

排除Jabber登入問題

目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[如何收集日誌](#)

[要在日誌中搜尋的關鍵字](#)

[要排除故障的階段](#)

[階段1。CUCM服務發現](#)

[階段2。CUCM使用者身份驗證](#)

[階段3。SOAP登入 \(即時消息和線上狀態登入\)](#)

[第4階段。XMPP登入 \(即時消息和線上狀態登入\)](#)

[強制檢查](#)

[如何將日誌設定為DEBUG](#)

[要收集的日誌](#)

[從RTMT收集日誌](#)

簡介

本文檔介紹如何在Jabber登入在內部或公司網絡上失敗時對其進行故障排除。

背景資訊

Jabber登入包括兩個階段：Cisco Unified Communications Manager伺服器(CUCM)登入和IM and Presence伺服器(IM&P)登入。

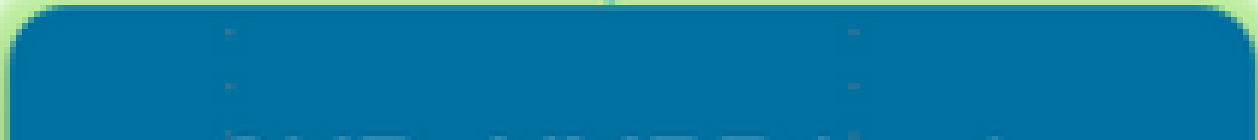
CUCM- Service
Discovery



CUCM-User
Authentication



CUP- SOAP Login



- Jabber使用CUCM身份驗證來檢索服務配置檔案詳細資訊，其中包含IMP伺服器、語音郵件、會議、CTI伺服器詳細資訊以及電話服務的裝置配置檔案。
- CUCM登入成功後，Jabber將登入到IMP伺服器進行身份驗證並檢索聯絡人清單和其他IM服務。
- IMP登入分為兩個階段：SOAP登入處理使用者身份驗證，XMPP登入處理XMPP會話建立和流管理。

如何收集日誌

清除PC上的快取並收集乾淨的Jabber問題報告(PRT)。

步驟 1. 註銷並退出Jabber應用程式。

步驟 2. 刪除位於的所有日誌

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

```

步驟 3. 重新啟動Jabber並重新建立問題。

步驟 4. 收集問題報告。(在Jabber幫助選單中，選擇報告問題選項以啟動問題報告工具。說明可以在此處找到)

指向以下資源的連結：

- [如何收集Jabber問題](#)
- [如何從Expressway收集日誌 \(Jabber通過MRA時 \)](#)

要在日誌中搜尋的關鍵字

<#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.

要排除故障的階段

階段1。CUCM服務發現

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法自動找到你的服務。按一下「高級設定」以手動設定	當DNS伺服器中未配置SRV記錄中的_cisco-uds或_cuplogin時，將顯示此錯誤	csf::dns::mapFromWindowsDNSResult

示例日誌代碼段

<#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).
```

解決步驟

步驟 1. 啟動命令提示符 (在Windows客戶端上) ， 然後輸入nslookup。

步驟 2. 將查詢型別設定為SRV

```
set type = SRV
```

步驟 3. 插入我們需要檢查的SRV記錄

```
_cisco-uds._tcp.example.com
```

步驟 4. 這將返回指向CUCM伺服器的DNS A記錄。

這是成功的_cisco-uds SRV記錄的示例。

如果未返回任何記錄，請與您的DNS管理員聯絡以配置[SRV記錄](#)

```

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

C:\Users\ji.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\ji.APPSLAB>_

```

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法自動找到你的服務。按一下「高級設定」以手動設定	當Jabber無法檢索UDS或TFTP伺服器以收集其登入資訊和配置設定時，將顯示此錯誤。	請求的HTTP響應代碼503#29到 https://cucm.domain:8443/cucm-uds/ 請求的HTTP響應代碼503#29到 https://cucm.domain:6972/

