

Inloggen voor probleemoplossing bij Jabber - algemene problemen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Gemeenschappelijke problemen en oplossingen](#)

[Onvertrouwde server. Geen services gevonden](#)

[CUCM-certificaatfout](#)

[Kan uw services niet automatisch vinden](#)

[DNS SRV-fout](#)

[Home Cluster niet gevonden](#)

[Kan niet communiceren met de server](#)

[DNS-hostnaamfout](#)

[Rechten van eindgebruikers](#)

[Uw gebruikersnaam of wachtwoord is onjuist](#)

[Verificatiefout](#)

[Certificaat ongeldig](#)

[Falen SOAP-certificaat](#)

[XMPP-certificaatfout](#)

Inleiding

In dit document worden de meest voorkomende inlogproblemen van Jabber beschreven en wordt beschreven hoe deze kunnen worden gecorrigeerd.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt u aan kennis te hebben van Cisco Unified Communications Manager (CUCM) en Cisco Jabber.

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de vermelde softwareversies:

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

- Windows 11

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Gemeenschappelijke problemen en oplossingen

De fouten die in het document worden vermeld, zijn de meest voorkomende fouten die worden gezien wanneer er een inlogfout optreedt bij gebruik van Cisco Jabber.

Onvertrouwde server. Geen services gevonden



⊗ Untrusted server. No services discovered.

Sign In

[Reset Jabber](#)

CUCM-certificaatfout

De onbetrouwbare serverfout wordt weergegeven wanneer het besturingssysteem waarop de Jabber-client is geïnstalleerd, niet de certificeringsinstantie vertrouwt die is gebruikt om het CUCM Tomcat-certificaat te ondertekenen.

Jabber Logs

```
INFO [0x00002fd0] [tutils\adapters\httpCertAdapter.cpp(109)] [csf.httpclient]
[csf::netutils::adapters:httpCertAdapter::verifyCertificate] - *-----* Certificaatverificatie Resultaat:
FOUT
```

```
INFO [0x00002fd0] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpclient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP-responscode 0 verbindt #0 met PII_CED_Exception
{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }
```

```
FOUT [0x00002fd0] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpclient]
[csf::http::executImpl] - Er is een probleem bij het uitvoeren van de oproep naar
curl_easy_performance voor #0: CERTIFICAAT_VALIDATION_ERROR
```

Oplossing

- Zelfondertekend CUCM Tomcat Certificaat
 - Upload het zelfondertekende certificaat naar de gebruikersmachine als een vertrouwde certificeringsinstantie.
- Certificaatautoriteit (CA) Ondertekend certificaat
 - Controleer of de certificaathoofdcertificeringsinstantie een vertrouwde basis is op de besturingsmachine waarop Cisco Jabber wordt uitgevoerd.

Kan uw services niet automatisch vinden



Cisco Jabber

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



Advanced settings

Continue

Inlogfout: kan de diensten niet automatisch vinden.

DNS SRV-fout

Tijdens eerste aanmelding vraagt Cisco Jabber naar DNS-servicerecords om automatisch

services op het netwerk te detecteren en te vinden. Als deze vragen mislukken, mislukt het Cisco Jabber-inlogproces als gevolg van het feit dat de services niet worden geïdentificeerd.

Jabber Logs

```
WAARSCHUWING [0x00003398] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS-query PII_CED_Exception {_cisco-
uds._tcp.domain.com.} is mislukt: DNS-naam bestaat niet.
```

```
WAARSCHUWING [0x00002788] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS-query PII_CED_Exception {_collab-
edge._tls.domain.com.} is mislukt: DNS-naam bestaat niet.
```

```
INFO [0x00000c94] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(668)] [service-discovery]
[CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::evaluationServiceDiscoveryResult] -
ServiceDiscoveryHandlerResult retourcode MISLUKT_NO_SRV_RECORD_GEVONDEN
```

```
WAARSCHUWING [0x000024a0] [ices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(1061)] [Service-discovery]
[CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::callOnFailDiscoveryResultOnDispatcherThread] -
Detectiestoornis -> (id) naam:: (1005) ServiceNoSRRecordsFound
```

Oplossing

Als u zich aanmeldt bij Cisco Jabber op het lokale netwerk of via VPN, controleert u of het besturingssysteem waarop Jabber wordt uitgevoerd, met succes de _cisco-uds._tcp.domain.com DNS SRV-record kan opvragen. Controleer bij het inloggen op Cisco Jabber via Mobile Remote Access (MRA) of het besturingssysteem met succes naar de _collab-edge._tls.domain.com DNS SRV-record kan vragen.

Raadpleeg voor hulp bij het configureren van de DNS SRV-records die door Cisco Jabber worden gebruikt de [on-Premise Implementatiegids voor Cisco Jabber](#).

