

# Aanmeldingsproblemen met Jabber troubleshooten

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Logbestanden ophalen](#)

[Trefwoorden voor zoeken in logbestanden](#)

[Fasen om te troubleshooten](#)

[Fase 1. CUCM-servicedetectie](#)

[Fase 2. CUCM-gebruikersverificatie](#)

[Fase 3. Inloggen met SOAP \(IM en Presence Log in\)](#)

[Fase 4. XMPP inloggen \(IM en Presence inloggen\)](#)

[Vereiste controles](#)

[Logbestanden instellen op DEBUG](#)

[Logbestanden om op te halen](#)

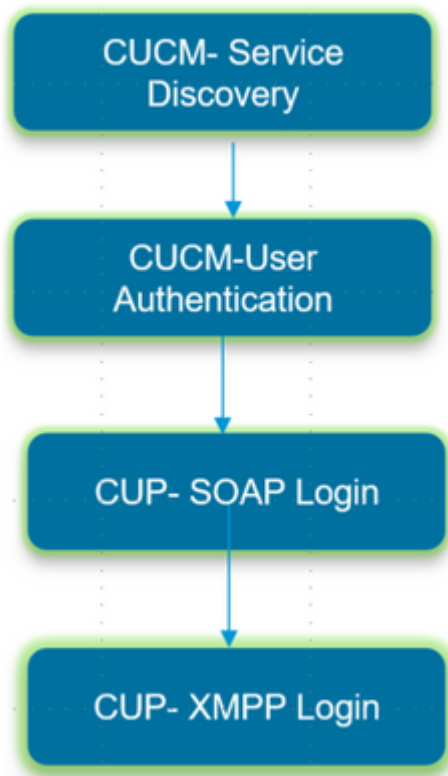
[Logbestanden ophalen uit RTMT](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen bij het inloggen van Jabber wanneer dit mislukt op een intern of bedrijfsnetwerk.

## Achtergrondinformatie

Jabber Log in bestaat uit twee fasen: aanmelding bij Cisco Unified Communications Manager server (CUCM) en inloggen bij IM en Presence server (IM&P).



- CUCM Log in betreft servicedetectie om de CUCM-server te identificeren waarop Jabber moet inloggen.
- Jabber gebruikt verificatie met CUCM om de serviceprofielgegevens op te halen die IMP-server, voicemail, Conferencing, CTI-servergegevens en ook Apparaatconfiguratie voor telefoonservices bevatten.
- Zodra de CUCM-aanmelding succesvol is, meldt Jabber zich aan bij de IMP-server om de contactlijst en andere IM-services te verifiëren en op te halen.
- De IMP Log in heeft twee fasen, namelijk: SOAP Log in dat zich bezighoudt met gebruikersverificatie, en dan XMPP Log in dat zich bezighoudt met XMPP sessieaanmaak en stream management.

## Logbestanden ophalen

Schakel de cache op de PC uit en verzamel het schone Jabber Problem Report (PRT).

Stap 1. Uitloggen en de Jabber-toepassing afsluiten.

Stap 2. Alle logbestanden verwijderen die zich bevinden op

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

```

Stap 3. Start Jabber opnieuw en creëer het probleem opnieuw.

Stap 4. Verzamel het probleemrapport. (Selecteer in het **menu Help** van Jabber de optie **Een probleem melden** om het gereedschap Problemen melden te starten. De instructies zijn daar te vinden)

Koppel deze bronnen:

- [Hoe een Jabber-probleem te verzamelen](#)
- [Logbestanden ophalen bij Expressway \(wanneer Jabber via MRA werkt\)](#)

## Trefwoorden voor zoeken in logbestanden

<#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.

## Fasen om te troubleshooten

### Fase 1. CUCM-servicedetectie

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan uw services niet automatisch vinden. Klik op geavanceerde instellingen om deze handmatig in te stellen	Deze fout wordt gezien wanneer de records <b>_cisco-uds</b> of <b>_cuplog</b> in SRV niet op de DNS-server zijn geconfigureerd	csf::dns::mapFromWindowsDNSResult

### Voorbeeld van logbestandfragment

<#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).
```

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Start de opdrachtprompt (op een Windows-client) en voer vervolgens **nslookup in**.