解決步驟

步驟 1. 驗證配置為TFTP伺服器的CUCM節點是否已啟動並正在運行。

步驟 2. 在所有CUCM節點上重新啟動這些服務。

- Cisco TFTP
- Cisco UDS服務

階段2。CUCM使用者身份驗證

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
您的使用者名稱或密碼不正確	當輸入的憑據錯誤或使用者在CUCM/LDAP中鎖定時，會出現此錯誤	"FAILED_UCM90_AUTHENTICATION"

示例日誌代碼段

<#root>

2017-01-09 08:59:10.652 INFO [0x00001740] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(460)] [service-discovery] [CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::ev

FAILED_UCM90_AUTHENTICATION

解決步驟


步驟 1.確保在CUCM中將使用者配置為終端使用者。導航到CUCM管理>終端使用者頁面。

步驟 2.驗證憑證是否正確以及使用者是否處於活動狀態。登入到CUCM自助服務門戶。

此影象指的是LDAP無法驗證使用者的情況，因為使用者不是有效使用者或提供的密碼不正確。



步驟 3.如果所有使用者都出現此問題，請驗證CUCM Administration > System > LDAP上的LDAP同步和LDAP身份驗證設定是否正確。

 提示：從LDAP伺服器的角度，確保帳戶未鎖定、密碼未過期以及所有用戶均與CUCM伺服器同步。

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法與伺服器通訊	Jabber無法解析/訪問它在服務發現期間收到的CUCM FQDN/主機名	"FAILED_UCM90_CONNECTION"

