

Jabber ゲストの問題のトラブルシューティングガイド

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[トポロジ](#)

[トラブルシューティング ガイド](#)

[ユニファイド コミュニケーション リンクの検査](#)

[Jabber Guest リンクが Expressway Web ページにリダイレクトする](#)

[アクセラレータが見つからない](#)

[リンクが見つかりません](#)

[接続先にアクセスできない](#)

[TURN 割り当てが失敗する](#)

[サポートされていないブラウザ](#)

[パスワードのリセット](#)

[Jabber Guest : ログインとログ レベル](#)

[Jabber Guest Web プラグインのログ](#)

[Windows](#)

[Mac OS](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Jabber Guest でよく発生する問題のトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Expressway (Exp) C と E の組み合わせ (バージョン x8.2 以降を使用)
- リレー NAT (TURN) /Interactive Connectivity Establishment (ICE) および Session Initiation Protocol (SIP) を使用するトラバーサル

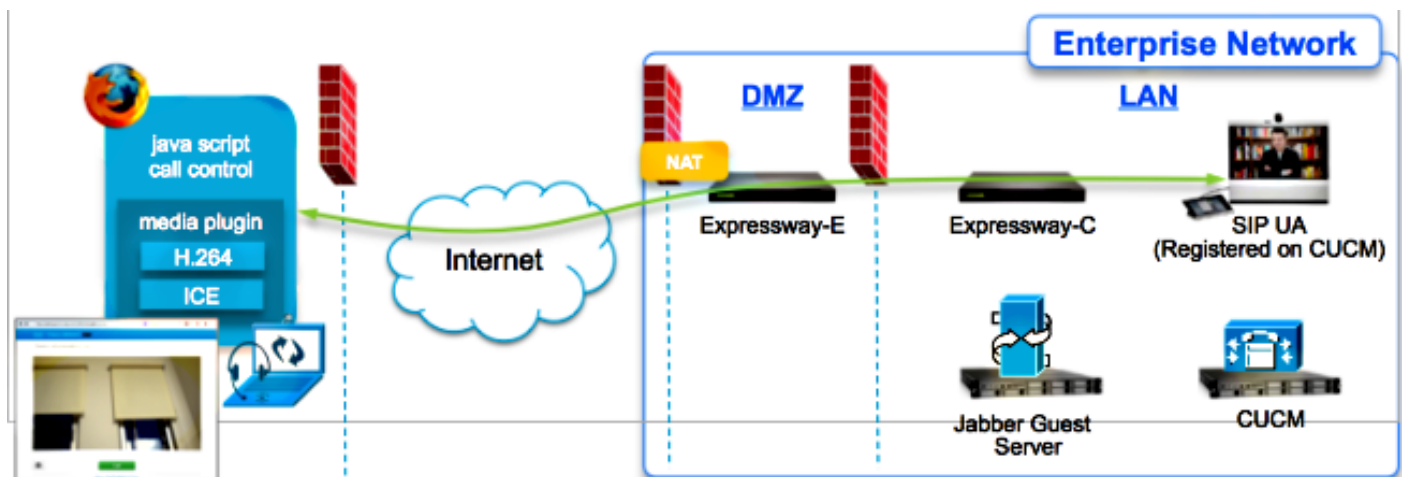
- Video Communication Server (VCS) -C および VCS-E

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- サポートされるモデルは、(VCS) -C と VCS-E の組み合わせ、または Exp-C と Exp-E の組み合わせのみです。
- Exp-E には、TURN オプション キーがインストールされている必要があります。
- Exp-C および Exp-E には、必要なトラバーサルゾーンが正しく設定されている必要があります。
- Expressway ボックスにはバージョン x8.2 以降が必要です。
- Cisco Jabber Guest バージョン jg10.0_10.0.2.75。
- Jabber Guest プラグインがインストール済みのインターネット クライアント。

トポロジ



トラブルシューティング ガイド

このセクションでは、検出される一般的な問題について説明します。

ユニファイド コミュニケーション リンクの検査

Jabber Guest は、Expressway-E と Expressway-C の間の HTTPS メッセージ プロキシに、ユニファイド コミュニケーション リンクとセキュア シェル (SSH) トンネルを使用します。

- ユニファイド コミュニケーション リンクのステータス情報は、[Status] > [Unified Communications]から確認できます。

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

- ユニファイド コミュニケーション SSH トンネルのステータス情報は、[Status] > [Unified Communication] > [Unified Communications SSH tunnels status]から確認できます。