Stap 2. Het vraagtype instellen op SRV  
**set type = SRV**

Stap 3. Plaats de SRV record die we moeten controleren  
**\_cisco-uds.\_tcp.example.com**

Stap 4. Hiermee worden de DNS A-records die naar de CUCM-servers wijzen, teruggestuurd.

Dit is een voorbeeld van de geslaagde SRV-record \_cisco-uds.

Als er geen records worden teruggestuurd, neemt u contact op met uw DNS-beheerder om de [SRV-records](#) te configureren

```

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

C:\Users\j1.APPSLAB>nslookup -type=srv _cisco-uds._tcp.apps-lab.com
Server: dc-apps-lab.apps-lab.com
Address: 10.106.92.194

_cisco-uds._tcp.apps-lab.com SRV service location:
    priority = 0
    weight = 0
    port = 8443
    srv_hostname = ccm-pub.apps-lab.com
ccm-pub.apps-lab.com internet address = 10.106.92.196
C:\Users\j1.APPSLAB>
  
```

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan uw services niet automatisch vinden. Klik op gevanceerde instellingen om deze handmatig in te stellen	Deze fout wordt gezien wanneer <b>Jabber</b> de UDS- of TFTP-servers niet kan ophalen om de informatie- en configuratie-instellingen te verzamelen.	HTTP-responscode 503 voor verzoek #29 naar <a href="https://cucm.domain:8443/cucm-uds/">https://cucm.domain:8443/cucm-uds/</a> HTTP-responscode 503 voor verzoek #29 naar <a href="https://cucm.domain:6972/">https://cucm.domain:6972/</a>

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Controleer of de CUCM-knooppunten die als TFTP-servers zijn geconfigureerd, actief zijn.

Stap 2. **Start** deze services opnieuw op alle CUCM-knooppunten.

- Cisco TFTP
- Cisco UDS Service

## Fase 2. CUCM-gebruikersverificatie

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Uw gebruikersnaam of wachtwoord is onjuist	Deze fout wordt gezien wanneer de ingevoerde referenties verkeerd zijn of wanneer de gebruiker is vergrendeld in	"FAILED_UCM90_AUTHENTICATION"

## Voorbeeld van logbestandfragment

```
<#root>
```

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

```
FAILED_UCM90_AUTHENTICATION
```

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Zorg ervoor dat de gebruiker is geconfigureerd als een **eindgebruiker** in CUCM. Navigeer naar **CUCM Administration > Enduser** pagina.

Stap 2. Controleer of de referenties correct zijn en of de gebruiker actief is. Meld u aan bij de CUCM Self-Care Portal.

Deze afbeelding heeft betrekking op het scenario waarin LDAP de gebruiker niet kan verifiëren, omdat de gebruiker geen geldige gebruiker is of omdat het opgegeven wachtwoord onjuist is.



Stap 3. Als dit probleem voor alle gebruikers optreedt, controleert u of de instellingen voor LDAP-synchronisatie en LDAP-verificatie bij **CUCM-beheer > Systeem > LDAP** juist zijn.

**Tip:** vanuit het perspectief van de LDAP-server zorg ervoor dat de **account niet is vergrendeld**, dat de **wachtwoorden niet zijn verlopen** en dat alle **gebruikers zijn gesynchroniseerd met de CUCM-server**.

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan niet communiceren met de server	Jabber kan de FQDN/hostnaam voor CUCM die het tijdens de servicedetectie heeft ontvangen, niet omzetten/bereiken	"FAILED_UCM90_CONNECTION"

## Voorbeeld van logbestandfragment

<#root>

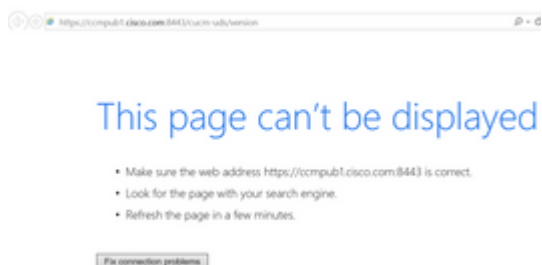
2017-08-28 12:04:00,282 INFO [0x00004290] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(452)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev

FAILED\_UCM90\_CONNECTION

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Test of u deze URL kunt openen in de browser op de PC <https://<CUCCM IP/FQDN>:8443/cucm-uds/version>

## Mislukt



## Geslaagd



Stap 2. Als de respons niet succesvol is, controleert u of de DNS correct is geconfigureerd om deze op te lossen en ook of de poort 8443 niet wordt geblokkeerd door netwerkelementen zoals Firewall/ASA.