示例日誌代碼段

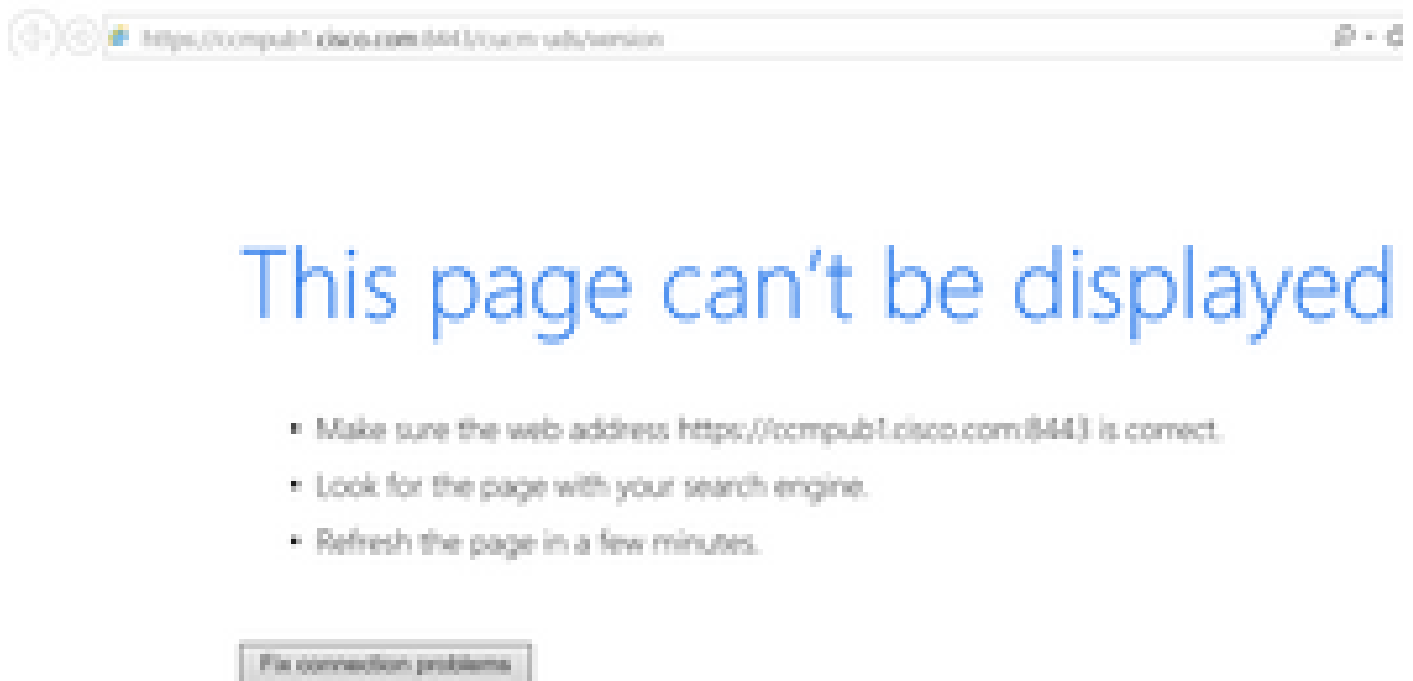
<#root>

FAILED_UCM90_CONNECTION

解決步驟

步驟 1. 測試您是否能在PC <https://<CUCM IP/FQDN> :8443/cucm-uds/version>上的瀏覽器中開啟此 URL

未成功



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>
```

步驟 2. 如果響應不成功，請驗證DNS是否正確配置以解決這些問題，以及是否沒有任何網路元素（如防火牆/ASA）阻止埠8443。

步驟 3. 必須為群集中的所有CUCM伺服器測試此URL。有關伺服器的清單，請導航至CUCM Administration > System > Server。

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法與伺服器通訊	當Jabber中輸入的使用者ID與CUCM中配置的使用者ID不匹配時，會出現此錯誤	"FAILED_USER_LOOKUP"

示例日誌代碼段


<#root>

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

解決步驟

步驟 1. 驗證您能否在PC <https://CUCM:8443/cucm-uds/clusterUser?username=<userid>>上的瀏覽器中開啟此URL

步驟 2. 驗證在Jabber中輸入的使用者ID是否與CUCM終端使用者頁面上的使用者ID匹配。

 提示: Jabber預設啟用UPN發現，因此從LDAP UPN字段中預填充使用者ID。檢查UPN是否與CUCM中配置的相同，如果需要禁用UPN發現，請在安裝期間設定UPN_DISCOVERY_ENABLED=[false](#)

階段3。SOAP登入（即時消息和線上狀態登入）

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
您的使用者名稱或密碼不正確	此錯誤是由使用者身份驗證失敗導致的	"LERR_CUP_AUTH"

示例日誌代碼段

<#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>:
```


解決步驟

步驟 1. 驗證是否已將該使用者分配給狀態節點，並且該使用者沒有重複項(IM and presence Administration > Diagnostics > System troubleshooter)。

步驟 2. 驗證高可用性(HA)狀態為正常且未發生故障轉移。

如果您在異常HA狀態期間嘗試分配使用者，則不會將使用者分配到任何IMP節點，登入失敗。

首先恢復HA狀態並重新分配使用者。

步驟 3. 驗證憑據是否有效。

1. 對於LDAP使用者，請驗證該使用者是否能夠登入到CUCM自助服務門戶。
2. 如果ccmenduser頁面登入失敗，請檢查CUCM中的LDAP身份驗證設定，並驗證相同設定是否複製到IMP

從ldapauthentication運行sql select *
 從ldapauthenticationhost運行sql select *

3. 驗證該帳戶是否未在LDAP中鎖定
4. 如果使用者最近啟用了線上狀態，請在IMP Publisher上重新啟動思科同步代理服務。

步驟 4. 檢查伺服器的TOMCAT CPU消耗過高

- 顯示進程負載
- 實用程式診斷測試

步驟 5. 將這些服務日誌設定為DEBUG，然後重新建立登入問題並收集日誌

- 客戶端配置檔案代理
- Cisco Tomcat
- 事件檢視器 — 應用程式日誌
- 事件檢視器 — 系統日誌

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
憑據無效	此錯誤在使用者處於非活動狀態或資料庫中時引起。	LERR_CUP_AUTH <10>