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 Guest リンクが Expressway Web ページにリダイレクトする

Jabber Guest リンクにアクセスしようとする、Expressway Web ページにリダイレクトされることがあります。



☰ 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

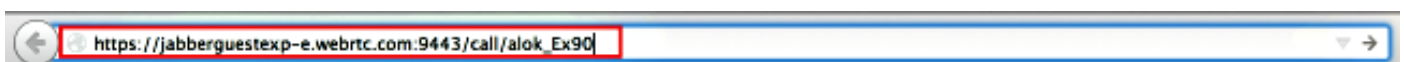
Login

これが起きる場合は、次の項目を確認してください。

- Expressway-E が Jabber Guest に対して設定されており、Expressway-E と Expressway-C との間のユニファイド コミュニケーション トラバーサル ゾーンがアクティブである。
- ファイアウォールまたは Web サーバが、パブリック インターネットから 443、9443 への、またはパブリック インターネットから 80、9880 への要求を変換している。

注：Expressway-E はポート 9880 で要求を受信すると、その要求を 9443 に自動的にリダイレクトします。

これをテストするための適切な方法は、リンクでポート 9443 を明示的に定義し、ブラウザからリンクにアクセスすることです。



それでも Expressway-E Web ページにリダイレクトされる場合は、ポート 9443 がファイアウォール上の 443 に転送されます。この構成は誤っています。ポート 443 はポート 9443 に転送される必要があります。

アクセラレータが見つからない

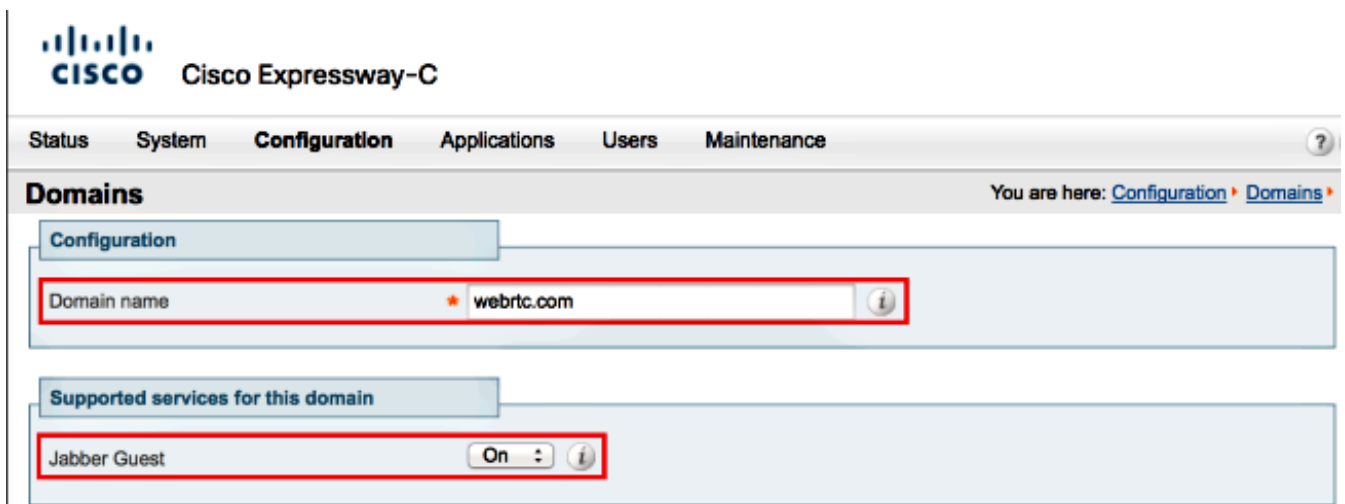
Jabber Guest リンクをロードすると、次のエラーメッセージを受け取ることがあります。