Stap 3. Deze URL moet worden getest voor alle CUCM-servers in het cluster. Voor een lijst van servers, navigeer aan **Beheer CUCM > Systeem > Server**.

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan niet communiceren met de server	Deze fout wordt gezien wanneer de gebruikersnaam die is ingevoerd in Jabber niet overeenkomt met de gebruikersnaam die is ingesteld in CUCM	"FAILED_USER_LOOKUP"

## Voorbeeld van logbestandfragment

<#root>

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

FAILED\_USER\_LOOKUP

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Controleer of u deze URL kunt openen in de browser op de PC <https://CUCM:8443/cucm-uds/clusterUser?username=<userid>>

Stap 2. Controleer of de gebruikersnaam die is ingevoerd in Jabber, overeenkomt met de gebruikersnaam op de CUCM-eindgebruikerspagina.

---

**Tip:** Jabber heeft UPN-detectie standaard ingeschakeld en krijgt dus de **gebruikersnaam** voorgevuld uit het LDAP UPN veld. Controleer of UPN hetzelfde is als ingesteld in CUCM, als u UPN-detectie moet uitschakelen, **stelt u** UPN\_DISCOVERY\_ENABLED=false tijdens [installatie in](#)

---

## Fase 3. Inloggen met SOAP (IM en Presence Log in)

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Uw gebruikersnaam of wachtwoord is onjuist	Deze fout wordt veroorzaakt door een fout in de gebruikersverificatie	"LERR_CUP_AUTH"

## Voorbeeld van logbestandfragment

<#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

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Controleer dat de gebruiker is toegewezen aan een Presence-knooppunt en dat er geen duplicaten zijn voor de gebruiker (**IM en Presence Management > Diagnostics > System troubleshooter**).

Stap 2. Controleer dat de status Hoge beschikbaarheid (HA) normaal is en dat er geen failover is opgetreden.

Als u hebt geprobeerd om de gebruiker toe te wijzen tijdens een abnormale HA-status, worden Gebruikers niet toegewezen aan een IMP-knooppunt en inloggen mislukt.

Herstel eerst de HA-status en wijs de gebruiker opnieuw toe.

Stap 3. Controleer of de referenties geldig zijn.

1. Controleer in het geval van een LDAP-gebruiker of de gebruiker kan inloggen op het CUCM Selfcare-portal.
2. Als het inloggen op de **opdrachtgebruikerspagina** mislukt, controleer dan de LDAP-verificatie-instellingen in CUCM en controleer ook of dezelfde instellingen worden herhaald naar IMP

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

3. Controleer of de account niet is vergrendeld in LDAP
4. Als de gebruiker onlangs is ingeschakeld voor Presence, moet u de service Cisco Sync Agent opnieuw opstarten op IMP Publisher.

Stap 4. Controleer of de server een hoog TOMCAT CPU-verbruik heeft

- **show process load**
- **utils diagnose test**

Stap 5. Stel deze services log in op DEBUG en ontspan vervolgens het inlogprobleem en verzamel de logs

- Client Profile Agent
- Cisco Tomcat
- Logboeken "Toepassingslogboek"
- Logboeken "Systeemlogboek"

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Ongeldige aanmeldingsgegevens	Deze fout wordt veroorzaakt wanneer de gebruiker niet actief is of zich in de database bevindt.	LERR_CUP_AUTH <10>

### Voorbeeld van logbestandfragment

```
[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 eith
```

---

**Tip:** voor deze fout wordt het ook aanbevolen de Cisco Tomcat-logbestanden op te halen van de CUCM- en IM&P-servers.

---

Uit de logbestanden van Cisco Tomcat

<#root>



```

2019-10-27 18:33:40,373 DEBUG [http-bio-443-exec-5] impl.LDAPHostnameVerifier - check : inside check wit
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 = [I
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 LDA

```

## Stappen voor het oplossen

Twee situaties worden hier aangetroffen als de Cisco Tomcat-logbestanden geen certificaatfout tonen, moet dit worden gevalideerd.

