

Risoluzione dei problemi relativi all'accesso a Jabber - Problemi comuni

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problemi comuni e soluzioni](#)

[Server non attendibile. Nessun servizio individuato](#)

[Errore certificato CUCM](#)

[Cannot find your services automatically](#)

[Errore DNS SRV](#)

[Cluster principale non trovato](#)

[Cannot communicate with the server \(Impossibile comunicare con il server\)](#)

[Errore nome host DNS](#)

[Autorizzazioni utente finale](#)

[Your username or password is not correct \(Il nome utente o la password immessi non sono corretti\)](#)

[Errore di autenticazione](#)

[Certificato non valido](#)

[Errore certificato SOAP](#)

[Errore certificato XMPP](#)

Introduzione

Questo documento descrive i problemi più comuni di accesso a Jabber e come correggerli.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza di Cisco Unified Communications Manager (CUCM) e Cisco Jabber.

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle versioni software elencate:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 14.0.1 SU2
- Domain Name System (DNS)
- Cisco Jabber 14.1.3
- Windows 11

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problemi comuni e soluzioni

Gli errori elencati nel documento sono gli errori più comuni che si verificano quando si verifica un errore di accesso quando si utilizza Cisco Jabber.

Server non attendibile. Nessun servizio individuato



⊗ Untrusted server. No services discovered.

Sign In

Reset Jabber

Errore di accesso: server non attendibile. Nessun servizio individuato.

Errore certificato CUCM

L'errore del server non attendibile viene visualizzato quando il sistema operativo su cui è installato il client Jabber non considera attendibile l'autorità di certificazione utilizzata per firmare il certificato CUCM Tomcat.

Registri Jabber

```
INFO [0x00002fd0] [tutils\adapters\HttpCertAdapter.cpp(109)] [csf.httpClient]
[csf::netutils::adapters::HttpCertAdapter::verifyCertificate] - *—* Risultato verifica certificato:
ERRORE
```

```
INFO [0x00002fd0] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *—* Codice di risposta HTTP 0 Codice di connessione 0 per la
richiesta #0 a PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }
```

```
ERRORE [0x00002fd0] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpClient]
[csf::http::executImpl] - Problema durante l'esecuzione della chiamata a curl_easy_execute per la
richiesta #0: CERTIFICATE_VALIDATION_ERROR
```

Soluzione

- Certificato Tomcat CUCM autofirmato
 - Caricare il certificato autofirmato nel computer dell'utente come autorità di certificazione attendibile.
- Certificato firmato da CA (Certification Authority)
 - Verificare che l'autorità di certificazione radice dei certificati sia una radice attendibile nel computer operativo che esegue Cisco Jabber.

Cannot find your services automatically



Cisco Jabber

⊗ Cannot find your services automatically. Click advanced settings to set up manually.



Advanced settings

Continue

Errore di accesso: impossibile trovare i servizi automaticamente.

Errore DNS SRV

Durante l'accesso iniziale, Cisco Jabber richiede i record dei servizi DNS per rilevare e individuare

automaticamente i servizi sulla rete. Se queste query hanno esito negativo, il processo di accesso a Cisco Jabber non riesce perché i servizi non sono stati identificati.

Registri Jabber

```
AVVISO [0x00003398] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *—* Query DNS PII_CED_Exception{_cisco-
uds._tcp.domain.com.} non riuscita: il nome DNS non esiste.
```

```
AVVISO [0x00002788] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *—* La query DNS PII_CED_Exception{_collab-
edge._tls.domain.com.} non è riuscita: il nome DNS non esiste.
```

```
INFO [0x00000c94] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(668)] [service-discovery]
[CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::evaluationServiceDiscoveryResult] - Codice restituito
ServiceDiscoveryHandlerResult FAILED_NO_SRV_RECORDS_FOUND
```

```
AVVISO [0x000024a0] [ICES\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(1061)] [service-discovery]
[CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::callOnFailedDiscoveryResultOnDispatcherThread] - Errore di
individuazione -> (id) nome :: (1005) ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound
```

Soluzione

Se si accede a Cisco Jabber sulla rete locale o su VPN, verificare che il sistema operativo che esegue Jabber sia in grado di eseguire correttamente una query sul record `_cisco-uds._tcp.domain.com` DNS SRV. Quando si accede a Cisco Jabber tramite MRA (Mobile Remote Access), verificare che il sistema operativo sia in grado di eseguire correttamente una query sul record `_collab-edge._tls.domain.com` DNS SRV.

