

Jabber 로그인 문제 해결 - 일반적인 문제

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[일반적인 문제 및 솔루션](#)

[신뢰할 수 없는 서버입니다. 검색된 서비스 없음](#)

[CUCM 인증서 실패](#)

[서비스를 자동으로 찾을 수 없음](#)

[DNS SRV 오류](#)

[홈 클러스터를 찾을 수 없음](#)

[서버와 통신할 수 없습니다.](#)

[DNS 호스트 이름 오류](#)

[최종 사용자 권한](#)

[사용자 이름 또는 암호가 올바르지 않습니다.](#)

[인증 실패](#)

[인증서가 유효하지 않음](#)

[SOAP 인증서 실패](#)

[XMPP 인증서 실패](#)

소개

이 문서에서는 가장 일반적인 Jabber 로그인 문제와 이를 수정하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

CUCM(Cisco Unified Communications Manager) 및 Cisco Jabber에 대한 지식이 있는 것이 좋습니다.

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 나열된 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스

이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

일반적인 문제 및 솔루션

문서에 나열된 오류는 Cisco Jabber를 사용할 때 로그인 오류가 발생할 때 나타나는 가장 일반적인 오류입니다.

신뢰할 수 없는 서버입니다. 검색된 서비스 없음



⊗ Untrusted server. No services discovered.

Sign In

Reset Jabber

로그인 오류: 신뢰할 수 없는 서버입니다. 검색된 서비스가 없습니다.

CUCM 인증서 실패

Jabber 클라이언트가 설치된 운영 체제가 CUCM Tomcat 인증서를 서명하는 데 사용되는 인증 기

관을 신뢰하지 않는 경우 신뢰할 수 없는 서버 오류가 표시됩니다.

Jabber 로그

정보 [0x00002fd0] [tutils\adapters\HttpCertAdapter.cpp(109)] [csf.httpclient]
[csf::netutils::adapters::HttpCertAdapter::verifyCertificate] - *-----* 인증서 확인 결과: 실패

정보 [0x00002fd0] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpclient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP 응답 코드 0 연결 코드 0 PII_CED_Exception 요청
#0{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }

오류 [0x00002fd0] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpclient] [csf::http::executeImpl]
- 요청을 위해 curl_easy_perform 호출을 수행하는 동안 문제가 발생했습니다. #0:
CERTIFICATE_VALIDATION_ERROR

솔루션

- 자체 서명 CUCM Tomcat 인증서
 - 신뢰할 수 있는 인증 기관으로서 사용자 컴퓨터에 자체 서명 인증서를 업로드합니다.
- CA(Certificate Authority) 서명 인증서
 - 인증서 루트 인증 기관이 Cisco Jabber를 실행하는 운영 체제에서 신뢰할 수 있는 루트인지 확인합니다.

서비스를 자동으로 찾을 수 없음



Cisco Jabber

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



Advanced settings

Continue

로그인 오류: 서비스를 자동으로 찾을 수 없습니다.

DNS SRV 오류

초기 로그인 시 Cisco Jabber는 DNS 서비스 레코드를 쿼리하여 네트워크에서 서비스를 자동으로

탐지하고 찾습니다. 이러한 쿼리가 실패하면 서비스가 식별되지 않아 Cisco Jabber 로그인 프로세스가 실패합니다.

Jabber 로그

경고 [0x00003398] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS 쿼리 PII_CED_Exception{_cisco-uds._tcp.domain.com.}이(가) 실패했습니다. DNS 이름이 없습니다.

경고 [0x00002788] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS 쿼리 PII_CED_Exception{_collab-edge._tls.domain.com.}이(가) 실패했습니다. DNS 이름이 없습니다.

정보 [0x00000c94] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(668)] [service-discovery]
[CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::evaluateServiceDiscoveryResult] -
ServiceDiscoveryHandlerResult 반환 코드 FAILED_NO_SRV_RECORDS_FOUND

경고 [0x000024a0] [ices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(1061)] [service-discovery]
[CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::callOnFailedDiscoveryResultOnDispatcherThread] - 검색 실패 -> (id) 이름:: (1005) ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound

솔루션

로컬 네트워크 또는 VPN을 통해 Cisco Jabber에 로그인하는 경우 Jabber를 실행 중인 운영 체제에서 _cisco-uds._tcp.domain.com DNS SRV 레코드를 성공적으로 쿼리할 수 있는지 확인합니다. MRA(Mobile Remote Access)를 통해 Cisco Jabber에 로그인할 때 운영 체제에서 _collab-edge._tls.domain.com DNS SRV 레코드를 성공적으로 쿼리할 수 있는지 확인합니다.

Cisco Jabber에서 사용하는 DNS SRV 레코드 구성에 대한 자세한 내용은 [Cisco Jabber용 온프레미스 구축 가이드를 참조하십시오.](#)

홈 클러스터를 찾을 수 없음

Jabber 로그의 NO_HOME_UDS_FOUND 오류는 Cisco Jabber가 DNS 서비스 레코드를 검색할 수 있었지만 Jabber 사용자에게 대한 CUCM 홈 클러스터를 찾지 못했음을 나타냅니다.