Stap 1. Controleer of de gebruiker is gekoppeld aan een IM&P-server

- Ga naar de **webpagina van CUCM Administration > User Management > User Management > Assign Presence Users > zoek de gebruikersnaam en klik op Find**

Stap 2. Als de gebruiker is gekoppeld aan een IM&P-server, stoot de gebruiker uit het Home Node-cluster

- Ga naar de **webpagina van CUCM Administration > User Management > End User > zoek naar de eindgebruiker en klik op Find > onder Service Settings, schakel het selectievakje Home Cluster uit > klik op Save > vink het selectievakje Home Cluster aan en klik op Save**

Als de logboeken van Cisco Tomcat de fout uit het eerder weergegeven fragment tonen, voert u deze stappen uit:

Stap 1. Controleer of Cisco Jabber is geconfigureerd om Secure LDAP te gebruiken

Stap 2. Als Secure LDAP in gebruik is, bevestig de aan de certificaten gekoppelde informatie, zoals de Fully Qualified Domain Name (FQDN), Hostname en Common Name (CN).

Stap 3. Bevestig hoe de CUCM en IM&P zijn geconfigureerd, indien met IP-adres of FQDN, en vergelijk dat met de informatie in het certificaat

- Ga naar de **webpagina CUCM Management > System > Server**

Stap 4. Als de servers zijn geconfigureerd met IP-adres en de LDAP-certificaten zijn geconfigureerd met FQDN, moet de volgende opdracht worden uitgevoerd op alle CUCM- en IM&P-knooppunten

- **utils ldap config ipaddr**
- U kunt ook de definitie van de servers wijzigen in FQDN's. Raadpleeg. [Verander CUCM Server Definition van IP Adres of Hostname naar FQDN gids.](#)

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan niet communiceren met de server	Deze fout wordt veroorzaakt door problemen met de connectiviteit van IMDB of TCP met IM&P	"LERR_CUP_UNREACHABLE", "LERR_CUP_TIMEOUT"

## Voorbeeld van logbestandfragment

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

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Controleer of IMP FQDN/Hostnames oplosbaar zijn vanaf de client-pc.

Stap 2. Controleer of u deze URL in browser kunt openen **https://<IMP SERVER FQDN/IP>:843/EPASSoap/service/v105**

### Geslaagd

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>

### Mislukt



HTTP Status 404 - /EPASSoap/service/v105

type: Status report

message: /EPASSoap/service/v105

description: The requested resource is not available

Stap 3. Controleer of firewall/VPN de verbinding met IMP-server niet blokkeert (poort 843.522)

Stap 4. Controleer of deze service in IMP-server wordt uitgevoerd: Cisco Client Profile Agent

Stap 5. Stel deze services log in op DEBUG, maak het probleem met inloggen opnieuw en verzamel vervolgens de logs als de vorige stappen het probleem niet oplossen.

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service
- Client Profile Agent

**Tip:** als het probleem voor slechts één gebruiker blijft bestaan, moet u de gebruiker opnieuw toewijzen en toewijzen voor aanwezigheid in CUCM. Als het een systeembreed probleem is, verzamel de logbestanden en controleer de status van de diensten

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan niet communiceren met de server	Gewoonlijk wordt deze fout veroorzaakt door problemen met IMDB	"LERR_CUP_INTERNAL_ERROR"

### Voorbeeld van logbestandfragment

```

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

```

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. [Verplichte controles](#) uitvoeren

Stap 2. Controleer of deze services worden uitgevoerd op de IM&P-server

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service
- Cisco-inlogdatastore

Stap 3. Controleer of deze melding uit het veld van toepassing is

### Melding uit het veld: FN - 64267 - Cisco Unified Communications Manager IM & Presence veroorzaakt inlogfouten van Cisco Jabber - Software upgrade aanbevolen

Stap 4. Stel deze services log in op DEBUG, maak het probleem met inloggen opnieuw en verzamel vervolgens de logs als de vorige stappen het probleem niet oplossen.

