

# Solución de problemas de fallo de inicio de sesión de Jabber tras un cambio de dominio o esquema de dirección de mensajería instantánea de IM and Presence (IM&P) unificado

## Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Pasos para la resolución de problemas](#)

[Enlace de referencia:](#)

## Introducción

Este documento describe un problema encontrado cuando Jabber no puede iniciar sesión después de un reinicio del servidor o de la detención/inicio del servicio del router XCP.

## Problema

Si hay un requisito para reiniciar los nodos IM&P después de un cambio de nombre de dominio, o para detener/iniciar el servicio de router XCP debido a un cambio del esquema de dirección IM, el inicio de sesión de los clientes Jabber puede fallar con el error "no se puede comunicar con el servidor".

## Pasos para la resolución de problemas

Para resolver este problema, verifique estos puntos:

1. Si hay varios nodos IM&P en el clúster, compruebe la replicación en el modo CLI del nodo principal IM&P y asegúrese de que el estado muestre "(2) Setup Completed" (Configuración finalizada):

```
admin:utils dbreplication runtimestate
```

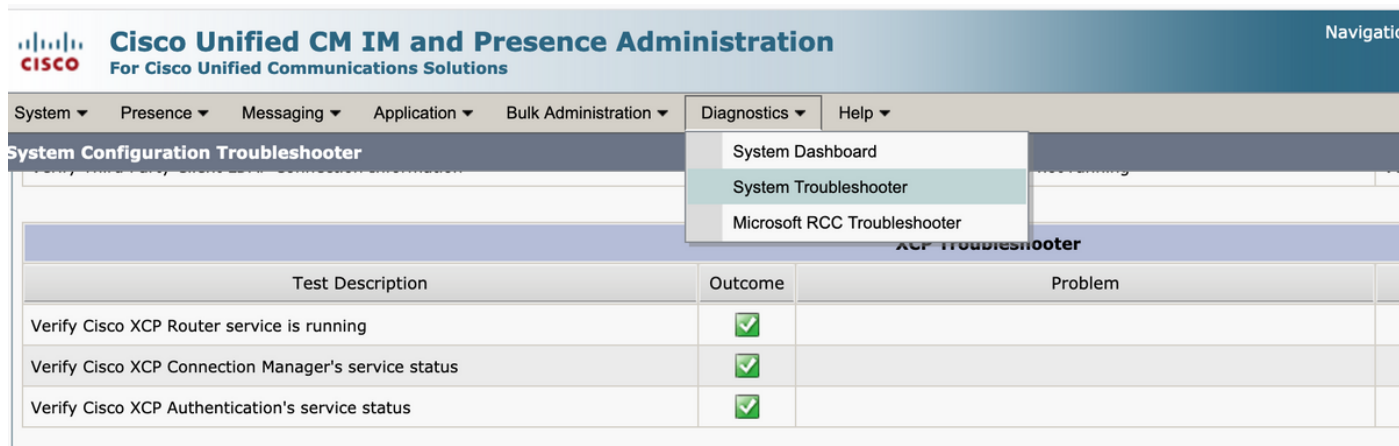
```
Cluster Detailed View from IMP01 (2 Servers):
```

PING	DB/RPC/	REPL.	Replication	REPLICATION	SETUP	
SERVER-NAME	IP ADDRESS		(msec)	DbMon?	QUEUE	Group
ID	(RTMT) & Details					
-----	-----		-----	-----	-----	-----
IMP01	x.x.x.1		0.032	Y/Y/Y	0	
(g_3)	(2) Setup Completed					
IMP02	x.x.x.2		0.340	Y/Y/Y	0	

(g\_5) (2) Setup Completed

2. Asegúrese de que en los nodos IM&P, tanto el **servicio de administrador de conexiones XCP** como el **servicio de autenticación XCP** estén en estado iniciado.

Elija **Diagnostics > System Troubleshooter > XCP Troubleshooter** y verifique que todos estén marcados.



3. Inicie el **servicio de administrador de conexiones Cisco XCP** y el **servicio de autenticación Cisco XCP** manualmente en CLI si los servicios aún no se han iniciado.

```
admin:utils service start Cisco XCP Authentication Service  
admin:utils service start Cisco XCP Connection Manager
```

**Nota:** Cuando detiene el router XCP de Cisco, todos los servicios de la función XCP se detienen automáticamente.

Para una implementación básica de IM and Presence Service, deben activarse los siguientes servicios:

- Proxy SIP de Cisco
- Cisco Presence Engine
- Administrador de conexiones Cisco XCP
- Servicio de autenticación Cisco XCP

### Enlace de referencia:

[Configuración y administración del servicio IM and Presence en Cisco Unified Communications Manager, versión 10.5\(2\)](#)

## Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).