

Jabber访客问题故障排除指南

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[拓扑](#)

[故障排除指南](#)

[检查统一通信链路](#)

[Jabber访客链接重定向到Expressway网页](#)

[找不到加速器](#)

[未找到链接](#)

[目标无法接通](#)

[TURN分配失败](#)

[不支持的浏览器](#)

[密码重置](#)

[Jabber访客：日志记录和日志级别](#)

[Jabber访客Web插件日志](#)

[Windows 窗口版本](#)

[Mac OS](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何对Cisco Jabber Guest的一些常见问题进行故障排除。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

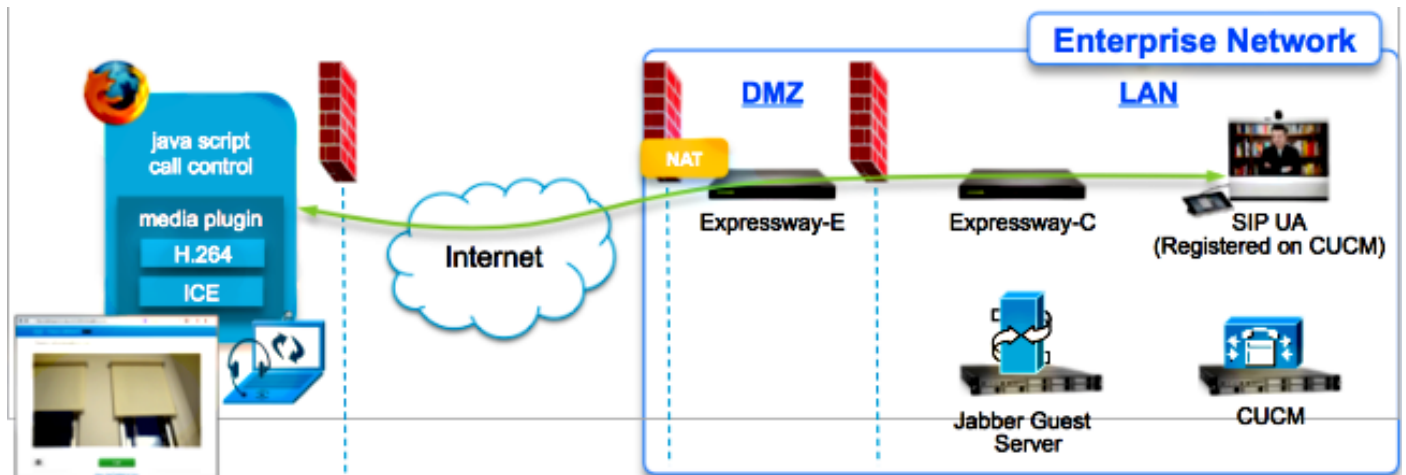
- Cisco Expressway(Exp)C和E与X8.2版或更高版本的组合
- 使用中继NAT(TURN)/交互式连接建立(ICE)和会话发起协议(SIP)的穿越
- 视频通信服务器(VCS)-C和VCS-E

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 唯一支持的型号是(VCS)-C和VCS-E组合或Exp-C和Exp-E组合。
- Exp-E必须安装TURN选项密钥。
- Exp-C和Exp-E应正确设置必要的穿越区域。
- Expressway盒必须具有x8.2版或更高版本。
- Cisco Jabber访客版本jg10.0_10.0.2.75。
- 安装了Jabber访客插件的互联网客户端。

拓扑



故障排除指南

本节介绍所遇到的常见问题。

检查统一通信链路

Jabber Guest使用统一通信链路和安全外壳(SSH)隧道在Expressway-E和Expressway-C之间进行HTTPS消息代理。

- 可以从Status > Unified Communications中检查统一通信链路状态信息。

CISCO Cisco Expressway-C

Status System Configuration Applications Users Maintenance

Unified Communications You are here: [Status](#) > Unified Communications

Unified Communications (last updated: 20:12:28 IST)

