

Jabber のログインに関する問題のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[背景説明](#)

[ログの収集方法](#)

[ログを検索する際のキーワード](#)

[トラブルシューティングの段階](#)

[第 1 段階.CUCMサービスディスカバリ](#)

[第 2 段階.CUCMユーザ認証](#)

[第 3 段階.SOAPログイン \(IM and Presenceログイン \)](#)

[第 4 段階.XMPPログイン \(IM and Presenceログイン \)](#)

[必須の確認](#)

[ログを DEBUG に設定する方法](#)

[収集するログ](#)

[RTMT によるログの収集](#)

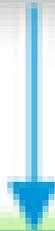
はじめに

このドキュメントでは、内部または企業ネットワークでJabberログインに失敗した場合のトラブルシューティング方法について説明します。

背景説明

Jabberログインは、Cisco Unified Communications Managerサーバ(CUCM)ログインとIM and Presenceサーバ(IM&P)ログインの2つの段階で構成されます。

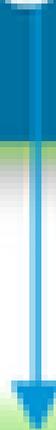
CUCM- Service
Discovery



CUCM-User
Authentication



CUP- SOAP Login



- Jabberは、CUCMを使用した認証を使用して、IMPサーバ、ボイスメール、会議、CTIサーバの詳細、および電話サービスのデバイス設定ファイルを含むサービスプロファイルの詳細を取得します。
- CUCMのログインが成功すると、JabberはIMPサーバにログインし、連絡先リストおよびその他のIMサービスを認証して取得します。
- IMPログインには、ユーザ認証を扱うSOAPログと、XMPPセッションの作成とストリーム管理を扱うXMPPログの2つのステージがあります。

ログの収集方法

PCのキャッシュをクリアし、クリーンなJabber問題レポート(PRT)を収集します。

ステップ 1：サインアウトして、Jabber アプリケーションを終了します。

ステップ 2：次のすべてのログを削除します。

```
%AppData%\Local\Cisco\Unified Communications\Jabber\  
%AppData%\Roaming\Cisco\Unified Communications\Jabber\  

```

ステップ 3：Jabberを再起動し、問題を再現します。

ステップ 4：問題レポートを収集します。(Jabberのヘルプメニューから、[問題のレポート]オプションを選択して、問題レポートツールを起動します。手順については、こちらを参照してください)

次のリソースへのリンク：

- [Jabberの問題を収集する方法](#)
- [Expresswayからログを収集する方法 \(JabberがMRAを超える場合 \)](#)

ログを検索する際のキーワード

<#root>

```
IMPStackCap::Log in::OnLog inError  
ServiceDiscoveryHandlerResult  
@CupSoapCli: log in cup succeeds -
```

shows when the SOAP log in was successful.

```
[CTriTPConnectionClient::OnConnectSuccess] - @XmppSDK: -
```

shows when the XMPP log in was successful.

LERR -

shows the Log in Errors when the Jabber fails to log in to the IM&P Server.

トラブルシューティングの段階

第 1 段階.CUCMサービスディスカバリ

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
サービスを自動検出できません。 [詳細設定 (advanced settings)] をクリックして手動で設定してく ださい。 (Cannot find your services automatically. Click advanced settings to set up manually)	このエラーは、 SRVレコードの _cisco-udsまたは _cuplogがDNSサー バで設定されてい ない場合に表示され ます	csf::dns::mapFromWindowsDNSResult

サンプルログの一部

<#root>

```
017-03-19 17:55:00,422 WARN [0x000050ac] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns] [csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----*
```

```
DNS query _cisco-uds._tcp.applab has failed
```

```
:
```

```
DNS name does not exist. (9003).
```

```
2017-03-19 17:55:00,438 WARN [0x000050ac] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns] [csf::
```

```
DNS query _cuplogin._tcp.applab has failed
```

```
: DNS name does not exist. (9003).
```