示例日誌代碼段

```
[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
```



提示：對於此錯誤，也建議從CUCM和IM&P伺服器檢索Cisco Tomcat日誌。

從Cisco Tomcat日誌

<#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
```

解決步驟

如果Cisco Tomcat日誌未顯示任何證書錯誤，此處會遇到兩種情況，這需要驗證。

步驟 1. 驗證使用者是否與IM&P伺服器關聯

- 導航到CUCM管理網頁>使用者管理>使用者管理>分配線上狀態使用者>查詢使用者ID並按一下查詢

步驟 2. 如果該使用者與IM&P伺服器關聯，請從主節點群集退回該使用者

- 導航到CUCM管理網頁>使用者管理>最終用戶>查詢最終用戶，然後在Service Settings下單擊Find>，取消選中Home Cluster覈取方塊>按一下Save>選中Home Cluster覈取方塊，然後按一下Save

如果Cisco Tomcat日誌顯示先前顯示的代碼片段的錯誤，請執行以下步驟：

步驟 1. 確認Cisco Jabber是否配置為使用安全LDAP

步驟 2. 如果使用的是安全LDAP，請確認與證書相關的資訊，如完全限定域名(FQDN)、主機名和公用名(CN)。

步驟 3. 驗證CUCM和IM&P的配置方式（如果使用IP地址或FQDN），並將其與證書中包含的資訊進行比較

- 導航至CUCM管理網頁>系統>伺服器

步驟 4. 如果伺服器配置了IP地址，而LDAP證書配置了FQDN，則需要在所有CUCM和IM&P節點上執行下一個命令

- `utils ldap config ipaddr`
- 或者伺服器的定義需要作為FQDN進行更改。請參閱。[將CUCM伺服器定義從IP地址或主機名更改為FQDN指南。](#)

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法與伺服器通訊	此錯誤是由於IMDB或TCP與IMP的連線出現問題	"LERR_CUP_UNREACHABLE"、 "LERR_CUP_TIMEOUT"

示例日誌代碼段

```
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
```

解決步驟

步驟 1. 驗證可以從客戶端PC解析IMP FQDN/主機名。

步驟 2. 驗證是否可以在瀏覽器<https://<IMP SERVER FQDN/IP>:8443/EPASSoap/service/v105>中開啟此URL

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>
```

未成功



HTTP Status 404 - /EPASSoap/service/v105

type: Status report

message: /EPASSoap/service/v105


description: The requested resource is not available.

步驟 3. 驗證防火牆/VPN不會阻止與IMP伺服器的連線 (埠8443,5222)

步驟 4. 驗證此服務是否在IMP伺服器中運行：思科客戶端配置檔案代理

步驟 5. 將這些服務日誌設定為DEBUG，重新建立登入問題，然後在以上步驟未解決問題時收集日誌。

- Cisco XCP路由器
- Cisco XCP連線管理員
- Cisco XCP驗證服務
- 客戶端配置檔案代理

 提示：如果問題僅針對一個使用者存在，請取消分配並重新分配該使用者以便在CUCM中存在。如果是系統範圍的問題，請收集日誌並檢查服務的狀態

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法與伺服器通訊	通常，此錯誤是由於IMDB的問題導致的	"LERR_CUP_INTERNAL_ERROR"

示例日誌代碼段

```
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
```

解決步驟

步驟 1. 執行[強制檢查](#)

步驟 2. 驗證這些服務是否在IM&P伺服器中運行

- Cisco XCP路由器
- Cisco XCP連線管理員

- Cisco XCP驗證服務
- 思科登入datastore

步驟 3.檢查此現場通知是否適用

現場通知：FN - 64267 - Cisco Unified Communications Manager IM & Presence導致Cisco Jabber登入失敗 — 建議軟體升級

步驟 4.將這些服務日誌設定為DEBUG，重新建立登入問題，然後在以上步驟未解決問題時收集日誌。

- Cisco XCP路由器
- Cisco XCP連線管理員
- Cisco XCP驗證服務
- 客戶端配置檔案代理
- 思科登入Datastore
- 事件檢視器 — 應用程式日誌
- 事件檢視器 — 系統日誌