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service
- Client Profile Agent
- Cisco Log in datastore
- Logboeken â€œ Toepassingslogboek
- Logboeken â€œ Systeemlogboek

Stap 5. Herstelt het cluster om de situatie te herstellen.

## Fase 4. XMPP inloggen (IM en Presence inloggen)

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan niet communiceren met de server	Treedt vaak op wanneer Jabber geen verbinding maakt via MRA en geen TLS-sessie tot stand kan brengen met IM&P	LERR_JABBER_AUTH <14>: Verificatiefout met server, bijvoorbeeld resource bind, TLS, sessie maken of SASL-fout

## Voorbeeld van logbestandfragment

```

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

```

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Controleer dat poort 5222 is geopend tussen de IM&P-servers en de snelwegen.

Stap 2. Controleer of deze services op de IM&P-server worden uitgevoerd en start ze eenmaal opnieuw.

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service

Stap 3. Schakel de hoge beschikbaarheid uit in de CUCM Presence Redundantie Groepen.

Stap 4. Start de **Cisco XCP Router-service** op alle IM&P-knooppunten opnieuw, eerst met de IM&P-uitgever en vervolgens in de abonnees.

- **utils service restart Cisco XCP Router Service**

Stap 5. Kunt u de hoge beschikbaarheid van de CUCM Presence Redundantie Groepen opnieuw inschakelen.

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan niet communiceren met de server	Treedt vaak op wanneer Jabber geen sessie kan maken en zichzelf niet kan binden op de IM&P-server	LERR_JABBER_AUTH <17>: Verificatiefout met server, bijvoorbeeld resource bind, TLS, sessie maken of SASL error"

## Voorbeeld van logbestandfragment

```
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] - *****
```

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Controleer dat de beker-xmpp Certificaten geldig zijn.

Stap 2. Controleer of Port 522 is geopend.

Stap 3. Stel deze services log in op DEBUG en ontspan vervolgens het inlogprobleem en verzamel de logs voor stap 4.

Als Root oorzaak wordt geïdentificeerd als Reboot van de server is de enige bekende fix.

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service
- Client Profile Agent
- Logboeken "Toepassingslogboek"
- Logboeken "Systeemlogboek"

Stap 4. Start de server opnieuw op om het probleem op te lossen.

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan niet communiceren met de server	Treedt op wanneer IM&P niet kan worden omgezet of bereikt vanwege netwerkproblemen zoals de firewall	"LERR_JABBER_UNREACHABLE"

### Voorbeeld van logbestandfragment

```
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] - *****
```

### Stappen voor het oplossen

Stap 1. Controleer of IMP FQDN/Hostnames oplosbaar zijn.

Stap 2. Controleer dat de firewall/VPN de verbinding met de IM&P server niet blokkeert (poort 843.522).

Stap 3. Controleer of deze services op de IM&P-server worden uitgevoerd en start ze eenmaal opnieuw.

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service

Stap 4. Voer [verplichte controles uit](#).

Stap 5. Stel deze services log in op DEBUG, maak het probleem met inloggen opnieuw en verzamel vervolgens de logs als de vorige stappen het probleem niet oplossen.

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service
- Client Profile Agent
- Logboeken – Toepassingslogboek
- Logboeken – Systeemlogboek

Stap 6. Als alle gebruikers dezelfde fout ervaren, kan een server Reboot worden gedaan voor snel herstel.

Fout op het scherm	Oorzaak	Controleren in Jabber-logbestand
Kan niet aanmelden bij uw account. Neem contact op met uw beheerder.	Vaak gezien wanneer de Jabber is ingelogd met SSO, on-pre of over Expressways (Mobile Remote Access (MRA))	"Log in ErrorErrorCode: 27 toegewezen aan: OnbekendLoginFout "

### Voorbeeld van logbestandfragment

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

## Stappen voor het oplossen

Stap 1. Controleer of de gebruiker is toegewezen aan de IM&P.

Stap 2. Bevestig dat de certificaten correct tussen de knooppunten en Jabber worden uitgewisseld.

Stap 3. Controleer of de toetsen OAuth Signing en Encryption correct op alle knooppunten zijn geconfigureerd. [Raadpleeg de sectie Verifiëren in dit document.](#)

Stap 4. Voer [verplichte controles uit](#).

