

Jabber 게스트 문제 해결 가이드

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[토폴로지](#)

[문제 해결 가이드](#)

[통합 커뮤니케이션 링크 확인](#)

[Expressway 웹 페이지로 리디렉션되는 Jabber 게스트 링크](#)

[가속기를 찾을 수 없음](#)

[링크를 찾을 수 없음](#)

[대상에 연결할 수 없음](#)

[TURN 할당 실패](#)

[지원되지 않는 브라우저](#)

[비밀번호 재설정](#)

[Jabber 게스트:로깅 및 로그 레벨](#)

[Jabber 게스트 웹 플러그인 로그](#)

[윈도우](#)

[Mac OS](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco Jabber Guest의 몇 가지 일반적인 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

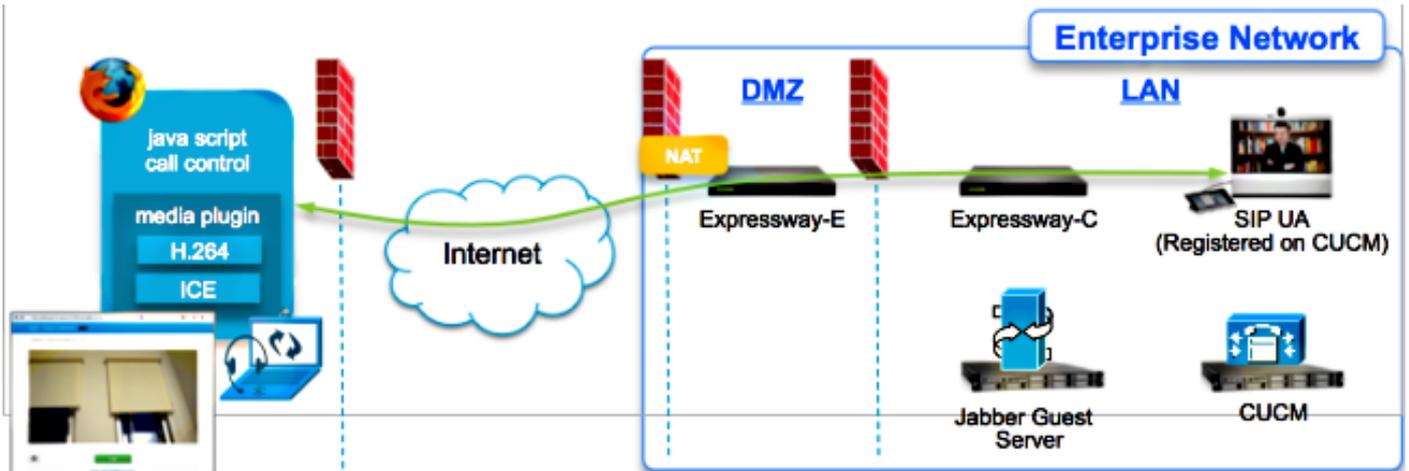
- Cisco Expressway(Exp) C 및 E와 버전 x8.2 이상
- 릴레이 NAT(TURN)/ICE(Interactive Connectivity Establishment) 및 SIP(Session Initiation Protocol)를 사용한 접근
- VCS(Video Communication Server)-C 및 VCS-E

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- 지원되는 유일한 모델은 (VCS)-C 및 VCS-E 조합 또는 Exp-C와 Exp-E 조합입니다.
- Exp-E에는 TURN 옵션 키가 설치되어 있어야 합니다.
- Exp-C 및 Exp-E는 필요한 접근 영역을 올바르게 설정해야 합니다.
- Expressway 상자에는 버전 x8.2 이상이 있어야 합니다.
- Cisco Jabber 게스트 버전 jg10.0_10.0.2.75.
- Jabber 게스트 플러그인이 설치된 인터넷 클라이언트.

토폴로지



문제 해결 가이드

이 섹션에서는 발생하는 일반적인 문제에 대해 설명합니다.