Per assistenza nella configurazione dei record DNS SRV utilizzati da Cisco Jabber, consultare la [Guida alla distribuzione locale per Cisco Jabber](#).

Cluster principale non trovato

L'errore `NO_HOME_UDS_FOUND` nei log di Jabber indica che Cisco Jabber è riuscito a trovare i record del servizio DNS ma non il cluster CUCM home per l'utente Jabber.

Registri Jabber

```
INFO [0x000019d0] [cm-config\uds\LocatorUdsResponse.cpp(82)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsResponse::parseResult] - Nessun percorso UDS home trovato
```

```
ERRORE [0x000019d0] [\ucm-config\uds\LocatorUdsQuery.cpp(172)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsQuery::run] - Richiesta UDS localizzatore non riuscita
```

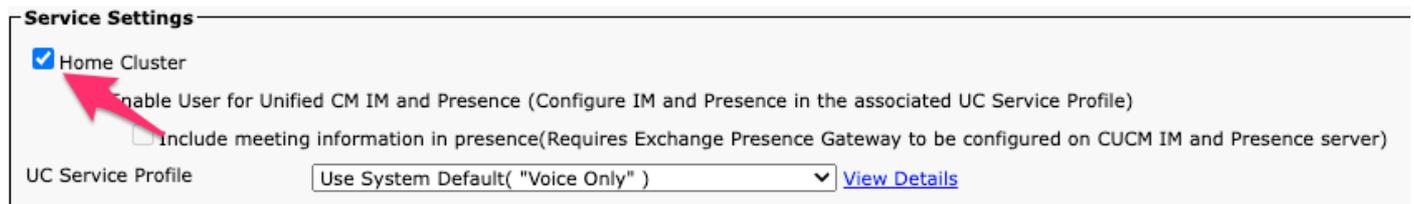
```
WARN [0x000019d0] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(761)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::getLocatorUdsInformation] - Errore di LocatorUdsQuery con risultato:
NO_HOME_UDS_FOUND
```

ERRORE [0x000019d0] [es\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(1042)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::convertLocatorUdsResult] -
locatorUdsResult=[NO_HOME_UDS_FOUND] ucmConfigResult=[2]

WARN [0x000019d0] [m90configflows\UcmRetrievalFlow.cpp(152)] [service-discovery]
[CSFUnified::Ucm90ConfigRetrievalFlow::mapUcm90ResultCodeToServiceDiscoveryResult] -
Risultato CUCM: Failed - Errore di ricerca utente.

Soluzione

Selezionare Amministrazione CUCM > Gestione utente > Utente finale. Selezionare l'utente e verificare che la casella di controllo "Home Cluster" sia attivata in CUCM.



Service Settings

Home Cluster
Enable User for Unified CM IM and Presence (Configure IM and Presence in the associated UC Service Profile)

Include meeting information in presence(Requires Exchange Presence Gateway to be configured on CUCM IM and Presence server)

UC Service Profile [View Details](#)

Cluster home utente finale CUCM

Cannot communicate with the server (Impossibile comunicare con il server)



⊗ Cannot communicate with the server.

Sign In

[Reset Jabber](#)

Errore di accesso: impossibile comunicare con il server.

Errore nome host DNS

Durante l'accesso, Cisco Jabber si connette a CUCM per recuperare il cluster principale e le informazioni di configurazione. Durante la connessione a CUCM, Cisco Jabber esegue ricerche di record A DNS per i nodi CUCM. Se queste query hanno esito negativo, il processo di accesso a Cisco Jabber non riesce in quanto Jabber non è in grado di comunicare con i nodi CUCM.