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

Domains

Name	Services	Associated zones
webrtc.com	Jabber Guest	JabberGuest_traversal_Zone

Zones

Name	SIP status
JabberGuest_traversal_Zone	Active

- 可以从Status > Unified Communication > Unified Communications SSH隧道状态中检查 Unified Communication SSH隧道状态信息。

CISCO Cisco Expressway-C

Status System Configuration Applications Users Maintenance [Help](#) [Logout](#)

Unified Communications SSH tunnels status You are here: [Status](#) > [Unified Communications](#) > Unified Communications SSH tunnels status

SSH tunnels

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

Jabber访客链接重定向到Expressway网页

有时，当您尝试访问Jabber访客链接时，您会被重定向到Expressway网页。



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

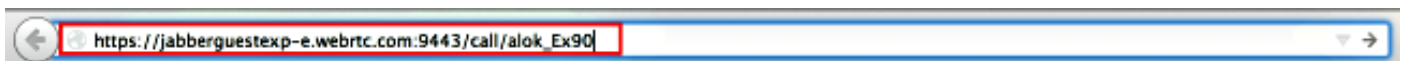
Login

如果发生这种情况，请检查以下项目：

- Expressway-E配置为Jabber Guest，并且Expressway-E和Expressway-C之间的统一通信穿越区域处于活动状态。
- 防火墙或Web服务器将来自公共Internet的请求转换为443、9443，或从公共Internet转换为80、9880。