步驟 5.重新啟動群集以恢復情況。

第4階段。XMPP登入（即時消息和線上狀態登入）

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法與伺服器通訊	當Jabber無法通過MRA連線且無法通過IM&P建立TLS會話時通常可見	LERR_JABBER_AUTH <14>：伺服器身份驗證錯誤，例如資源繫結、TLS、建立會話或SASL錯誤

示例日誌代碼段

```
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]
```

解決步驟

步驟 1.驗證IM&P伺服器和Expressway之間的埠5222是否已開啟。

步驟 2.驗證這些服務是否在IM&P伺服器中運行並重新啟動一次。

- Cisco XCP路由器
- Cisco XCP連線管理員
- Cisco XCP驗證服務

步驟 3.從CUCM狀態冗餘組禁用高可用性。

步驟 4.在所有IM&P節點上重新啟動Cisco XCP路由器服務，首先使用IM&P發佈伺服器，然後在訂閱伺服器中重新啟動。

- utils service restart Cisco XCP Router Service

步驟 5.從CUCM狀態冗餘組重新啟用高可用性。

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法與伺服器通訊	當Jabber不能在IMP伺服器中建立會話並繫結自身時通常可見	LERR_JABBER_AUTH <17> : 伺服器驗證錯誤，例如資源繫結、TLS、建立作業階段或SASL錯誤

示例日誌代碼段

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

解決步驟

步驟 1.驗證cup-xmpp證書是否有效。

步驟 2.驗證埠5222是否開啟。

步驟 3.將這些服務日誌設定為DEBUG，然後重新建立登入問題並在步驟4之前收集日誌。

如果唯一已知的修復程式是將根本原因標識為「Reboot of the server」。

- Cisco XCP路由器
- Cisco XCP連線管理員
- Cisco XCP驗證服務
- 客戶端配置檔案代理
- 事件檢視器 — 應用程式日誌
- 事件檢視器 — 系統日誌

步驟 4.重新啟動伺服器以解決問題。

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法與伺服器通訊	由於防火牆等網路問題，IMP無法解決或無法訪問時出現	"LERR_JABBER_UNREACHABLE"

示例日誌代碼段

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

解決步驟

步驟 1. 檢查IMP FQDN/主機名是否可解析。

步驟 2. 驗證防火牆/VPN不會阻止與IM&P伺服器的連線 (埠8443,5222)。

步驟 3. 驗證這些服務是否在IM&P伺服器中運行，並重新啟動一次。

- Cisco XCP路由器
- Cisco XCP連線管理員
- Cisco XCP驗證服務

步驟 4. 執行[強制檢查](#)。

步驟 5. 將這些服務日誌設定為DEBUG，重新建立登入問題，然後在以上步驟未解決問題時收集日誌。

- Cisco XCP路由器
- Cisco XCP連線管理員
- Cisco XCP驗證服務
- 客戶端配置檔案代理
- 事件檢視器 — 應用程式日誌
- 事件檢視器 — 系統日誌

步驟 6. 如果所有使用者都遇到相同的錯誤，可以執行伺服器重新引導以快速恢復。

螢幕錯誤	原因	要簽入Jabber日誌的內容
無法登入您的帳戶。 請與管理員聯絡。	通常在Jabber使用SSO登入 (內部或通過Expressway登入) (移動遠端訪問(MRA)) 時出現	"Log inError to ErrorCode: 27 已對映到 : Unknown Log inError "

示例日誌代碼段

```
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)] [IMPService
2020-03-12 19:55:01,478 INFO [0x000000010b71d800] [pp\tahiti/ui/log in/YLCLog inBaseVC.m(500)] [UI.Action
```

解決步驟

步驟 1. 驗證是否已將該使用者分配到IM&P。

步驟 2. 驗證節點和Jabber之間是否正確交換了證書。

步驟 3. 驗證是否在所有節點上正確配置了OAuth簽名和加密金鑰。[請參閱「驗證」部分下的此文檔](#)