통합 커뮤니케이션 링크 확인

Jabber Guest는 Expressway-E와 Expressway-C 간의 HTTPS 메시지 프록시에 대해 Unified Communications 링크 및 SSH(Secure Shell) 터널을 사용합니다.

- Unified Communication 링크 상태 정보는 **Status > Unified Communications**에서 확인할 수 있습니다.

Unified Communications You are here: [Status](#) > Unified Communications

Unified Communications (last updated: 20:12:28 IST)

Unified Communications status	Enabled
Jabber Guest services	Enabled
Unified Communications services	Active

Domains

Name	Services	Associated zones
webrtc.com	Jabber Guest	JabberGuest_traversal_Zone

Zones

Name	SIP status
JabberGuest_traversal_Zone	Active

- Unified Communication SSH 터널 상태 정보는 **Status(상태) > Unified Communication(통합 커뮤니케이션) > Unified Communications SSH tunnels status(Unified Communications SSH 터널 상태)**에서 확인할 수 있습니다.

Unified Communications SSH tunnels status You are here: [Status](#) > [Unified Communications](#) > Unified Communications SSH tunnels status

SSH tunnels

Target	Domain	Status
JabberGuestExp-E.webrtc.com	webrtc.com	Active

Expressway 웹 페이지로 리디렉션되는 Jabber 게스트 링크

Jabber Guest 링크에 액세스하려고 하면 Expressway 웹 페이지로 리디렉션되는 경우가 있습니다.



Welcome to uc telepresence la

Access Login Page
WARNING!!!! UNAUTHORIZED ACCESS PROHIBITED
You must have authorized permission to access this area.
Enter your username and password, e.g.
jdoe1

Administrator login

Username

Password

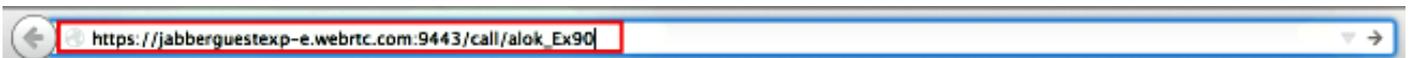
Login

이 경우 다음 항목을 확인하십시오.

- Expressway-E는 Jabber Guest에 대해 구성되며 Expressway-E와 Expressway-C 간의 Unified Communications Traversal 영역이 활성화되어 있습니다.
- 방화벽 또는 웹 서버는 공용 인터넷에서 443, 9443 또는 공용 인터넷에서 80, 9880으로 요청을 변환합니다.

참고: Expressway-E는 포트 9880에서 요청을 받으면 요청을 자동으로 9443으로 리디렉션합니다.

이를 테스트하는 좋은 방법은 링크에 포트 9443을 명시적으로 정의하고 브라우저에서 링크에 액세스하려고 시도하는 것입니다.



여전히 Expressway-E 웹 페이지로 리디렉션되면 포트 9443이 방화벽의 443으로 전달됩니다. 이 구성이 잘못되었습니다. 포트 443은 포트 9443으로 전달되어야 합니다.

가속기를 찾을 수 없음

때때로 Jabber Guest 링크를 로드하고 다음 오류 메시지를 수신합니다.

Not Found on Accelerator

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

이 경우 다음 항목을 확인하십시오.