問題解決の手順

ステップ 1 : (Windowsクライアントで) コマンドプロンプトを起動し、nslookupと入力します。
。

ステップ 2 : クエリータイプをSRVに設定します
set type = SRV

ステップ 3 : 確認する必要があるSRVレコードを挿入します
_cisco-uds._tcp.example.com

ステップ 4 : これにより、CUCMサーバをポイントするDNS Aレコードが返されます。

次に、_cisco-uds の SRV レコードが正常に返った例を示します。

レコードが返されない場合は、DNS管理者に問い合わせて[SRVレコード](#)を設定してください

```
Administrator: C:\Windows\system32\cmd.exe
Microsoft Windows [Version 6.1.7601]
Copyright (c) 2009 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\jl.APPSLAB>nslookup -type=srv _cisco-uds._tcp.appslab.com
Server: dc-appslab.appslab.com
Address: 10.106.92.194

_cisco-uds._tcp.appslab.com    SRV service location:
        priority      = 0
        weight        = 0
        port          = 8443
        svr hostname  = ccnpub.appslab.com
ccnpub.appslab.com             internet address = 10.106.92.196

C:\Users\jl.APPSLAB>_
```

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
サービスを自動検出できません。 [詳細設定 (advanced settings)] をクリックして手動で設定してください。 (Cannot find your services automatically. Click advanced settings to set up manually)	このエラーは、JabberがUDSまたはTFTPサーバを取得してログイン情報と設定を収集できない場合に表示されます。	https://cucm.domain:8443/cucm-uds/ への要求#29のHTTP応答コード503 https://cucm.domain:6972/ への要求#29のHTTP応答コード503

問題解決の手順

ステップ 1 : TFTPサーバとして設定されているCUCMノードが稼働していることを確認します。

ステップ 2 : すべてのCUCMノードでこれらのサービスを再起動します。

- Cisco TFTP
- Cisco UDSサービス

第 2 段階.CUCMユーザ認証

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
ユーザ名またはパスワードが正しくありません (Your username or password is not correct)	このエラーは、入力したクレデンシャルが間違っているか、ユーザがCUCM/LDAPでロックされている場合に表示されます	"FAILED_UCM90_AUTHENTICATION"

サンプルログの一部

<#root>

2017-01-09 08:59:10,652 INFO [0x00001740] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(460)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev

FAILED_UCM90_AUTHENTICATION

問題解決の手順

ステップ 1 : ユーザがCUCMでエンドユーザとして設定されていることを確認します。CUCM Administration > Enduserページに移動します。

ステップ 2 : クレデンシャルが正しく、ユーザがアクティブであることを確認します。CUCMセルフケアポータルにログインします。

この図は、ユーザが有効なユーザでないか、または指定されたパスワードが正しくないため、LDAPがユーザを認証できないシナリオを示しています。



ステップ 3 : この問題がすべてのユーザで発生する場合は、CUCM Administration > System > LDAPのLDAP同期とLDAP認証の設定が正しいことを確認します。

 ヒント:LDAPサーバの観点から、アカウントがロックされていないこと、パスワードが期限切れでないこと、およびすべてのユーザがCUCMサーバと同期していることを確認してください。

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
サーバと通信できません (Cannot communicate with the server)	Jabber が、サービスディスカバリの間に受信した、CUCM の FQDN/ホスト名を解決できません。またはそのホストに到達できません。	"FAILED_UCM90_CONNECTION"

サンプルログの一部

<#root>

2017-08-28 12:04:00,282 INFO [0x00004290] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(452)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev

FAILED_UCM90_CONNECTION

問題解決の手順

ステップ 1 : PC上のブラウザでこのURLを開けるかどうかをテストします。 <https://<CUCM IP/FQDN>:8443/cucm-uds/version>

失敗



This page can't be displayed

- Make sure the web address <https://ccmpub1.cisco.com:8443/> is correct.
- Look for the page with your search engine.
- Refresh the page in a few minutes.

[Fix connection problems](#)

成功



```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" standalone="true"?>
- <versionInformation version="11.5.1" uri="https://ccmpub.appslab.com/cucm-uds/version">
  <version>11.5.1</version>
  - <capabilities>
    <usersResourceAuthEnabled>>false</usersResourceAuthEnabled>
  </capabilities>
</versionInformation>
```

ステップ 2：応答が失敗した場合は、DNSが正しく設定されて解決されること、およびファイアウォール/ASAなどのネットワーク要素がポート8443をブロックしていないことを確認します。

ステップ 3：このURLは、クラスタ内のすべてのCUCMサーバでテストする必要があります。サーバのリストを表示するには、CUCM Administration > System > Serverの順に移動します。