步驟 4. 執行[強制檢查](#)。

步驟 5. 將這些服務日誌設定為DEBUG，重新建立登入問題，然後在以上步驟未解決問題時收集日誌。

- Cisco XCP路由器
- Cisco XCP連線管理員
- Cisco XCP驗證服務
- 客戶端配置檔案代理
- 事件檢視器 — 應用程式日誌
- 事件檢視器 — 系統日誌
- Cisco SSO
- Cisco Tomcat
- Cisco Tomcat安全


強制檢查

步驟 1. 驗證是否已將該使用者分配給線上狀態節點(導航到IM and Presence Administration > System > Topology)，且沒有該使用者的重複項(導航到IM and Presence Administration > Diagnostics > System troubleshooter)

步驟 2. 如果啟用了高可用性，請導航到CUCM Administration > Server > Presence Redundancy Group，然後檢查它們是否處於Normal 狀態。這是正常狀態的影象。有關高可用性的詳細資訊，請[參閱](#)。

異常狀態

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	Fallback		

 註:Jabber使用以下服務登入：Cisco Tomcat、Cisco Tomcat Security、Cisco Client Profile Agent、Cisco XCP Connection Manager、Cisco XCP Router和Cisco XCP Authentication。

正常狀態

High Availability									
[x] Enable High Availability									
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				

步驟 3.檢查高可用性複製狀態。

a. utils dbremote 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

如果在資料庫複製中遇到問題，[請導航到此連結。](#)

b.從typesysreplication運行pe sql tlogin select count(*)

```
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***
```

或 utils imdb_replication status (10.5.2 SU2a及更高版本)

```
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:
```

三個資料儲存需要顯示PASSED，並且需要在所有IM&P節點上運行該命令，因為有時在一個節點上，所有資料儲存都可以顯示Passed，但在另一個節點上，該命令可以顯示Failed。

如果IMDB (記憶體中資料庫) 複製不正確，可能意味著部分或全部使用者無法登入，或者其存在狀態不能正確顯示。

解決IMDB複製問題的步驟如下：

步驟 1. 為受影響的IM&P子群集禁用高可用性(HA)。

步驟 2. 在所有節點上停止思科線上狀態引擎

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

步驟 3. 驗證所有Datastore服務是否正在運行：Cisco Log in Datastore、Cisco Route Datastore、Cisco Presence Datastore、Cisco SIP Registration Datastore。

```
utils service list
```

步驟 4. 在每個節點上每次重新啟動一個思科配置代理。

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

步驟 5. 啟動Cisco Presence引擎。

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

步驟 6. 為子群集啟用HA。

如何將日誌設定為DEBUG

第1步選擇Navigation > Unified serviceability > Trace > Configuration。

第2步從Server下拉選單中，選擇運行要配置跟蹤的服務的伺服器（即IMP節點），然後按一下Go。

第3步從Service Group下拉選單框中，選擇要配置跟蹤的服務的服務組，然後按一下Go。

第4步從Service下拉選單框中，選擇要為其配置跟蹤的服務，然後按一下Go。

第5步選中Apply to All Nodes,並將跟蹤級別選擇為「DEBUG」

步驟6若要儲存追蹤參陣列態，請按一下Save按鈕

有關如何設定跟蹤級別的詳細資訊，請參閱[思科統一可維護性管理指南](#)。

實用影片：

- [從RTMT收集日誌](#)

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 Login Datastore (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)* 1

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

要收集的日誌

RTMT	管理員CLI
思科使用者端設定檔代理	檔案get activelog tomcat/logs/epassoap/log4j/*
思科登入Datastore	file get activelog epas/trace/imdb/sdi/ttlog in/
Cisco Tomcat安全日誌	file get activelog tomcat/logs/security/log4j/*
Cisco XCP驗證服務	file get activelog epas/trace/xcp/log/auth*
Cisco XCP連線管理員	file get activelog epas/trace/xcp/log/client-cm-1*.log
Cisco XCP路由器	file get activelog epas/trace/xcp/log/rtr-jsm-1
事件檢視器 — 應用程式日誌	file get activelog syslog/CiscoSyslog*
事件檢視器 — 系統日誌	file get activelog syslog/messages*

從RTMT收集日誌

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

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。