Not Found on Accelerator

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

これが起きる場合は、次の項目を確認してください。

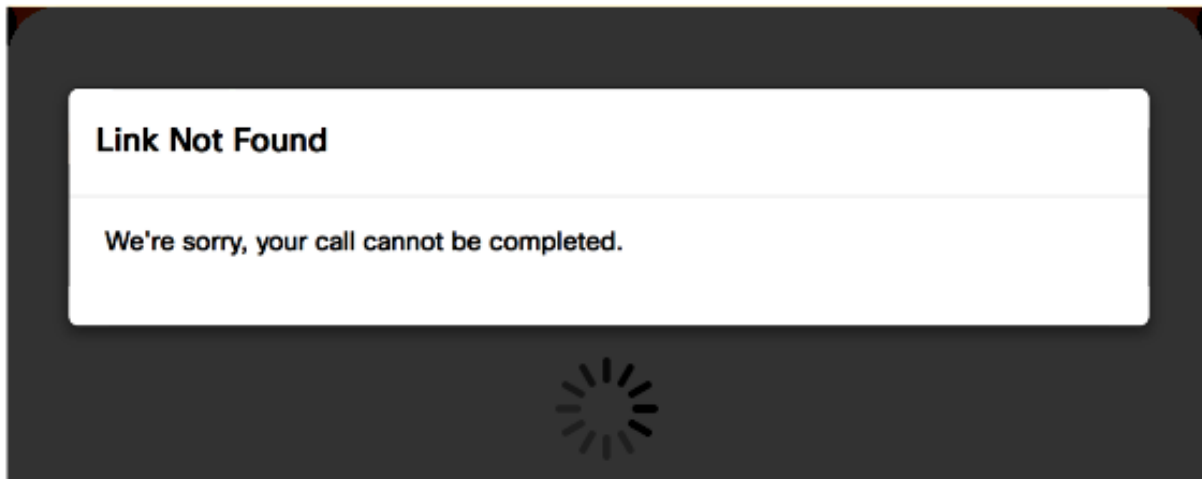
- 使用するリンクにドメイン名が含まれておらず、代わりに IP アドレスが使用されている場合は、完全修飾ドメイン名 (FQDN) を使用するようにリンクを変更します。 [Settings] > [Links]を選択して、 [Domain used for links] を FQDN に変更します。
- Jabber Guest リンクが FQDN 形式である場合は、関連付けられたドメインが Jabber Guest サービス向けに設定され、Jabber Guest サーバが関連付けられていることを確認します。



- SSH トンネルが Expressway-E と Expressway-C との間でアクティブであることを確認します。
- ユニファイド コミュニケーションのステータスが Expressway-E と Expressway-C との間でアクティブであることを確認します。

リンクが見つかりません

Jabber Guest リンクをロードすると、次のエラーメッセージを受け取ることがあります。



これが起きる場合は、次の項目を確認してください。

- 要求された URL リンクがアクティブではありません ([Links] > [select the link]と選択します)。アクティブと表示されていることを確認します。
- URL に誤った呼び出し URL が含まれているか、または設定された URL が有効化されていません (または有効期限切れになっています)。