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
サーバと通信できません (Cannot communicate with the server)	このエラーは、Jabberに入力されたユーザIDがCUCMで設定されたユーザIDと一致しない場合に表示されます	"FAILED_USER_LOOKUP"

サンプルログの一部

<#root>

2016-08-18 13:14:49,943 INFO [0x000036e4] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(367)] [service-discovery] [DiscoveryHandlerImpl::evaluateService]

FAILED_USER_LOOKUP

問題解決の手順

ステップ 1：PCのブラウザで<https://CUCM:8443/cucm-uds/clusterUser?username=<userid>>このURLを開けることを確認します。

ステップ 2：Jabberに入力したユーザIDがCUCMエンドユーザページのユーザIDと一致すること

を確認します。

 ヒント:JabberではUPNディスカバリがデフォルトで有効になっているため、LDAP UPNフィールドからユーザIDが事前に入力されています。UPNがCUCMで設定されているものと同じであるかどうかを確認します。UPNディスカバリを無効にする必要がある場合は、インストール時にUPN_DISCOVERY_ENABLED=falseを設定します

第 3 段階.SOAPログイン (IM and Presenceログイン)

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
ユーザ名またはパスワードが正しくありません (Your username or password is not correct)	このエラーは、ユーザ認証の失敗が原因で発生します。	"LERR_CUP_AUTH"

サンプルログの一部

<#root>

2017-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [ts\adapters\imp\components>Login.cpp(99)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****

2017-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [s\adapters\imp\components>Login.cpp(100)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLog

LERR_CUP_AUTH <12>:

201-01-14 15:55:09,615 INFO [0x00000dc0] [s\adapters\imp\components>Login.cpp(101)] [imp.service] [IMP

問題解決の手順

ステップ 1 : ユーザがプレゼンスノードに割り当てられ、ユーザに重複がないことを確認します (IM and presence Administration > Diagnostics > System troubleshooter)。

ステップ 2 : ハイアベイラビリティ(HA)の状態が正常で、フェールオーバーが発生していないことを確認します。

異常なHA状態のときにユーザを割り当てようとした場合、ユーザはどのIMPノードにも割り当てられず、ログインに失敗します。

最初にHA状態を回復し、ユーザを再度割り当てます。

ステップ 3 : クレデンシャルが有効であることを確認します。

1. LDAPユーザの場合は、ユーザがCUCMセルフケアポータルにログインできるかどうかを確認します。

2. ccmenduserページのログインに失敗した場合、CUCMのLDAP認証設定を確認し、同じ設定がIMPに複製されることを確認します

```
run sql select * from ldapauthentication
run sql select * from ldapauthenticationhost
```

3. アカウントがLDAPでロックされていないことを確認します

4. ユーザが最近プレゼンスを有効にした場合は、IMPパブリッシャでCisco Sync Agentサービスを再起動します。

ステップ 4 : サーバのTOMCAT CPUの使用量が高いことを確認します。

- show process load
- utils diagnose test

ステップ 5 : 次のサービスログをDEBUGに設定してから、ログインの問題を再現し、ログを収集します

- Client Profile Agent
- Cisco Tomcat
- Event Viewer-Application Log
- Event Viewer-System Log

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
証明書が無効です	このエラーは、ユーザがアクティブでないか、データベース内にあるときに発生します。	LERR_CUP_AUTH <10>

サンプルログの一部

```
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - *****
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - OnLog inError: LERR_CUP_AUTH <10>:
[IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Log in::OnLog inError] - *****
[http-bio-443-exec-15] handlers.Log inHandlerAbstract - preLog in:PRELOGIN reasoncode=FAILURE. User eit
```

 ヒント : このエラーに対しては、CUCMおよびIM&PサーバからCisco Tomcatログを取得することも推奨されます。

Cisco Tomcatログから

<#root>

```

2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : inside check wi
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.Certificates - getCNs :
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : cns = [ldap.cis
2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.Certificates - getDNSSubjectAlts :
2019-10-27 18:33:40,374 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : subjectAlts = [
2019-10-27 18:33:40,374 ERROR [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - verifyHostName:Exception.
2019-10-27 18:33:40,374 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - value of hostnameverified
2019-10-27 18:33:40,374 INFO [http-bio-443-exec-5] impl.AuthenticationLDAP - verifyHostName: Closing LD