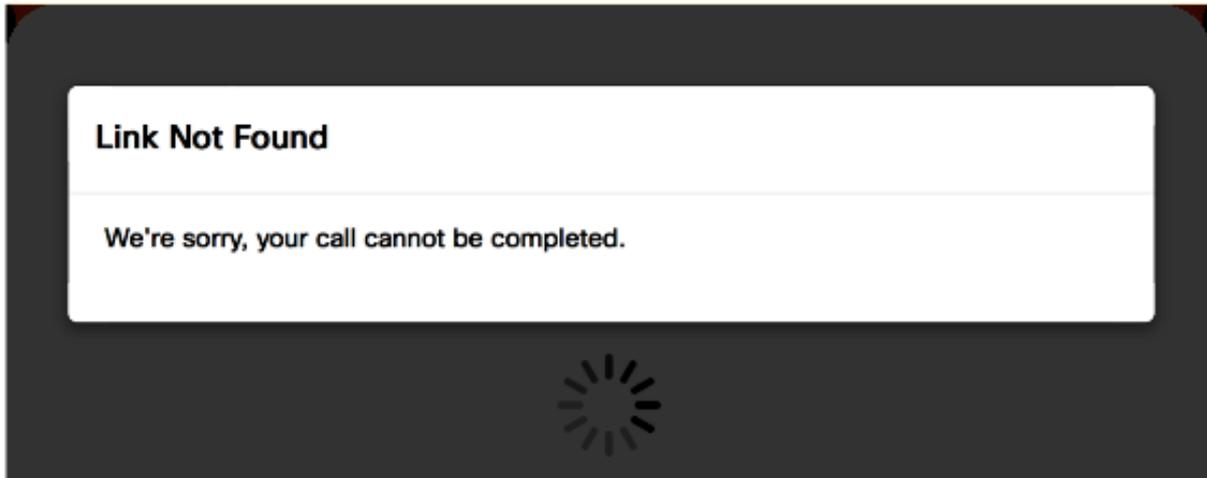
- 사용하는 링크에 도메인 이름이 포함되어 있지 않고 IP 주소를 대신 사용하는 경우 링크를 변경하여 FQDN(Fully Qualified Domain Name)을 대신 사용하도록 합니다. Settings(설정) > Links(링크)로 이동하고 "Domain used for links(링크에 사용된 도메인)"를 FQDN으로 변경합니다.
- Jabber Guest 링크가 FQDN 형식인 경우 연결된 도메인이 Jabber Guest 서비스에 대해 구성되고 Jabber Guest 서버가 연결되었는지 확인합니다.



- Expressway-E와 Expressway-C 간에 SSH 터널이 활성화 상태인지 확인합니다.
- Expressway-E 및 Expressway-C에서 통합 커뮤니케이션 상태가 활성화 상태인지 확인합니다.

링크를 찾을 수 없음

때때로 Jabber Guest 링크를 로드하고 다음 오류 메시지를 수신합니다.



이 경우 다음 항목을 확인하십시오.

- 요청한 URL 링크가 활성 상태가 아닙니다(Links(링크)로 이동 > 링크를 선택합니다). 활성 상태로 표시되는지 확인합니다.
- URL에 잘못된 발신 URL이 있거나 구성된 URL이 활성화되지 않았거나 만료되었습니다.