注意：如果Expressway-E在端口9880上收到请求，它会自动将请求重定向到9443。

测试此情况的一个好方法是在链路中明确定义端口9443，并尝试从浏览器访问链路。



如果您仍被重定向到Expressway-E网页，则端口9443会转发到防火墙上的443。此配置不正确；端口443应转发到端口9443。

找不到加速器

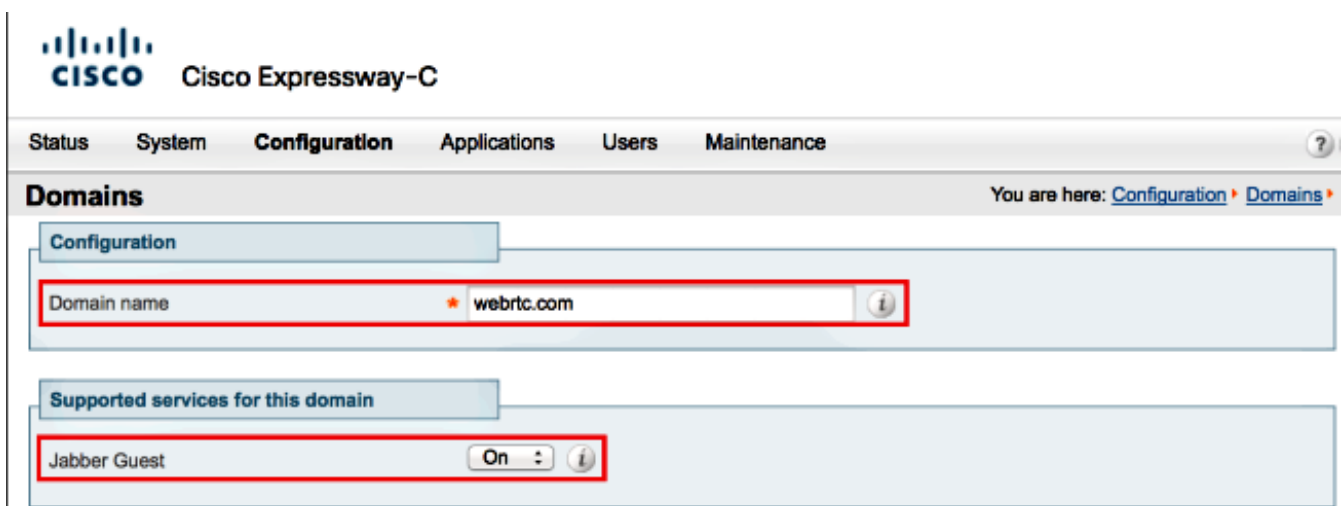
有时，您加载Jabber Guest链接并收到以下错误消息：

Not Found on Accelerator

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

如果发生这种情况，请检查以下项目：

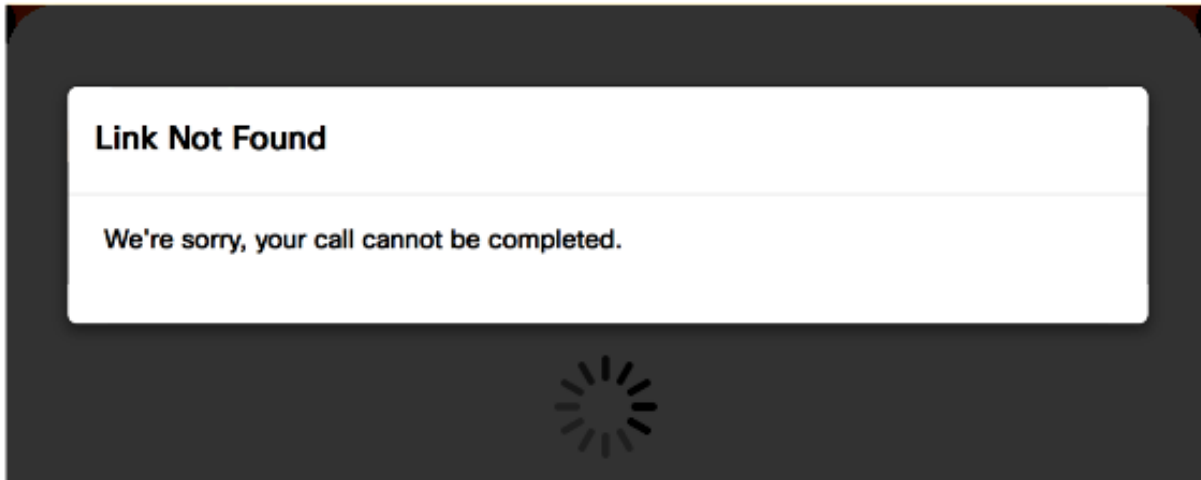
- 如果您使用的链路不包含域名，而是使用IP地址，请更改该链接，改为使用完全限定域名(FQDN)。导航到**Settings >Links**，并将“Domain used for links”更改为FQDN。
- 如果Jabber Guest链接为FQDN格式，请确保为Jabber Guest服务配置关联域，并关联Jabber Guest服务器。



- 验证Expressway-E和Expressway-C之间的SSH隧道是否处于活动状态。
- 验证Expressway-E和Expressway-C上的统一通信状态是否处于活动状态。

未找到链接


有时，您加载Jabber Guest链接并收到以下错误消息：




如果发生这种情况，请检查以下项目：

- 请求的URL链接处于非活动状态(导航至Links >选择链接)。验证其显示为活动。
- URL包含错误的呼叫URL，或配置的URL未激活（或已过期）。

State Always Active
 Active Between

Start 

End 

目标无法接通

有时，您加载Jabber Guest链接并收到以下错误消息：

Ready to call Alok Ex90

Destination not reachable

The destination associated with this link is not reachable.

Message: Not Found

Category: 1 (SIP_ERROR_404)

Code: 404

OK

芯片日志显示以下内容：

```
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
```

2014-10-03 16:04:15,975 INFO[0xa0f021a8] [webc] [Log(1236)] - Call event: [timeout]

如果发生这种情况，请检查以下项目：

- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)/VCS-Control的邻居区域应处于活动状态。
- 应在用于Jabber访客部署的Exp-C/VCS-C上配置适当的搜索规则，以便将呼叫路由到CUCM或VCS-Control。
- 终端应注册到CUCM/VCS-Control上的正确URI/扩展，该URI/扩展与Jabber访客服务器上的链接上在目标下定义的URI/扩展匹配。