```

問題解決の手順

Cisco Tomcatログに証明書エラーが表示されない場合は、次の2つの状況が発生します。これを検証する必要があります。

ステップ 1 : ユーザがIM&Pサーバに関連付けられていることを確認します。

- CUCM Administration Webページ> User Management > User Management > Assign Presence Usersの順に移動し、useridを探して、Findをクリックします

ステップ 2 : ユーザがIM&Pサーバに関連付けられている場合、ホームノードクラスタからユーザをバウンスします

- CUCM Administration Webページ> User Management > End User > Look for the end-userに移動し、Service SettingsでFind>をクリックし、Home Clusterチェックボックスのチェックマークを外してSaveをクリックし、Home Clusterチェックボックスのチェックマークを外してSaveをクリックします

Cisco Tomcatのログに前述のスニペットのエラーが表示される場合は、次の手順を実行します。

ステップ 1 : Cisco JabberがセキュアLDAPを使用するように設定されているかどうかを確認します

ステップ 2 : Secure LDAPを使用している場合は、完全修飾ドメイン名(FQDN)、ホスト名、共通名(CN)など、証明書に関連付けられている証明書の情報を確認します。

ステップ 3 : CUCMおよびIM&Pの設定方法 (IPアドレスまたはFQDNを使用している場合) を検証し、証明書内に含まれる情報と比較します

- CUCM Administration Webページ> System > Serverに移動します。

ステップ 4 : サーバにIPアドレスが設定され、LDAP証明書にFQDNが設定されている場合、次のコマンドをすべてのCUCMおよびIM&Pノードで実行する必要があります

- `utils ldap config ipaddr`
- または、サーバの定義をFQDNとして変更する必要があります。を参照してください。

[CUCMサーバ定義をIPアドレスまたはホスト名からFQDNに変更するガイド](#)

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
-------	----	--------------------

サーバと通信できません (Cannot communicate with the server)	このエラーは、IMDB の問題、または IMP への TCP 接続の問題が原因で発生します。	"LERR_CUP_UNREACHABLE" , "LERR_CUP_TIMEOUT"
---	--	--

サンプルログの一部

```
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(127)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
2017-11-08 16:03:20,051 INFO [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(128)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLogin
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
```

問題解決の手順

ステップ 1 : IMP FQDN/ホスト名がクライアントPCから解決可能であることを確認します。

ステップ 2 : このURLをブラウザhttps://<IMP SERVER FQDN/IP>:8443/EPASSoap/service/v105で開けることを確認します。

成功

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

<error>This is a SOAP service. Send a POST request!</error>

失敗



HTTP Status 404 - /EPASSoap/service/v105

type: Status report

message: /EPASSoap/service/v105

description: The requested resource is not available.

ステップ 3 : ファイアウォール/VPNがIMPサーバ (ポート8443,5222) への接続をブロックしていないことを確認します。

ステップ 4 : このサービスがIMPサーバで実行されているかどうかを確認します : Cisco Client profile Agent

ステップ 5 : これらのサービスログをDEBUGに設定し、ログインの問題を再度作成し、前の手順で問題が解決しない場合はログを収集します。

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication サービス
- Client Profile Agent

 ヒント : 問題が1人のユーザだけに解決しない場合は、CUCMでユーザのプレゼンスの割り当てを解除し、再度割り当てます。システム全体に問題がある場合は、ログを収集し、サービスのステータスを確認します

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
サーバと通信できません (Cannot communicate with the server)	通常、このエラーはIMDBの問題が原因で発生します	"LERR_CUP_INTERNAL_ERROR"

サンプルログの一部

```
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(127)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
2017-11-08 16:03:20,051 INFO [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(128)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLogin
2017-11-08 16:03:20,051 DEBUG [0x00003a0c] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices] [CSFUnified::IMPStackCap::Login::OnLog
```

問題解決の手順

ステップ 1 : [必須チェック](#)の実行

ステップ 2 : これらのサービスがIM&Pサーバで実行されていることを確認します

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication サービス
- Ciscoデータストアへのログイン