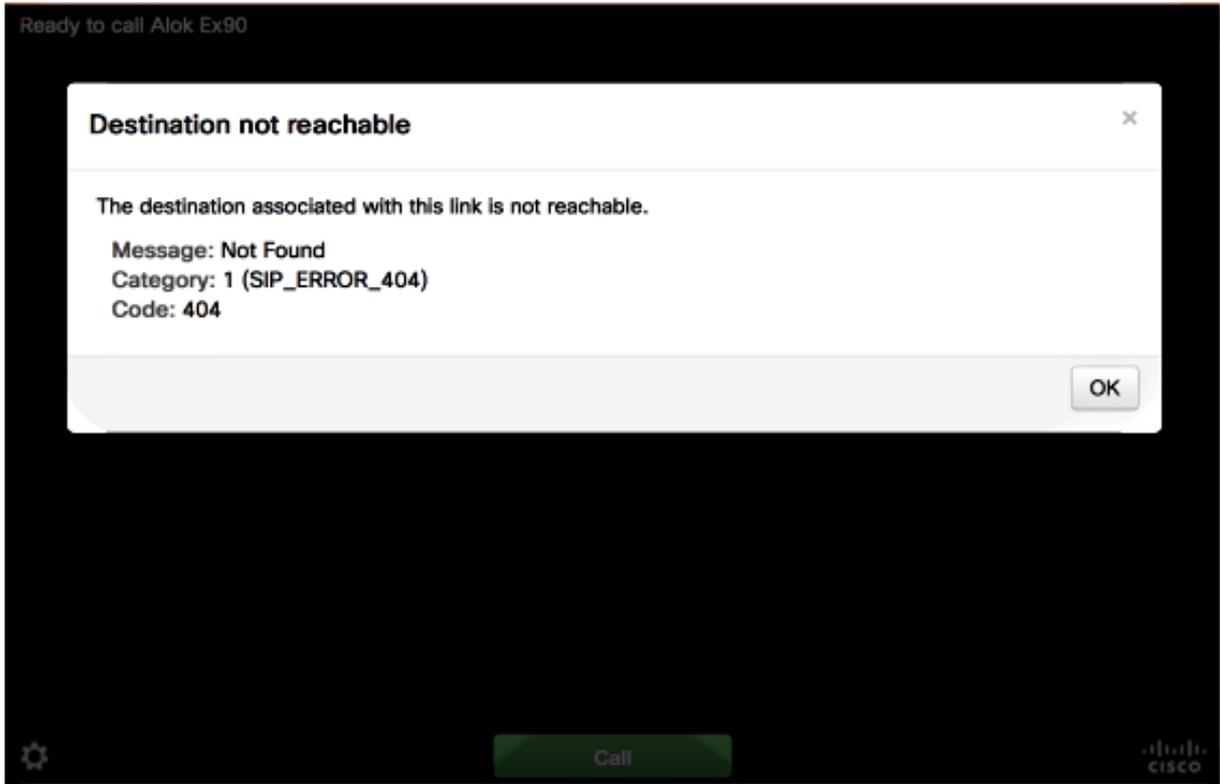
State Always Active
 Active Between

Start 

End 

대상에 연결할 수 없음

때때로 Jabber Guest 링크를 로드하고 다음 오류 메시지를 수신합니다.



칩 로그에 다음과 같은 정보가 표시됩니다.

```

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [webc] [Log(1236)] - Method call:
MediaPlugin.hangup

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(7)] - Method entered:
chipAPI::hangupAsync

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(7)] - Method entered:
CVideoAPI::HangupAsync

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(11)] - Method exited:
CVideoAPI::HangupAsync

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xa0f021a8] [chip] [AutoLog(11)] - Method exited:
chipAPI::hangupAsync

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xb0629000] [chip] [Hangup(796)] - Method entered

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xb0629000] [chip] [Hangup(808)] - Nothing
to hangup. no-op

2014-10-03 16:03:55,756 INFO[0xb0629000] [chip] [Hangup(796)] - Method exited

2014-10-03 16:03:55,757 INFO[0xb0629000] [chip] [AutoLog(7)] - Method entered:
chipAPI::Callback_Void

2014-10-03 16:03:55,757 INFO[0xb0629000] [chip] [FindJSObjectPtrValueGivenKey(97)] -
Failed To find key-Successcb or the value wasn't a JSObjectPtr

2014-10-03 16:03:55,757 INFO[0xb0629000] [chip] [AutoLog(11)] - Method exited:
chipAPI::Callback_Void

```

이 경우 다음 항목을 확인하십시오.

- Cisco CUCM(Unified Communications Manager)/VCS-Control에 대한 네이버 영역이 활성화되어 있어야 합니다.
- Jabber 게스트 구축에 사용되는 Exp-C/VCS-C에서 적절한 검색 규칙을 구성해야 통화를 CUCM 또는 VCS-Control로 라우팅할 수 있습니다.
- 엔드포인트는 CUCM/VCS-Control의 올바른 URI/Extension에 등록되어야 합니다. 이는 Jabber Guest 서버의 링크의 대상 아래에 정의된 것과 일치합니다.

TURN 할당 실패

때때로 Jabber Guest 링크를 로드하고 다음 오류 메시지를 수신합니다.

이 경우 다음 항목을 확인하십시오.

