio **edge.com** configurado no Jabber Guest. No entanto, nesse caso, o domínio configurado no Exp-C é **webrtc.com**. Então, o Exp-E nunca autentica a solicitação.



## Navegador não suportado

Às vezes, você carrega o link Convidado Jabber e recebe a mensagem de erro: **"Navegador não suportado"**

*Descrição: O navegador que você está usando não é suportado.*

Para acessar o Jabber Guest, verifique se o seu sistema atende a esses requisitos.

### Suporte ao Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista ou posterior
- Mozilla Firefox versão 10 ou posterior
- Google Chrome versão 18 ou posterior
- Microsoft Internet Explorer versão 8 ou posterior (somente 32 bits)

### Suporte a Mac OS X

- Mac OS X versão 10.7 ou posterior
- Apple Safari versão 5 ou posterior
- Mozilla Firefox versão 10 ou posterior
- Google Chrome versão 18 ou posterior

## Redefinição de senha

Às vezes, você deve redefinir a senha raiz. Consulte [Reset the Root Password for Cisco Jabber Guest](#) para obter mais informações. O processo é semelhante ao modo como você redefine a senha para o sistema Linux usando o modo de usuário único.

Para redefinir a senha do administrador, faça o seguinte:

- Entre no servidor Convidado Jabber como raiz.
- Altere o diretório para `/opt/cisco/webcommon/scripts`:

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

- Digite este comando:

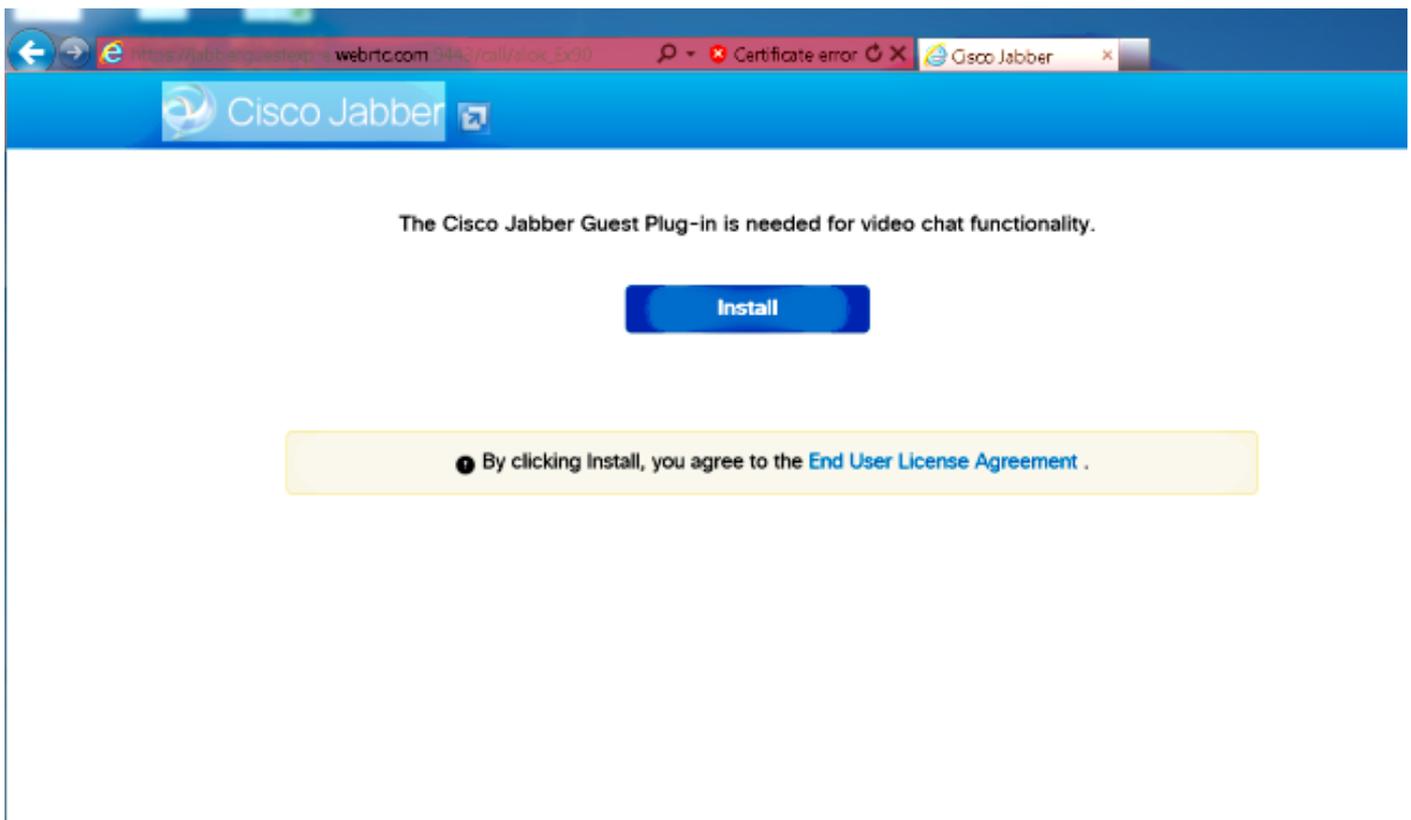
```
python mongo_admin_reset.py
```

- A senha é redefinida com o valor padrão, `jabbercserver`.

## Convidado do Jabber: Níveis de log e log

### Logs de plug-in da Web para convidados do Jabber

Para usar o Jabber Guest, um plug-in da Web deve ser instalado em um PC ou Mac.



Este plug-in da Web grava em um arquivo de log que pode ser configurado para níveis de log diferentes e pode ser útil na solução de problemas.

### Windows

- O plug-in Convidado Jabber grava em um arquivo **chip.log**. Para um PC Windows, você pode

encontrar o **chip.log** aqui: %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log.

- Para alterar o nível de registro, você pode modificar o arquivo de configuração de log. Este arquivo de configuração está localizado em:  
**C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config.**
- Se o plug-in tiver travado, um arquivo de despejo chamado **chip.dmp** será criado. Este arquivo está localizado em: %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.

**Note:** %HOMEPATH% é geralmente na forma de C:\Users\username.

## Mac OS

- Para Mac OS, o **chip.log** está localizado em: **~/Library/"Internet Plug-Ins"/"Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin"/Conteúdo/Estruturas/Logs.**
- Para alterar o nível de registro, você pode modificar o arquivo de configuração de log. Este arquivo de configuração está localizado em: **~/Library/Internet Plug-Ins/Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config.**

Se o plug-in travar, um arquivo de despejo chamado **chip.dmp** será criado. Atualmente, esse arquivo é criado somente para travamentos de plug-in no Microsoft Windows. Se for solicitado que você envie o arquivo **chip.dmp**, siga este procedimento.

Navegue até %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.

## Informações Relacionadas

- [Configuração de convidado Jabber](#)
- [Unified Communications Mobile and Remote Access via Cisco VCS](#)
- [Configuração básica do Cisco TelePresence Video Communication Server \(Controle com Expressway\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)