ステップ 3 : 次の Field Notice が適用可能かどうかを確認します。

Field Notice:FN64267:Cisco Unified Communications Manager IM & Presenceが原因でCisco Jabberのログインが失敗する – ソフトウェアアップグレードを推奨

ステップ 4 : これらのサービスログをDEBUGに設定し、ログインの問題を再度作成し、前の手順で問題が解決しない場合はログを収集します。

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication サービス
- Client Profile Agent
- データストアへのシスコログイン
- Event Viewer-Application Log
- Event Viewer-System Log

ステップ 5 : クラスタをリブートして状況を回復します。

第 4 段階.XMPPログイン (IM and Presenceログイン)

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
サーバと通信できません (Cannot communicate with the server)	JabberがMRA経由で接続できず、IM&PとのTLSセッションを確立できない場合によく見られます。	LERR_JABBER_AUTH <14> : サーバの認証エラー (リソースバインド、TLS、作成セッション、SASLエラーなど)

サンプルログの一部

```
2019-05-03 15:19:32,225 DEBUG [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Log in.cpp(128)] [IMPService]
2019-05-03 15:19:32,225 INFO [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Log in.cpp(129)] [IMPService]
2019-05-03 15:19:32,225 DEBUG [0x0000000109732f80] [s/adapters/imp/components/Log in.cpp(130)] [IMPService]
```

問題解決の手順

ステップ 1 : IM&PサーバとExpresswayの間でポート5222が開いていることを確認します。

ステップ 2 : これらのサービスがIM&Pサーバで実行されていることを確認し、一度再起動します。

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication サービス

ステップ 3 : CUCMプレゼンス冗長グループのハイアベイラビリティを無効にします。

ステップ 4 : すべてのIM&PノードでCisco XCP Routerサービスを再起動します。最初にIM&Pパブリッシャを使用し、次にサブスクリバで再起動します。

- utils service restart Cisco XCP Routerサービス

ステップ 5 : CUCMプレゼンス冗長グループからハイアベイラビリティを再度有効にします。

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
-------	----	--------------------

サーバと通信できません (Cannot communicate with the server)	通常、Jabber が IMP サーバとのセッションを確立できず、IMP サーバに自身をバインドできない場合に表示されます。	LERR_JABBER_AUTH <17> : サーバの認証エラー (リソースバインド、TLS、セッションの作成、SASLエラーなど)
--	--	---

サンプルログの一部

```
2017-10-27 10:56:47,396 DEBUG [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(127)] [IMPServices] [OnLoginError] - *****
2017-10-27 10:56:47,396 INFO [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(128)] [IMPServices] [OnLoginError] - OnLoginError: LE
2017-10-27 10:56:47,396 DEBUG [0x00007fff8b3d7340] [s/adapters/imp/components/Login.cpp(129)] [IMPServices] [OnLoginError] - *****
```

問題解決の手順

ステップ 1 : cup-xmpp証明書が有効であることを確認します。

ステップ 2 : ポート5222が開いていることを確認します。

ステップ 3 : これらのサービスログをDEBUGに設定してから、ログインの問題を再現し、手順4の前にログを収集します。

既知の唯一の修正がサーバのリポートであると特定される根本原因の場合。

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication サービス
- Client Profile Agent
- Event Viewer-Application Log
- Event Viewer-System Log

ステップ 4 : 問題を解決するには、サーバをリポートします。

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
サーバと通信できません (Cannot communicate with the server)	ファイアウォールなどに関するネットワークの問題により、IMP を解決できない、または IMP に到達できない場合に表示されます	"LERR_JABBER_UNREACHABLE"

サンプルログの一部

```
2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts/adapters/imp/components/Login.cpp(96)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****
2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts/adapters/imp/components/Login.cpp(97)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - OnLog
2014-12-15 12:07:31,600 INFO [0x00001670] [ts/adapters/imp/components/Login.cpp(98)] [imp.service] [IMPStackCap::Login::OnLoginError] - *****
```