State Always Active

Active Between

Start

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



End

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

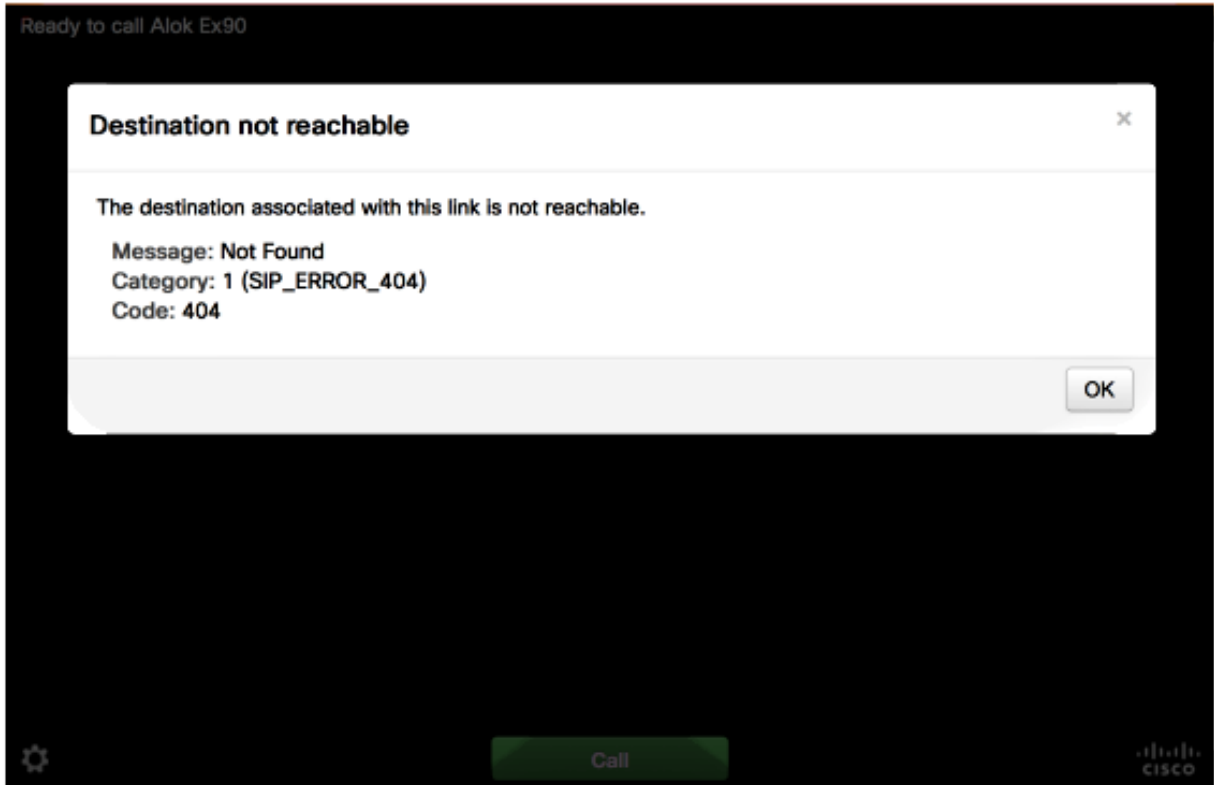


Update

Delete

接続先にアクセスできない

Jabber Guest リンクをロードすると、次のエラー メッセージを受け取ることがあります。



チップ ログには以下が表示されます。

```
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
```

これが起きる場合は、次の項目を確認してください。

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) /VCS-Control のネイバーゾーンは、アクティブである必要があります。
- Jabber Guest 展開で使用される Exp-C/VCS-C 上で適切な検索ルールを設定し、CUCM または VCS-Control を介してコールをルーティングできるようにする必要があります。
- エンドポイントは、Jabber Guest サーバ上のリンクの接続先で定義されているものと一致する、CUCM/VCS-Control 上の正しい URI/Extension に登録されている必要があります。

TURN 割り当てが失敗する

Jabber Guest リンクをロードすると、次のエラーメッセージを受け取ることがあります。

これが起きる場合は、次の項目を確認してください。

- UDP ポート 3478 がブロックされていない。これらのポートに、パブリックインターネットから Expressway への着信を許可する必要があります。
- UDP ポート 3478 は、Expressway-E のデフォルトのポートです。ポートは変更できます。ポート範囲を使用することもできます。どのポートを使用すべきかを確認するには、Expressway-E の TURN 設定を確認します。
- ローカルデータベースのTURN設定中に使用する認証レムを定義するか、配置に基づいて委任認証情報チェックを使用する必要があります。TURNサーバの設定が適切で、Exp-E/VCS-Expサーバでアクティブと表示されていることを確認してください。
- Expressway-E TURN サーバ (IP アドレスまたは DNS 名) のフィールドと、Jabber Guest サーバの TURN ポートのフィールド ([Settings]> [Call Control and Media]) が正しく設定されていません。

Jabber Guest 設定に誤った TURN サーバ アドレスが定義されている場合、Web クライアントマシンは TURN 割り当て要求をそのサーバに送信し、最終的にはタイムアウトします。

チップ ログには以下が表示されます。

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 Guest サーバ上のドメイン名 (Cisco Expressway-C の下の、[Settings]> [Call Control and Media]) が、Cisco Expressway-C 上の設定済みドメイン名でないか、または Cisco Jabber Guest サービスに対して設定されていません。