TURN分配失败

有时，您加载Jabber Guest链接并收到以下错误消息：

如果发生这种情况，请检查以下项目：

- 未阻止UDP端口3478。您必须允许这些端口从公共互联网入站到Expressway。
- UDP端口3478是Expressway-E的默认端口。端口可以更改或可能使用一系列端口。要确认应使用哪个端口，请检查Expressway-E TURN配置。
- 您必须在本地数据库下定义在TURN配置期间使用的身份验证领域，或根据部署使用委托凭据检查。请确保TURN服务器配置正确，并且它在Exp-E/VCS-Exp服务器上显示为活动状态。
- Jabber访客服务器（设置>呼叫控制和媒体）上的Expressway-E TURN服务器（IP地址或DNS名称）字段和TURN端口字段配置不正确。

如果在Jabber Guest配置中定义了错误的TURN服务器地址，Web客户端计算机会向该服务器发送TURN分配请求，并最终超时。

芯片日志显示以下内容：

```
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
```

- Jabber访客服务器上的域名(设置>呼叫控制和媒体，在Cisco Expressway-C下)不是Cisco Expressway-C上配置的域名，或者未为Cisco Jabber访客服务配置。

芯片日志显示以下内容：

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

Exp-E日志显示：

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

转换分配请求随Jabber Guest上配置的域edge.com一起提供。但是，在本例中，在Exp-C上配置的域是webrtc.com。因此，Exp-E从不验证请求。



不支持的浏览器

有时，您加载Jabber Guest链接并收到错误消息：“**不支持的浏览器**”

说明：很抱歉，您使用的浏览器不受支持。

要访问Jabber访客，请确保您的系统满足这些要求。

支持Microsoft Windows

- Microsoft Windows Vista或更高版本
- Mozilla Firefox版本10或更高版本
- Google Chrome版本18或更高版本
- Microsoft Internet Explorer 8版或更高版本（仅32位）

支持Mac OS X

- Mac OS X版本10.7或更高版本
- Apple Safari版本5或更高版本
- Mozilla Firefox版本10或更高版本
- Google Chrome版本18或更高版本

密码重置

有时，您必须重置根密码。有关详细信息，[请参阅重置Cisco Jabber访客的根密码](#)。此过程类似于使用单用户模式重置Linux系统密码的方式。

要重置管理员密码，请完成以下步骤：

- 以根用户身份登录Jabber Guest服务器。
- 将目录更改为/opt/cisco/webcommon/scripts:

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

- 输入此命令：

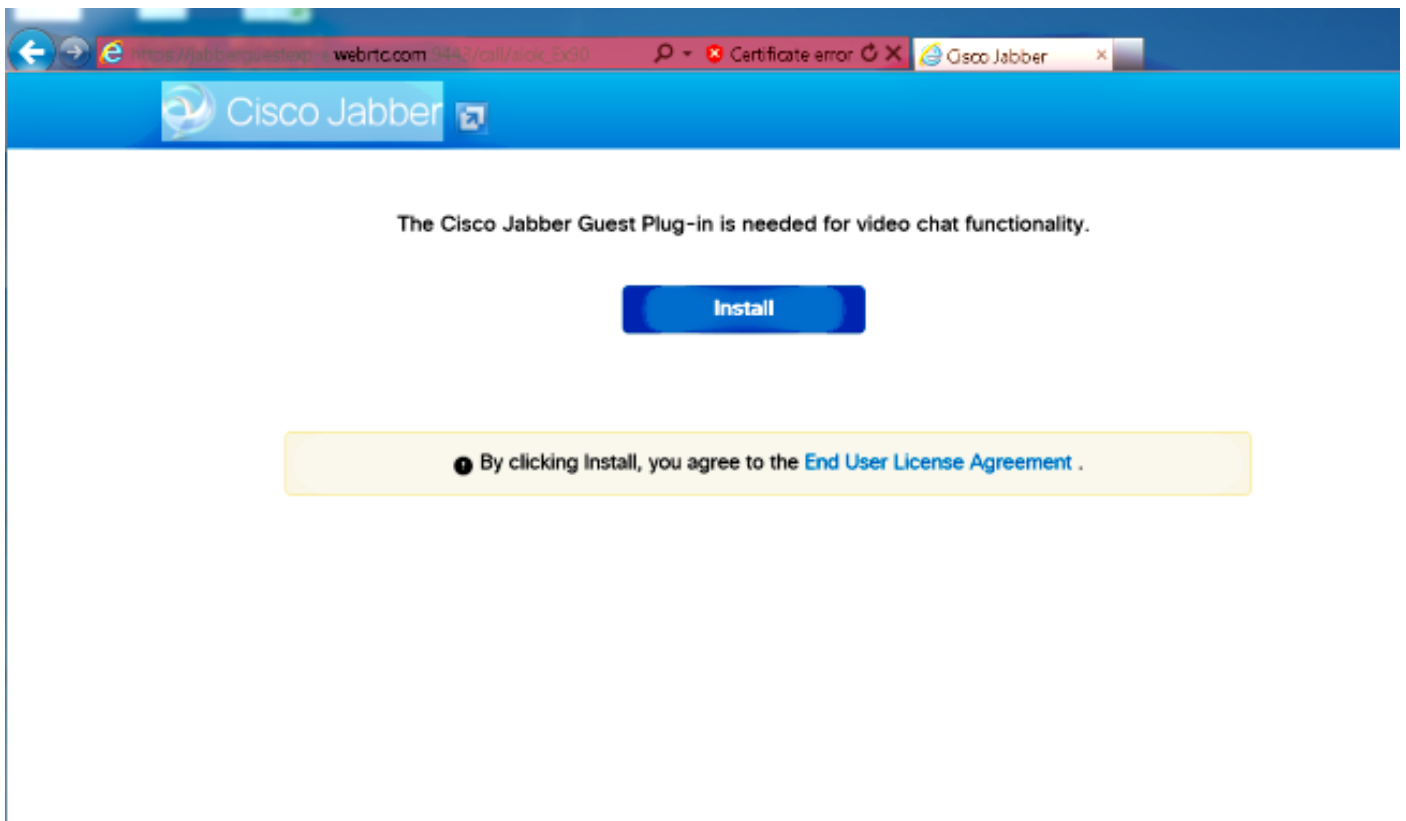
```
python mongo_admin_reset.py
```

- 密码重置为其默认值jabbercserver。

Jabber访客：日志记录和日志级别

Jabber访客Web插件日志

要使用Jabber Guest，必须在PC或Mac上安装Web插件。



此Web插件写入日志文件，该日志文件可配置为不同的日志记录级别，并且可能对故障排除很有用。

Windows 窗口版本

- Jabber Guest插件写入到chip.log文件。对于Windows PC，您可以在此处找到chip.log: %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log。
- 要更改日志记录级别，可以修改日志配置文件。此配置文件位于：
: C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config。
- 如果插件崩溃，将创建名为chip.dmp的转储文件。此文件位于：
: %HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip。

注意： %HOMEPATH%通常为C:\Users\username的形式。

Mac OS

- 对于Mac OS，chip.log位于：~/库/"Internet插件"/"Cisco Jabber访客插件。10.0.2.17.plugin"/内容/框架/日志。
- 要更改日志记录级别，可以修改日志配置文件。此配置文件位于：~/库/互联网插件/Cisco Jabber访客插件。10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config。

如果插件崩溃，将创建名为chip.dmp的转储文件。目前，此文件仅针对Microsoft Windows上的插件崩溃创建。如果系统要求您发送chip.dmp文件，请执行以下步骤。

导航至%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip。

相关信息

- [Jabber访客配置](#)
- [通过Cisco VCS实现的统一通信移动和远程访问](#)
- [思科网真视频通信服务器基本配置 \(使用Expressway控制 \)](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)