問題解決の手順

ステップ 1 : IMP の FQDN/ホスト名を、解決可能かどうかを確認します。

ステップ 2 : ファイアウォール/VPNがIM&Pサーバ (ポート8443,5222) への接続をブロックしていないことを確認します。

ステップ 3 : これらのサービスがIM&Pサーバで実行されているかどうかを確認し、一度再起動します。

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication サービス

ステップ 4 : [必須チェック](#)を実行します。

ステップ 5 : これらのサービスログをDEBUGに設定し、ログインの問題を再度作成し、前の手順で問題が解決しない場合はログを収集します。

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication サービス
- Client Profile Agent
- Event Viewer-Application Log
- Event Viewer-System Log

手順 6 : すべてのユーザに同じエラーが発生した場合は、迅速な回復のためにサーバのリポートを実行できます。

エラー表示	原因	Jabber のログで確認すべき出力
アカウントにサインインできません。管理者に問い合わせてください。	JabberがオンプレミスまたはExpressway(Mobile Remote Access(MRA))経由でSSOを使用してログインすると一般的に表示される	"Log inError to ErrorCode: 27 mapped to: UnknownLog inError "

サンプルログの一部

```
2020-03-12 19:55:01,283 DEBUG [0x000000010b71d800][apters/imp/components/Log inUtils.cpp(96)][IMPService
2020-03-12 19:55:01,283 DEBUG [0x000000010b71d800][listeners/Log inEventListenerImpl.cpp(148)][IMPService
2020-03-12 19:55:01,283 INFO [0x000000016b61f000][ers/imp/lifecycle/Log inExecutor.cpp(314)][IMPService
2020-03-12 19:55:01,478 INFO [0x000000010b71d800][pp/tahiti/ui/log in/YLCLLog inBaseVC.m(500)][UI.Action
```

問題解決の手順

ステップ 1 : ユーザがIM&Pに割り当てられていることを確認します。

ステップ 2 : ノードとJabberの間で証明書が正しく交換されていることを検証します。

ステップ 3 : すべてのノードでOAuth署名キーと暗号化キーが正しく構成されていることを確認します。[このドキュメントの「確認」セクションを参照してください。](#)

ステップ 4 : [必須チェック](#)を実行します。

ステップ 5 : これらのサービスログをDEBUGに設定し、ログインの問題を再度作成し、前の手順で問題が解決しない場合はログを収集します。

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication サービス
- Client Profile Agent
- Event Viewer-Application Log
- Event Viewer-System Log
- Cisco SSO
- Cisco Tomcat
- Cisco Tomcatセキュリティ

必須の確認

ステップ 1 : ユーザがプレゼンスノードに割り当てられ([IM and Presence Administration] > [システム] > [トポロジ] に移動)、ユーザに重複がないことを確認します([IM and Presence Administration] > [診断] > [システムトラブルシュータ] に移動)。

ステップ 2 : ハイアベイラビリティが有効になっている場合は、[CUCM管理 (CUCM Administration)] > [サーバ (Server)] > [プレゼンス冗長グループ (Presence Redundancy Group)] の順に移動し、それらが正常な状態かどうかを確認します。次の画像は、正常な状態を示しています。ハイアベイラビリティについては[こちら](#)を参照してください。

異常な状態

High Availability							
<input type="checkbox"/> Enable High Availability							
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	ServerAction		
192.168.100.95	0	0	Running in Backup Mode	Peer Down			
192.168.100.96	0	0	Failed Over	Initialization	Failback		

 注:Jabberは、Cisco Tomcat、Cisco Tomcat Security、Cisco Client Profile Agent、Cisco XCP Connection Manager、Cisco XCP Router、およびCisco XCP Authenticationの各サービスを使用してログインします。

正常な状態

Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	Reason	ServerAction
192.168.100.95	0	0	Normal	Normal	Falover
192.168.100.96	0	0	Normal	Normal	Falover

ステップ 3 : ハイアベイラビリティのレプリケーションの状態を確認します。

a. utils dbreplication runtimestate

```
DB Version: ccml0_5_1_13900_2
Repltimeout set to: 300s
PROCESS option set to: 1

Cluster Detailed View from IMPSUB-1051SU3 (2 Servers):
```

SERVER-NAME	IP ADDRESS	PING (msec)	DB/RPC/ DbMon?	REPL. QUEUE	Replication Group ID	REPLICATION SETUP (RTM) & DB Status
IMPPUB-1051SU3	192.168.100.85	6.163	Y/Y/Y	0	(g_4)	(2) Setup Completed
IMPSUB-1051SU3	192.168.100.86	0.025	Y/Y/Y	0	(g_5)	(2) Setup Completed