チップ ログには以下が表示されます。

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 ログには以下が表示されます。

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

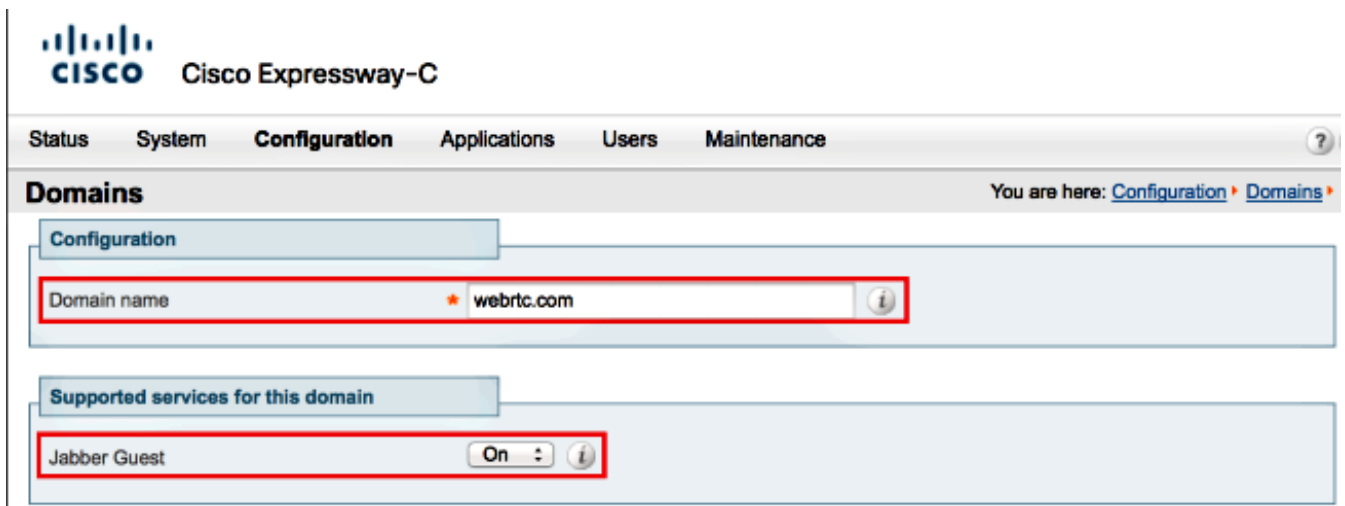
Realm: TurnAdmin

RequestedTransport: udp(17)

EvenPort: Reserve next=true

TURN 割り当て要求には、Jabber Guest で設定されたドメイン **edge.com** が含まれます。ただし、このケースで、Exp-C 上に設定されているドメインは **webrtc.com** です。そのため、

Exp-E が要求を認証することはありません。



サポートされていないブラウザ

Jabber Guest リンクをロードすると、次のエラーメッセージを受け取ることがあります。「サポートされていないブラウザ」

説明：使用しているブラウザはサポートされていません。

Jabber Guest にアクセスするには、システムがこれらの要件を満たしていることを確認する必要があります。

Microsoft Windows のサポート

- Microsoft Windows Vista 以降
- Mozilla Firefox バージョン 10 以降
- Google Chrome バージョン 18 以降
- Microsoft Internet Explorer バージョン 8 以降 (32 ビットのみ)

Mac OS X のサポート

- Mac OS X バージョン 10.7 以降
- Apple Safari バージョン 5 以降
- Mozilla Firefox バージョン 10 以降
- Google Chrome バージョン 18 以降

パスワードのリセット

ルートパスワードをリセットすることが必要になる場合があります。詳細については、「[Cisco Jabber Guest のルートパスワードのリセット](#)」[英語]を参照してください。このプロセスは、シングル ユーザ モードを使用して Linux システムのパスワードをリセットする方法と似ています。

管理者パスワードをリセットするには、以下の手順を実行します。

- ルートとして Jabber Guest サーバにサインインします。
- ディレクトリを `/opt/cisco/webcommon/scripts` に変更します。