Registri Jabber

```
INFO [0x000028a8] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(47)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *—* Query DNS PII_CED_Exception{_cisco-
uds._tcp.domain.com.} completata.
```

```
INFO [0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *—* Codice di risposta HTTP 0 Codice di connessione 0 per la
richiesta #0 a PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }
```

ERRORE [0x00002fe4] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpClient]
[csf::http::executeImpl] - Problema durante la chiamata a curl_easy_execute per la richiesta #0:
UNRESOLVED_HOST_ERROR

Soluzione

Se si accede a Cisco Jabber sulla rete locale o su VPN, verificare che il sistema operativo sia in grado di eseguire correttamente una query su ogni record A DNS dei nodi CUCM. Quando si accede a Cisco Jabber tramite MRA (Mobile Remote Access), verificare che il sistema operativo sia in grado di eseguire correttamente una query sul record A DNS di Expressway-E.

Autorizzazioni utente finale

Durante l'accesso iniziale, Cisco Jabber esegue una ricerca UDS home per l'utente che sta tentando di accedere. Se all'utente non sono stati assegnati privilegi sufficienti, il tentativo di accesso non riesce.

Registri Jabber

INFO [0x000004c4] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *—* Codice di risposta HTTP 403 Codice di connessione 0 per la
richiesta #4 a PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/[...]}

ERRORE [0x000004c4] [\ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(64)] [csf.config]
[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::convertHttpUtilsResult] - Query Uds home non riuscita
responseCode =[403]

DEBUG [0x000004c4] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]
[csf::ucm90::HomeUdsHttpRequest::executeHttpRequest] - Risultato della conversione dei risultati
UDS - Risultato UDS: HOME_UDS_QUERY_FAILED.

DEBUG [0x000004c4] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(915)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::doHomeUdsQuery] - Risultato della query Home_UDS:
HOME_UDS_QUERY_FAILED

Soluzione

Selezionare Amministrazione CUCM > Gestione utente > Utente finale. Selezionare l'utente e verificare che disponga del ruolo "Utenti finali CCM standard" assegnato all'utente finale.

Permissions Information

Groups

Jabber_Users

[View Details](#)

Roles

Standard CCM End Users

Standard CTI Allow Control of Phones supporting Co
Standard CTI Allow Control of Phones supporting Rol
Standard CTI Enabled

[View Details](#)

Ruoli utente finale CUCM

Your username or password is not correct (Il nome utente o la password immessi non sono corretti)



Cisco Jabber

⊗ Your username or password is not correct.

Enter your username and password for Phone Services.

Errore di accesso: il nome utente o la password non sono corretti.

Errore di autenticazione

Durante il login iniziale a Cisco Jabber, gli utenti devono essere autenticati per essere autorizzati ai servizi. Se l'autenticazione non riesce, il tentativo di accesso a Jabber non riesce.

Registri Jabber

```
INFO [0x0000188c] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpclient]
[csf::http::performRequest] - *—* Codice di risposta HTTP 401 Codice di connessione 0 per la
richiesta #4 a PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/ [...]}
```

```
INFO [0x0000188c] [ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(61)] [csf.config]
```

[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::convertHttpUtilsResult] - Autenticazione non riuscita

DEBUG [0x0000188c] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]

[csf::ucm90::HomeUdsHttpRequest::executeHttpRequest] - Risultato della conversione dei risultati UDS - Risultato UDS: HOME_UDS_AUTHENTICATION_FAILED.

ERRORE [0x0000188c] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(996)] [csf.config]

[csf::ucm90::UdsProvider::convertHomeUdsResult] -

homeUdsResult=[HOME_UDS_AUTHENTICATION_FAILED]

ucmConfigResult=[FAILED_TO_AUTHENTICATE_WITH_CALL_MANAGER]

Soluzione

Verificare che il nome utente e la password di Jabber siano corretti. Se il nome utente e la password sono corretti, verificare che l'utente Jabber possa accedere all'interfaccia Web dell'utente finale CUCM. Se l'accesso all'interfaccia Web dell'utente finale CUCM non riesce, verificare che il protocollo LDAP di autenticazione sia raggiungibile da CUCM e che sia stata definita la base di ricerca dell'utente corretta.