データベースレプリケーションで問題が発生した場合は、[このリンクに移動します。](#)

b.型からselect count(*)でpe sql ttlogを実行します。複製

```
admin:run pe sql ttlogin select count(*) from typesysreplication
sqlRv(t) sqlstmt(select count(*) from typesysreplication;)
***result set start***
count(0), success(t)
***result set end***
```

または utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a以降)

```
admin:utils imdb_replication status
Running IMDB DSN (ttsoft, ttlogin, ttreg) replication checks on all nodes in cluster ...
NOTE: For diagnostic test to run, ports 6603, 6604 & 6605 must be open on any firewalls between IM&P Servers

Sub Cluster Name / Id :: galacticRepublic / 1000
  Checking connectivity & removing old data prior to running diagnostic
  Cisco Presence Datastore Replication
    10.3.85.23 -> 10.3.85.24      Passed
    10.3.85.24 -> 10.3.85.23      Passed
  Cisco Login Datastore Replication
    10.3.85.23 -> 10.3.85.24      Passed
    10.3.85.24 -> 10.3.85.23      Passed
  Cisco SIP Registration Datastore Replication
    10.3.85.23 -> 10.3.85.24      Passed
    10.3.85.24 -> 10.3.85.23      Passed

Sub Cluster Name / Id :: rebelAllianceCluster / 3000
  rebelAllianceCluster has a single node, IMDB replication not required

SUCCESS :: IMDB DSN Replication is correctly configured across cluster
Log file for the test can be gathered as follows:
  file get activelog epas/trace/imdb/sdi/imdb_state-20210705-1851.log
admin:
```

3つのデータストアでPASSEDと表示し、すべてのIM&Pノードでコマンドを実行する必要があります。1つのノードですべてのデータストアのレプリケーションがPassedと表示される場合もありますが、別のノードではFailedと表示される場合があります。

IMDB (インメモリデータベース) レプリケーションが正しくないと、一部またはすべてのユーザがログインできなくなったり、ユーザのプレゼンス状態が正しく表示されなくなったりします。

IMDBレプリケーションの問題を解決する手順は次のとおりです。

ステップ 1 : 影響を受けるIM&Pサブクラスタのハイアベイラビリティ(HA)を無効にします。

ステップ 2 : すべてのノードでCisco Presence Engineを停止する

```
utils service stop Cisco Presence Engine
```

ステップ 3 : すべてのデータストアサービス(Cisco Log in Datastore、Cisco Route Datastore、Cisco Presence Datastore、Cisco SIP Registration Datastore)が実行されていることを確認します。

```
utils service リスト
```

ステップ 4 : 各ノードでCisco Config Agentを一度に1つずつ再起動します。

```
utils service restart Cisco Config Agent
```

ステップ 5 : Cisco Presence Engineを起動します。

```
utils service start Cisco Presence Engine
```

手順 6 : サブクラスタのHAを有効にします。

ログを DEBUG に設定する方法

ステップ 1 [ナビゲーション (Navigation)] > [Unified Serviceability] > [トレース (Trace)] > [設定 (Configuration)] の順に選択します。

ステップ2 Serverドロップダウンリストから、トレースを設定するサービスを実行するサーバ (つまりIMPノード) を選択し、Goをクリックします。

ステップ3 Service Groupドロップダウンリストボックスから、トレースを設定するサービスのサービスグループを選択し、Goをクリックします。

ステップ4 Serviceドロップダウンリストボックスから、トレースを設定するサービスを選択し、Goをクリックします。

Step 5 [すべてのノードに適用 (Apply to All Nodes)] チェックボックスをオンにして、トレースレベルに [デバッグ (DEBUG)] を指定します。

Step 6 トレースパラメータ設定を保存するには、[保存 (Save)] ボタンをクリックします。

トレースレベルの設定方法の詳細については、『[Cisco Unified Serviceability Administration Guide](#)』を参照してください。

役立つビデオ :

- [RTMTからログを収集する](#)

Trace Configuration



Save



Set Default

Status:

Ready

Select Server, Service Group and Service

Server*

Service Group*

Service*

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files*

Maximum File Size (MB)*

Trace Configuration



Save



Set Default

Status:

Ready

Select Server, Service Group and Service

Server*

Service Group*

Service*

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files*

Maximum File Size (MB)*

Trace Configuration



Save



Set Default

Status:

Ready

Select Server, Service Group and Service

Server*

Service Group*

Service*

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files*

Maximum File Size (MB)*

Trace Configuration



Save



Set Default

Status:

Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence

Service Group* IM and Presence Services

Service* Cisco XCP Authentication Service (Active)

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

Trace Configuration



Save



Set Default

Status:

Ready

Select Server, Service Group and Service

Server* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence

Service Group* IM and Presence Services

Service* Cisco XCP Router (Active)

Apply to All Nodes

Trace On

Trace Filter Settings

Debug Trace Level Debug

Enable All Trace

Trace Output Settings

Maximum No. of Files* 250

Maximum File Size (MB)* 2

収集するログ

RTMT	管理 CLI
Cisco Client Profile Agent	file get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
データストアへのシスコログイン	file get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlog in/
Cisco Tomcat Security Logs	file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Cisco XCP Authentication サービス	file get activelog epas/trace/xcp/log/auth*
Cisco XCP Connection Manager	file get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1*.log
Cisco XCP Router	file get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1
Event Viewer-Application Log	file get activelog syslog/CiscoSyslog*
Event Viewer-System Log	file get activelog syslog/messages*

RTMT によるログの収集

Real Time Monitoring Tool For Cisco Unified Communications Solutions

System

- System Summary
 - System Summary
- Server
 - CPU and Memory
 - Process
 - Disk Usage
 - Critical Services
- Performance
 - Performance
 - Performance Log Viewer
- Tools
 - Alert Control
 - Trace & Log Central**
 - Job Status
 - SysLog Viewer
 - VLT
 - AuditLog Viewer

Voice/Video
AnalysisManager
IM and Presence

Trace & Log Central

- Trace & Log Central
 - Remote Browse
 - Collect Files**
 - Query Wizard
 - Schedule Collection
 - Local Browse
- Real Time Trace
 - Collect Crash Dump
 - Collect Install Logs
 - Audit Logs

Collect Files

Select System Services/Applications

Select all Services on all Servers

Name	All Servers	ccmsub10.vucis2.com	imppu
Cisco Role-based Security	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Row Information Spooling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAP Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SOAPMessage Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SSO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter AlertReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter CallActivitiesR...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter DeviceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter PPRReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServerReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Serviceability Reporter ServiceReport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Stored Procedure Trace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Syslog Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Security Logs	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Tomcat Stats Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Trace Collection Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Admin Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified OS Platform API	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Unified Reporting Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco WebDialerRedirector Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cron Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-Application Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Event Viewer-System Log	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FIPS Logs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

< Back Next > Finish Cancel

Trace&LogCentral

System

System Summary

Server

- CPU and Memory
- Process
- Disk Usage
- Critical Services

Performance

- Performance
- Performance Log Viewer

Tools

- Alert Central
- Trace & Log Central**
- Job Status
- SysLog Viewer
- VLT
- AuditLog Viewer

Voice/Video

AnalysisManager

IM and Presence

Trace & Log Central

- Trace & Log Central
 - Remote Browse
 - Collect Files**
 - Query Wizard
 - Schedule Collection
 - Local Browse
 - Real Time Trace
 - Collect Crash Dump
 - Collect Install Logs
 - Audit Logs

Collect Files

Select IM_AND_PRESENCE Services/Applications

Select all Services on all Servers

Name	All Servers	ccmpub10.vucis2.com	ccmsu
Cisco AXL Web Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Bulk Provisioning Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Client Profile Agent	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Config Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco IM and Presence Data Monitor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Intercluster Sync Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Login Datastore	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco OAM Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Datastore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Presence Engine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco RCC Device Selection Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Route Datastore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Proxy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco SIP Registration Datastore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Server Recovery Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco Sync Agent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Authentication Service	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Config Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Connection Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Directory Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP File Transfer Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Message Archiver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Router	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP SIP Federation Connection Man...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cisco XCP Text Conference Manager	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

< Back **Next >** Finish Cancel

Trace&LogCentral

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。