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

- 次のコマンドを入力します。

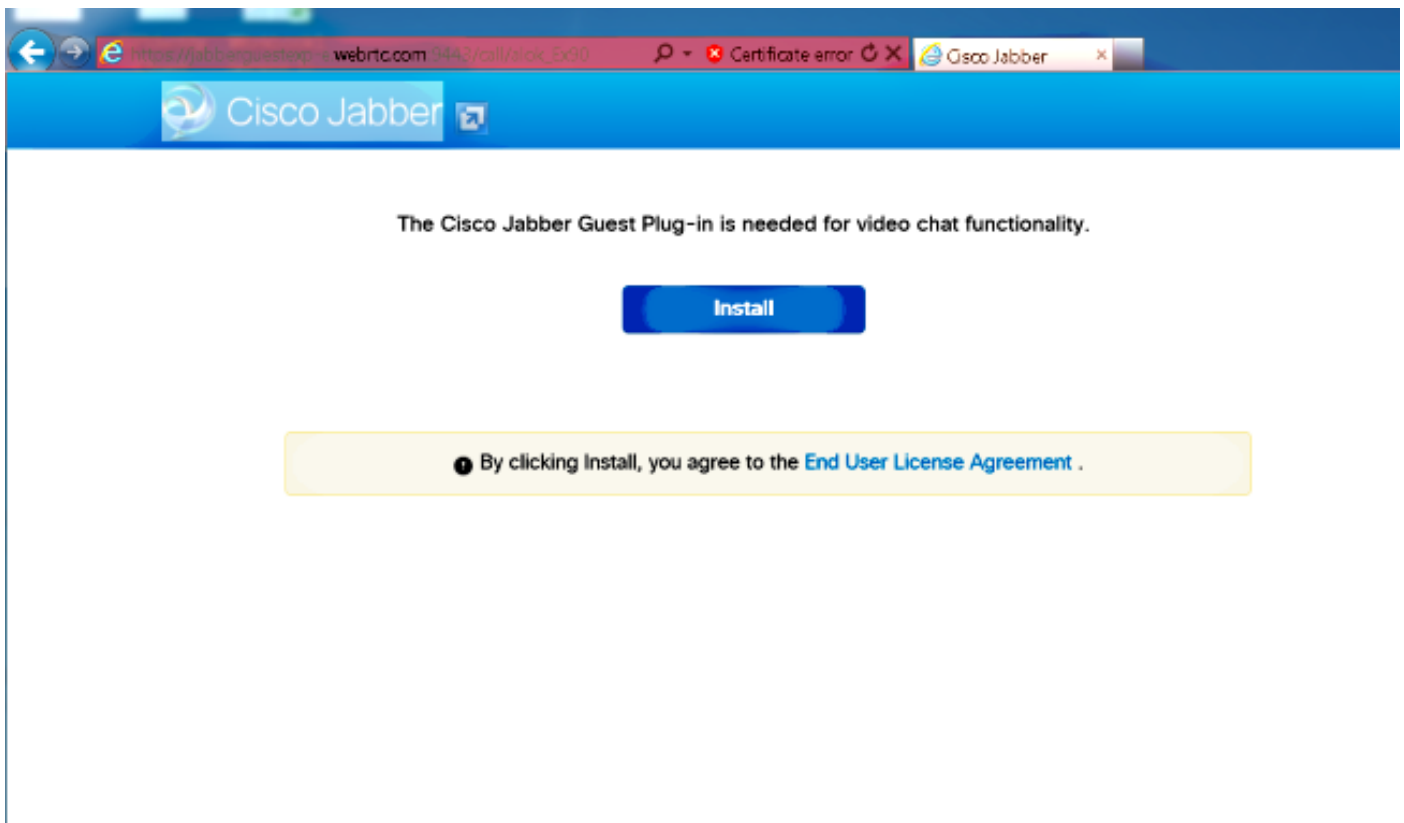
```
python mongo_admin_reset.py
```

- パスワードは、デフォルト値である jabbercserver にリセットされます。

Jabber Guest : ログイングとログ レベル

Jabber Guest Web プラグインのログ

Jabber Guest を使用するには、Web プラグインが PC または Mac にインストールされている必要があります。



この Web プラグインは、さまざまなログ レベルに設定できるログ ファイルに書き込みを行い、トラブルシューティングの際に役立つ可能性があります。

Windows

- Jabber Guest プラグインは、chip.log ファイルに書き込みます。Windows PC の場合、chip.log は以下の場所にあります。%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log

- ログレベルを変更するには、ログ設定ファイルを変更できます。設定ファイルは以下の場所にあります。

C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config

- プラグインがクラッシュすると、chip.dmp というダンプファイルが作成されます。このファイルは次の場所にあります。%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip

注：%HOMEPATH% は通常、C:\Users\username という形式になります。

Mac OS

- Mac OS の場合、chip.log は次の場所にあります。~/Library/"Internet Plug-Ins"/"Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin"/Contents/Frameworks/Logs

- ログレベルを変更するには、ログ設定ファイルを変更できます。設定ファイルは以下の場所にあります。~/Library/Internet Plug-Ins/Cisco Jabber Guest Plug-in.10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config

プラグインがクラッシュすると、chip.dmp というダンプファイルが作成されます。現在、このファイルは Microsoft Windows 上でプラグインがクラッシュしたときにのみ作成されます。chip.dmp ファイルを送信するよう求められる場合は、次の手順に従います。

%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip に移動します。

関連情報

- [Jabber Guest の設定 \[英語\]](#)
- [Cisco VCS によるユニファイドコミュニケーションの Mobile & Remote Access \[英語\]](#)
- [Cisco TelePresence Video Communication Server 基本設定 \(Control および Expressway \)](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)