- UDP 포트 3478은 차단되지 않습니다.공용 인터넷에서 Expressway로 들어오는 이러한 포트를 허용해야 합니다.
- UDP 포트 3478은 Expressway-E의 기본 포트입니다.포트를 변경하거나 포트 범위를 사용할 수 있습니다.사용할 포트를 확인하려면 Expressway-E TURN 컨피그레이션을 확인합니다.
- 로컬 데이터베이스에서 TURN 구성 중에 사용되는 인증 영역을 정의하거나 배포를 기반으로 대리자 자격 증명 검사를 사용해야 합니다. TURN 서버 구성이 올바르고 Exp-E/VCS-Exp 서버에서 활성으로 표시되는지 확인하십시오.
- Jabber Guest 서버(**설정 > 통화 제어 및 미디어**)의 Expressway-E TURN Server(IP 주소 또는 DNS 이름) 필드 및 TURN Port(TURN 포트) 필드가 올바르게 구성되지 않았습니다.

Jabber Guest 컨피그레이션에서 잘못된 TURN 서버 주소를 정의한 경우 웹 클라이언트 시스템은 TURN 할당 요청을 해당 서버로 전송하고 결국 시간 초과를 보냅니다.

칩 로그에 다음과 같은 정보가 표시됩니다.

```
2014-10-03 16:30:29,549 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] - <TURNCLIENT:00> IN <-- AllocateReq (state Idle)
```

```
2014-10-03 16:30:29,549 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] -
```

<TURNCLIENT:00> 7d..16 OUT-->STUN: AllocateRequest sockh=10 Len=52 to 10.106.93.169:3478

2014-10-03 16:30:29,550 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] - <TURNCLIENT:00> State (Idle -> WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:29,649 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] - <TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:29,649 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] - <TURNCLIENT:00> 7d..16 Retransmit initial allocateReq Retry: 1

2014-10-03 16:30:29,748 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] - <TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:29,748 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] - <TURNCLIENT:00> 7d..16

.
. .

2014-10-03 16:30:37,506 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] - <TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:37,506 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] - <TURNCLIENT:00> 7d..16 Retransmit initial allocateReq Retry: 9

2014-10-03 16:30:39,099 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.<ctxt:ICE,thread:-1335185408>(0)] - <TURNCLIENT:00> IN <-- TimerRetransmit (state WaitAllocRespNotAut)

2014-10-03 16:30:39,100 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.

2014-10-03 16:30:39,109 INFO[0xa0f021a8] [webc] [.<Log(1236)>] - InitializeIceMachineAsync failed: ERROR_UNABLE_TO_CONTACT_TURN_SERVER

- Jabber 게스트 서버의 도메인 이름(설정 > 통화 제어 및 미디어, Cisco Expressway-C 아래)은 Cisco Expressway-C에 구성된 도메인 이름이 아니거나 Cisco Jabber 게스트 서비스에 대해 구성되지 않았습니다.

칩 로그에 다음과 같은 정보가 표시됩니다.

```
2014-10-03 16:44:17,187 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.
```

```
2014-10-03 16:44:17,187 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.
```

```
2014-10-03 16:44:17,237 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.
```

```
2014-10-03 16:44:17,237 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.
```

```
2014-10-03 16:44:17,285 DEBUG [0xb06ab000] [pme] [.
```

```
2014-10-03 16:44:17,290 INFO[0xa0f021a8] [webc] [Log(1236)] - InitializeIceMachineAsync  
failed: ERROR_UNABLE_TO_CONTACT_TURN_SERVER
```

Exp-E 로그에는 다음이 표시됩니다.

```
Message Header: (type=AllocateRequest(0x0003), length=188, id=15:99:aa:ab:00:01:00:  
00:76:f8:cc:ce, cookie=21:12:a4:42)
```

```
Username: JC:edge.com:93e3f6cc-5854-4fb4-a6e9-88c322361c23
```

```
MessageIntegrity: (offset=176, hash=e7:f4:f5:15:e7:8c:b2:89:ec:08:be:48:a3:51:cc:  
61:47:dc:c6:09)
```

```
SoftwareName: cpve
```

```
Nonce: 0aea2513a55a1c674efeb8a7bcc67ce8d48ae368245cb7090dd7c6b16aac
```

```
Realm: TurnAdmin
```

```
RequestedTransport: udp(17)
```

```
EvenPort: Reserve next=true
```

turn 할당 요청은 Jabber Guest에 구성된 도메인 **edge.com**과 함께 제공됩니다.그러나 이 경우 Exp-C에 구성된 도메인은 **webtc.com**입니다.따라서 Exp-E는 요청을 인증하지 않습니다.