Certificato non valido



Cisco Jabber

⊗ Certificate not valid

Enter your username and password for Phone Services
and Instant Messaging.

Errore di accesso: certificato non valido.

Errore certificato SOAP

Durante il login iniziale, gli utenti Cisco IM e Presence abilitati eseguono l'autenticazione con i servizi SOAP su IM&P. Se la catena di certificati Cisco IM e Presence Tomcat non è considerata attendibile dal sistema operativo, il tentativo di accesso non riesce.

Registri Jabber

```
INFO [0x00001088] [CupSoapClient\CupSoapClientImpl.cpp(664)] [csf.jwcpp]  
[CupSoapClientImpl::LoginAsync] - @CupSoapCli: accesso asincrono alla tazza,
```

server:imppub.domain.com, utente:****, ver:14.2.0.58008

INFO [0x000035c] [upSoapClient\CupSoapClientImpl.cpp(1213)] [csf.jwcpp]
[CupSoapClientImpl::getEndpoint] - @CupSoapCli:
soap,endpoint:https://imppub.domain.com:8443/EPASSoap/service/v80

INFO [0x00001088] [rx\jwcpp\LoginMgr\LoginCUPState.cpp(311)] [csf.jwcpp]
[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed errtype: 37345,
errcode: 30, Async: 1, bEdgeServerFlag: 0, errstring: SOAP-ENV:Sender[no subcode]
"SSL_ERROR_ERROR 1:1416F086:SSL routines:tls_process_server_certificate:certificate verify
failed" Dettagli: SSL_connect error in tcp_connect(), soapFaultString: SSL_ERROR_SSL
error:1416F086:SSL routines:tls_process_server_certificate:certificate verify failed, customData: 1

DEBUG [0x0000035c] [mmon\PlatformVerificationHandler.cpp(58)] [csf.cert]
[csf::cert::PlatformVerificationHandler::handlePlatformVerificationResultSynchronously] -
finalResult: FAILURE

INFO [0x00001088] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices]
[CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLoginError: LERR_CUP_CERT <11>:

Soluzione

Verificare che il sistema operativo su cui è in esecuzione Jabber consideri attendibile la catena di certificati Cisco IM e Presence Tomcat.

Errore certificato XMPP

Durante l'accesso iniziale, gli utenti abilitati per Cisco IM e Presence si connettono ai servizi XMPP. Se la catena di certificati Cisco IM e Presence XMPP non è considerata attendibile dal sistema operativo, il tentativo di accesso non riesce.

Registri Jabber

INFO [0x000021c4] [jwcpp\xmppcore\src\clientbase.cpp(1719)] [csf.jwcpp]
[gloox::ClientBase::onSend] - @XmppSDK: #0, 62, Send:<starttls
xmlns="urn:ietf:params:xml:ns:xmpp-tls" cookie="0"/>

INFO [0x000021c4] [rwerx\jwcpp\xmppcore\src\client.cpp(254)] [csf.jwcpp]
[gloox::Client::handleNormalNode] - @XmppSDK: #0, avvio handshake TLS in corso...

ERRORE [0x000021c4] [x\jwcpp\xmppcore\src\clientbase.cpp(394)] [csf.jwcpp]
[gloox::ClientBase::handleHandshakeResult] - @XmppSDK: #0, handshake TLS non riuscito!

INFO [0x000021c4] [jwcpp\xmppcore\patch\TriClient.cpp(1540)] [csf.jwcpp]
[gloox::CTriClient::handleLeaveSession] - @XmppSDK: #0, handleLeaveSession, motivo:13

INFO [0x000021c4] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices]
[CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLoginError: LERR_JABBER_CERT <15>:
errore del certificato

Soluzione

Verificare che il sistema operativo su cui è in esecuzione Jabber consideri attendibile la catena di certificati Cisco IM e Presence XMPP.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).