Stap 5. Stel deze services log in op DEBUG, maak het probleem met inloggen opnieuw en verzamel vervolgens de logs als de vorige stappen het probleem niet oplossen.

- Cisco XCP Router
- Cisco XCP Connection Manager
- Cisco XCP Authentication Service
- Client Profile Agent
- Logboeken – Toepassingslogboek
- Logboeken – Systeemlogboek
- Cisco SSO
- Cisco Tomcat
- Cisco Tomcat Security

## Vereiste controles

Stap 1. Controleer dat de gebruiker is toegewezen aan een Presence-knooppunt (navigeren naar **IM en Presence Management > System > Topology**) en dat er geen duplicaten zijn voor de gebruiker (navigeren naar **IM en Presence Management > Diagnostics > System troubleshooter**)

Stap 2. Als Hoge beschikbaarheid is ingeschakeld, navigeer dan naar **CUCM-beheer > Server > Presence Redundancy Group** en controleer of deze zich in de **normale status** bevinden. Deze afbeelding geeft weer hoe de normale toestand eruit ziet. Meer informatie over hoge beschikbaarheid kunt u [hier](#) vinden.

### Abnormale toestand

High Availability				
<input checked="" type="checkbox"/> Enable High Availability				
Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State	
192.168.100.95	0	0	Running in Backup Mode	
192.168.100.96	0	0	Failed Over	

**Opmerking:** deze services worden door de Jabber gebruikt om in te loggen: Cisco Tomcat, Cisco Tomcat Security, Cisco Client Profile Agent, Cisco XCP Connection Manager, Cisco XCP router en Cisco XCP-verificatie.

## Normale toestand

### High Availability

Enable High Availability

Monitored Server	Assigned Users	Active Users	Server State
192.168.100.95	0	0	Normal
192.168.100.96	0	0	Normal

Stap 3. Controleer de status van hoge beschikbaarheid van replicatie.

#### a. utils dbreplication runtimestate

```
DB Version: ccm10_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
IMPPUB-1051SU3	192.168.100.85	6.163	Y/Y/Y	0	(g_4)
IMPSUB-1051SU3	192.168.100.86	0.025	Y/Y/Y	0	(g_5)

Als u problemen ondervindt met de databasereplicatie, [navigeer dan naar deze link](#).

#### b.run pe sql tlog in select count(\*) van typesysreplicatie

```
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***
```

of hulpprogrammaâ€™s imdb\_replicatiestatus ( 10.5.2 SU2a en hoger)

```

admin:utils imdb_replication status
Running IMDB DSN (ttsoft, ttlogin, ttreg) replication checks on all nodes in clust
NOTE: For diagnostic test to run, ports 6603, 6604 & 6605 must be open on any fire