Jabber 로그

정보 [0x000019d0] [cm-config\uds\LocatorUdsResponse.cpp(82)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsResponse::parseResult] - 홈 UDS 위치가 없습니다.

오류 [0x000019d0] [\ucm-config\uds\LocatorUdsQuery.cpp(172)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsQuery::run] - 로케이터 UDS 요청이 실패했습니다.

경고 [0x000019d0] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(761)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::getLocatorUdsInformation] - LocatorUdsQuery가 실패했습니다. 결과: NO_HOME_UDS_FOUND

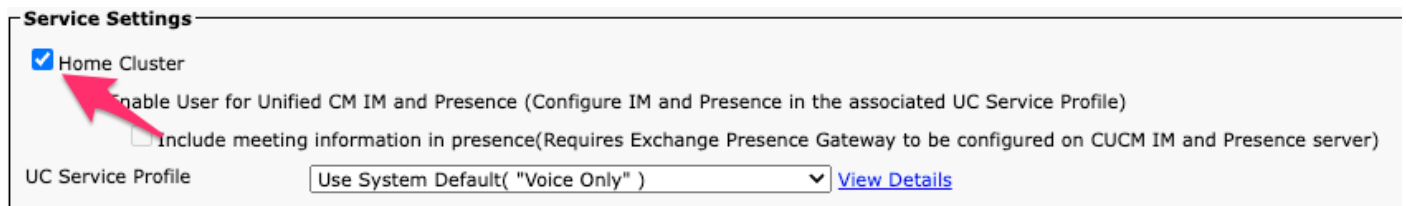
오류 [0x000019d0] [es\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(1042)] [csf.config]

[csf::ucm90::UdsProvider::convertLocatorUdsResult] -
locatorUdsResult=[NO_HOME_UDS_FOUND] ucmConfigResult=[2]

경고 [0x000019d0] [m90configflows\UcmRetrievalFlow.cpp(152)] [service-discovery]
[CSFUnified::Ucm90ConfigRetrievalFlow::mapUcm90ResultCodeToServiceDiscoveryResult] -
CUCM 결과: 실패 - 사용자 조회 실패

솔루션

CUCM Administration(CUCM 관리) > User Management(사용자 관리) > End User(최종 사용자)로 이동합니다. 사용자를 선택하고 CUCM에서 "홈 클러스터" 확인란이 활성화되어 있는지 확인합니다



CUCM 최종 사용자 홈 클러스터

서버와 통신할 수 없습니다.



⊗ Cannot communicate with the server.

Sign In

[Reset Jabber](#)

로그인 오류: 서버와 통신할 수 없습니다.

DNS 호스트 이름 오류

로그인하는 동안 Cisco Jabber는 CUCM에 연결하여 홈 클러스터 및 컨피그레이션 정보를 검색합니다. CUCM에 연결할 때 Cisco Jabber는 CUCM 노드에 대해 DNS A 레코드 조회를 수행합니다. 이러한 쿼리가 실패하면 Jabber가 CUCM 노드와 통신할 수 없으므로 Cisco Jabber 로그인 프로세스가 실패합니다.

Jabber 로그

```
정보 [0x000028a8] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(47)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS 쿼리 PII_CED_Exception{_cisco-uds._tcp.domain.com.}이(가) 성공했습니다.
```

```
정보 [0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP 응답 코드 0 연결 코드 0 PII_CED_Exception 요청
#0{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }
```

오류 [0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpclient] [csf::http::executeImpl]
- 요청을 위해 curl_easy_perform 호출을 수행하는 동안 문제가 발생했습니다. #0:
UNRESOLVED_HOST_ERROR

솔루션

로컬 네트워크 또는 VPN을 통해 Cisco Jabber에 로그인하는 경우 운영 체제가 각 CUCM 노드 DNS A 레코드를 성공적으로 쿼리할 수 있는지 확인합니다. MRA(Mobile Remote Access)를 통해 Cisco Jabber에 로그인할 때 운영 체제가 Expressway-E DNS A 레코드를 성공적으로 쿼리할 수 있는지 확인합니다.

최종 사용자 권한

초기 로그인 시 Cisco Jabber는 로그인을 시도하는 사용자에게 대해 홈 UDS 조회를 수행합니다. 로그인 사용자에게 충분한 권한이 할당되지 않으면 로그인 시도가 실패합니다.

Jabber 로그

정보 [0x000004c4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpclient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP 응답 코드 403 연결 코드 0 PII_CED_Exception에 대한 요청 #4{https://cucmpub.domain.com:8443/[...]}

오류 [0x000004c4] [ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(64)] [csf.config]
[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::convertHttpUtilsResult] - 홈 Uds 쿼리가 실패했습니다.
responseCode = [403]

디버그 [0x000004c4] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]
[csf::ucm90::HomeUdsHttpRequest::performHttpRequest] - UDS 결과 변환 결과 - UDS 결과:
HOME_UDS_QUERY_FAILED.