지원되지 않는 브라우저

때때로 Jabber Guest 링크를 로드하고 오류 메시지를 수신합니다. "지원되지 않는 브라우저" 죄송합니다. 사용 중인 브라우저가 지원되지 않습니다.

Jabber Guest에 액세스하려면 시스템이 이러한 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.

Microsoft Windows 지원

- Microsoft Windows Vista 이상
- Mozilla Firefox 버전 10 이상
- Google Chrome 버전 18 이상
- Microsoft Internet Explorer 버전 8 이상(32비트 전용)

Mac OS X 지원

- Mac OS X 버전 10.7 이상
- Apple Safari 버전 5 이상
- Mozilla Firefox 버전 10 이상
- Google Chrome 버전 18 이상

비밀번호 재설정

루트 비밀번호를 재설정해야 하는 경우도 있습니다. 자세한 내용은 [내용은 Cisco Jabber 게스트의 루트 비밀번호 재설정을 참조하십시오.](#) 이 프로세스는 단일 사용자 모드를 사용하여 Linux 시스템의 비밀번호를 재설정하는 방법과 유사합니다.

관리자 비밀번호를 재설정하려면 다음 단계를 완료하십시오.

- 루트로 Jabber Guest 서버에 로그인합니다.
- 디렉토리를 `/opt/cisco/webcommon/scripts`로 변경합니다.

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

- 다음 명령을 입력합니다.