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:

```

De drie datastores moeten **Passed** tonen, en de opdracht moet op alle IM&P-knooppunten worden uitgevoerd, aangezien het soms gebeurt dat op één knooppunt alle replicaties van datastores **Passed** tonen, maar op een ander knooppunt **Failed**.

De implicaties als de IMDB-replicatie (In-memory Database) niet correct is, kunnen inhouden dat sommige of alle gebruikers zich niet kunnen aanmelden of dat hun aanwezigheidsstatus niet correct kan worden weergegeven.

De stappen om de IMDB-replicatie op te lossen zijn:

Stap 1. Schakel de hoge beschikbaarheid (Ha) uit voor de IM&P subcluster die wordt beïnvloed.

Stap 2. Stop de Cisco Presence Engine op alle knooppunten

**utils service stop Cisco Presence Engine**

Stap 3. Controleer of alle Datastore-services worden uitgevoerd: Cisco Log in Datastore, Cisco Route Datastore, Cisco Presence Datastore, Cisco SIP Registration Datastore.

**utils service list**

Stap 4. Start Cisco Config Agent op elk knooppunt tegelijk opnieuw.

**utils service restart Cisco Config Agent**

Stap 5. Start Cisco Presence Engine.

**utils service start Cisco Presence Engine**

Stap 6. Schakel HA in voor het sub-cluster.



# Logbestanden instellen op DEBUG

Stap 1 Kies **Navigation > Unified serviceability > Trace > Configuration**.

Stap 2 Kies in de vervolgkeuzelijst Server de server (bijv. IMP-knooppunt) die de service uitvoert om overtrekken te configureren en klik op **Ga**.

Stap 3 Kies in de vervolgkeuzelijst Servicegroep het servicegroep voor de service die u wilt overtrekken, en klik vervolgens op **Ga**.

Stap 4 Kies in de vervolgkeuzelijst Service de service waarvoor u overtrekken wilt configureren en klik vervolgens op **Ga**.

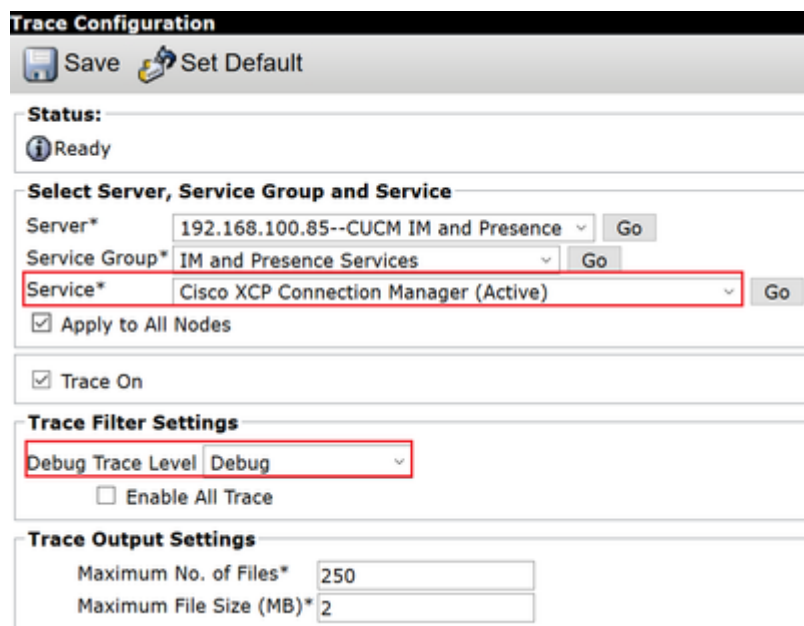
Stap 5 Vink **â€Toepassen op alle knooppuntenâ€™™** aan en stel het traceringsniveau in op **â€DEBUGâ€™™**

Stap 6 Klik op de knop **Opslaan** om de configuratie van de traceringsparameters op te slaan

Raadpleeg voor meer informatie over het instellen van traceringsniveaus de [Cisco Unified Serviceability Management Guide](#).

Nuttige videoâ€™™s:

- [Logbestanden ophalen uit RTMT](#)



**Trace Configuration**

Save Set Default

**Status:**  
Ready

**Select Server, Service Group and Service**

Server\* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group\* IM and Presence Services Go

Service\* Cisco XCP Connection Manager (Active) Go

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 Go

Service Group\* IM and Presence Services Go

Service\* Cisco Client Profile Agent (Active) Go

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)\* 1

**Trace Configuration**

Save Set Default

**Status:**  
Ready

**Select Server, Service Group and Service**

Server\* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group\* IM and Presence Services Go

Service\* Cisco Login Datastore (Active) Go

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)\* 1

**Trace Configuration**

Save Set Default

**Status:**  
Ready

**Select Server, Service Group and Service**

Server\* 192.168.100.85--CUCM IM and Presence Go

Service Group\* IM and Presence Services Go

Service\* Cisco XCP Authentication Service (Active) Go

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 Go

Service Group\* IM and Presence Services Go

Service\* Cisco XCP Router (Active) Go

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

## Logbestanden om op te halen

RTMT	Opdrachtregelinterface van beheerder
Cisco Client Profile Agent	file get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
Cisco Log in datastore	file get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlog in/
Cisco Tomcat Security Logs	file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Cisco XCP Authentication Service	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
Logboeken â€™ Toepassingslogboek	file get activelog syslog/CiscoSyslog*
Logboeken â€™ Systeemlogboek	file get activelog syslog/messages*

## Logbestanden ophalen uit RTMT

# 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

**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

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

< Back    Next >    Finish

Voice/Video

AnalysisManager

IM and Presence

Trace&LogCentral

**System**

System Summary

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

< Back    **Next >**    Finish

Trace&LogCentral

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.