디버그 [0x000004c4] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(915)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::doHomeUdsQuery] - 홈 UDS 쿼리의 결과:
HOME_UDS_QUERY_FAILED

솔루션

CUCM Administration(CUCM 관리) > User Management(사용자 관리) > End User(최종 사용자)로 이동합니다. 사용자를 선택하고 최종 사용자에게 "표준 CCM 최종 사용자" 역할이 할당되었는지 확인합니다.

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

CUCM 최종 사용자 역할

사용자 이름 또는 암호가 올바르지 않습니다.



Cisco Jabber

⊗ Your username or password is not correct.

Enter your username and password for Phone Services.

로그인 오류: 사용자 이름 또는 암호가 올바르지 않습니다.

인증 실패

초기 Cisco Jabber 로그인 시 사용자에게 서비스 권한이 부여되도록 인증해야 합니다. 인증이 실패하면 Jabber 로그인 시도가 실패합니다.

Jabber 로그

```
정보 [0x0000188c] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP 응답 코드 401 연결 코드 0 PII_CED_Exception에 대한 요청 #4{https://cucmpub.domain.com:8443/ [...]}
```

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

[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::convertHttpUtilsResult] - 인증에 실패했습니다.

디버그 [0x0000188c] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]
[csf::ucm90::HomeUdsHttpRequest::performHttpRequest] - UDS 결과 변환 결과 - UDS 결과:
HOME_UDS_AUTHENTICATION_FAILED.

오류 [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]

솔루션

Jabber 사용자 이름 및 비밀번호가 올바른지 확인합니다. 사용자 이름 및 비밀번호가 올바른 경우 Jabber 사용자가 CUCM 최종 사용자 웹 인터페이스에 로그인할 수 있는지 확인합니다. CUCM 최종 사용자 웹 인터페이스에 로그인하지 못한 경우 CUCM에서 인증 LDAP에 연결할 수 있고 올바른 사용자 검색 기준이 정의되어 있는지 확인합니다.

인증서가 유효하지 않음



Cisco Jabber

⊗ Certificate not valid

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

Two input fields for login. The top field is for the username and the bottom field is for the password, which is masked with asterisks.

로그인 오류: 인증서가 유효하지 않습니다.

SOAP 인증서 실패

초기 로그인 시 Cisco IM and Presence를 통해 사용자는 IM&P에서 SOAP 서비스를 통해 인증됩니다. 운영 체제에서 Cisco IM and Presence tomcat 인증서 체인을 신뢰하지 않으면 로그인 시도가 실패합니다.

Jabber 로그

정보 [0x00001088] [CupSoapClient\CupSoapClientImpl.cpp(664)] [csf.jwcpp]
[CupSoapClientImpl::LoginAsync] - @CupSoapCli: login cup async, server:imppub.domain.com,

user:****, ver:14.2.0.58008

정보 [0x0000035c] [upSoapClient\CupSoapClientImpl.cpp(1213)] [csf.jwcpp]
[CupSoapClientImpl::getEndpoint] - @CupSoapCli:
soap,endpoint:https://imppub.domain.com:8443/EPASSoap/service/v80

정보 [0x00001088] [rx\jwcpp\LoginMgr\LoginCUPState.cpp(311)] [csf.jwcpp]
[CLoginCup::OnLoginFailed] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailed errtype: 37345,
errcode: 30, hAsync: 1, bEdgeServerFlag: 0, errstring: SOAP 1.2 결함: SOAP-ENV:Sender[하위
코드 없음] "SSL_ERROR_SSL error:1416F086:SSL
routes:tls_process_server_certificate:certificate verify failed" 세부 정보: SSL_connect error in
tcp_connect(), soapStringFaultFault: SSL_ERROR_SSL error:1416F086:SSL 루틴
:tls_process_server_certificate:certificate verify failed, customData: 1

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

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

솔루션

Jabber를 실행하는 운영 체제가 Cisco IM and Presence tomcat 인증서 체인을 신뢰하는지 확인합
니다.

XMPP 인증서 실패

초기 로그인 시 Cisco IM and Presence를 통해 사용자는 XMPP 서비스에 연결할 수 있습니다. 운영
체제에서 Cisco IM and Presence XMPP 인증서 체인을 신뢰하지 않으면 로그인 시도가 실패합니
다.

Jabber 로그

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

정보 [0x000021c4] [rwerx\jwcpp\xmppcore\src\client.cpp(254)] [csf.jwcpp]
[gloux::Client::handleNormalNode] - @XmppSDK: #0, TLS 핸드셰이크를 시작하는 중...

오류 [0x000021c4] [x\jwcpp\xmppcore\src\clientbase.cpp(394)] [csf.jwcpp]
[gloux::ClientBase::handleHandshakeResult] - @XmppSDK: #0, TLS 핸드셰이크가 실패했습니다!

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

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

인증서 오류

솔루션

Jabber를 실행하는 운영 체제가 Cisco IM and Presence XMPP 인증서 체인을 신뢰하는지 확인합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.