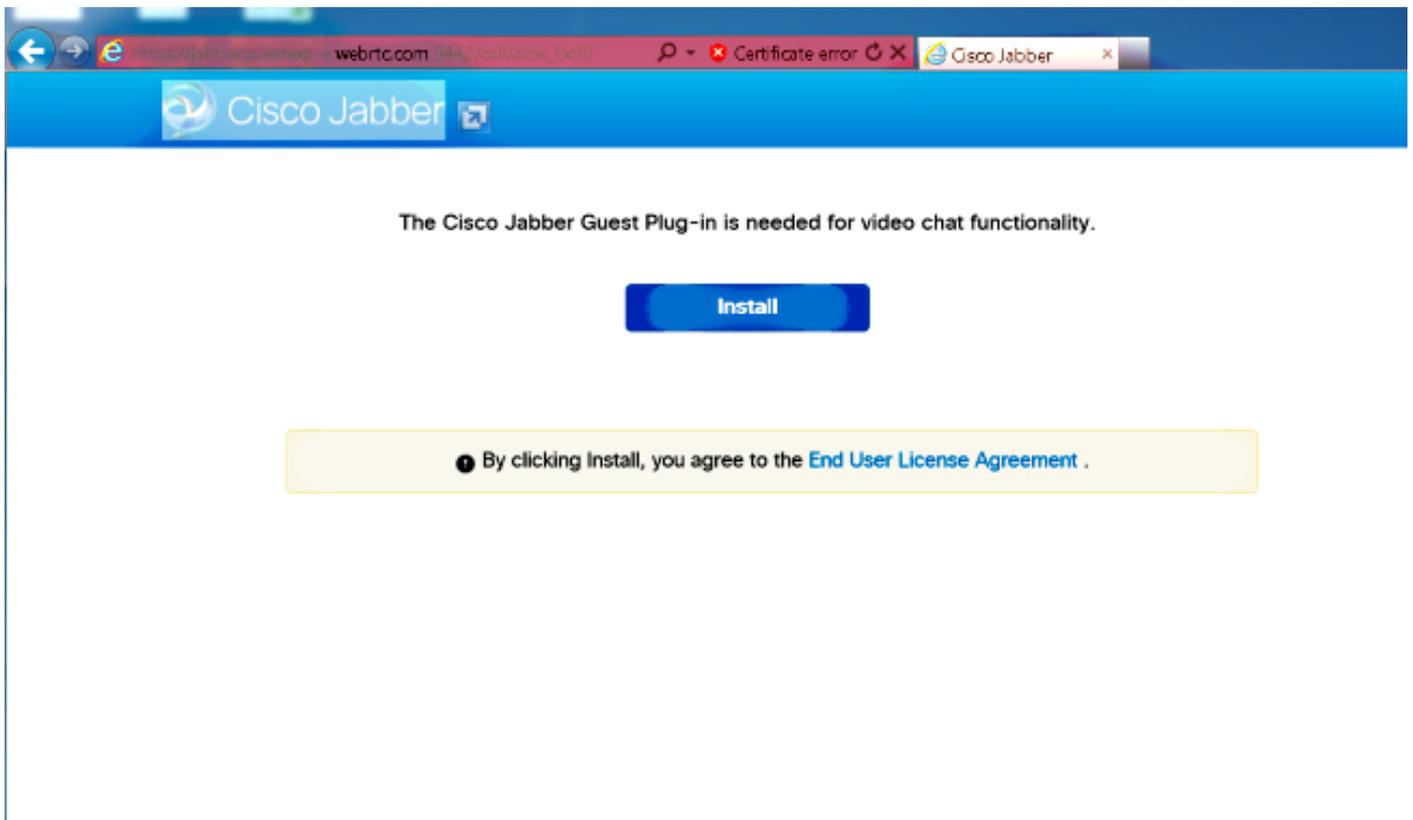
```
python mongo_admin_reset.py
```

- 비밀번호는 기본값인 jabbercserver로 재설정됩니다.

Jabber 게스트:로깅 및 로그 레벨

Jabber 게스트 웹 플러그인 로그

Jabber Guest를 사용하려면 PC 또는 Mac에 웹 플러그인을 설치해야 합니다.



이 웹 플러그인은 로그 파일에 쓰며, 로그 레벨별로 구성할 수 있으며 문제 해결에 유용할 수 있습니다.

윈도우

- Jabber Guest 플러그인은 **chip.log** 파일에 씁니다.Windows PC의 경우 여기에서 **chip.log**를 찾을 수 있습니다.**%홈 경로%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip.log**.
- 로깅 레벨을 변경하려면 로그 구성 파일을 수정할 수 있습니다.이 구성 파일은 다음 위치에 있습니다.**C:\Users\\AppData\Roaming\Cisco\chip\1.0.6.10\config\log4cxx.config**.
- 플러그인이 충돌하면 **chip.dmp**라는 덤프 파일이 생성됩니다.이 파일은 다음 위치에 있습니다.**%홈 경로%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip**.

참고:%HOMEPATH%은(는) 일반적으로 C:\Users\username 형식입니다.

Mac OS

- Mac OS의 경우 chip.log는 다음 위치에 있습니다.~/Library/"인터넷 플러그인"/"Cisco Jabber 게스트 플러그인.10.0.2.17.plugin"/목차/프레임워크/로그.
- 로깅 레벨을 변경하려면 로그 구성 파일을 수정할 수 있습니다.이 구성 파일은 다음 위치에 있습니다.~/라이브러리/인터넷 플러그인/Cisco Jabber 게스트 플러그인 .10.0.2.17.plugin/Contents/Frameworks/config/log4cxx.config.

플러그인이 충돌하면 chip.dmp라는 덤프 파일이 생성됩니다.현재 이 파일은 Microsoft Windows에서 플러그인 충돌에 대해서만 생성됩니다.chip.dmp 파일을 전송하라는 메시지가 표시되면 다음 절차를 수행합니다.

%HOMEPATH%\Appdata\LocalLow\Cisco\chip으로 이동합니다.

관련 정보

- [Jabber 게스트 컨피그레이션](#)
- [Cisco VCS를 통한 Unified Communications 모바일 및 원격 액세스](#)
- [Cisco TelePresence Video Communication Server 기본 구성\(Expressway를 통한 제어\)](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)