Home Cluster niet gevonden

De fout NO_HOME_UDS_found in de Jabber-logbestanden geeft aan dat Cisco Jabber de DNS-servicerecords heeft kunnen ontdekken, maar de CUCM-thuiscluster voor de Jabber-gebruiker niet heeft kunnen vinden.

Jabber Logs

```
INFO [0x000019d0] [cm-config\uds\LocatorUdsResponse.cpp(82)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsResponse::parseResult] - Geen Home UDS-locatie gevonden
```

```
FOUT [0x000019d0] [ucm-config\uds\LocatorUdsQuery.cpp(172)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsQuery::run] - verzoek Locator UDS is mislukt
```

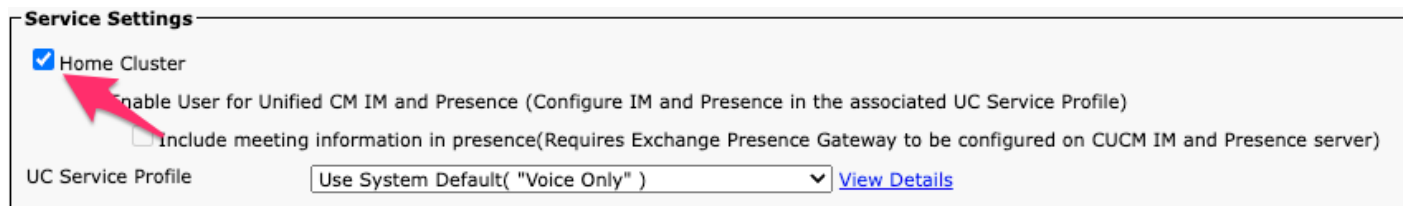
```
WAARSCHUWING [0x000019d0] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(761)] [csf.config]
[csf::ucm90:UdsProvider::getLocatorUdsInformation] - LocatorUdsQuery heeft gefaald met
resultaat: NO_HOME_UDS_found
```

FOUT [0x000019d0] [es\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(1042)] [csf.config]
[csf::ucm90:UdsProvider::converterLocatorUdsResult] -
locatorUdsResult=[NO_HOME_UDS_found] ucmConfigResult=[2]

WAARSCHUWING [0x000019d0] [m90configurflows\UCMRetrievalFlow.cpp(152)] [service-
discovery]
[CSFUnified::UCM90ConfigRetrievalFlow::mapUcm90ResultCodeToServiceDiscoveryResult] -
CUCM Resultaat: mislukt - gebruiker lookup falen.

Oplossing

Ga naar CUCM-beheer > Gebruikersbeheer > Eindgebruiker. Selecteer de gebruiker en controleer of het selectievakje "Thuiscluster" in CUCM is ingeschakeld.



Service Settings

Home Cluster

Enable User for Unified CM IM and Presence (Configure IM and Presence in the associated UC Service Profile)

Include meeting information in presence(Requires Exchange Presence Gateway to be configured on CUCM IM and Presence server)

UC Service Profile Use System Default("Voice Only") [View Details](#)

CUCM End User Home Cluster

Kan niet communiceren met de server



⊗ Cannot communicate with the server.

Sign In

[Reset Jabber](#)

Aanmeldingsfout: kan niet communiceren met de server.

DNS-hostnaamfout

Tijdens aanmelding maakt Cisco Jabber verbinding met CUCM om informatie over thuiscluster en configuratie op te halen. Wanneer u verbinding maakt met CUCM, voert Cisco Jabber DNS A-opnamen uit voor de CUCM-knooppunten. Als deze vragen falen, mislukt het Cisco Jabber-inlogproces omdat Jabber niet kan communiceren met de CUCM-knooppunten.

Jabber Logs

```
INFO [0x000028a8] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(47)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS query PII_CED_Exception{_cisco-uds._tcp.domain.com.} is geslaagd.
```

```
INFO [0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP-responscode 0 verbindt #0 met PII_CED_Exception
{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }
```

```
FOUT [0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpclient]
[csf::http::executelmpl] - Er is een probleem bij het uitvoeren van de oproep naar
curl_easy_performance voor #0: UNRESOLVED_HOST_ERROR
```

Oplossing

Als u zich aanmeldt bij Cisco Jabber op het lokale netwerk of via VPN, controleert u of het besturingssysteem met succes alle CUCM-knooppunten en DNS A-records kan bevragen. Controleer bij het inloggen op Cisco Jabber via Mobile Remote Access (MRA) of het besturingssysteem met succes kan zoeken naar de Expressway-E DNS A-record.

Rechten van eindgebruikers

Tijdens eerste aanmelding voert Cisco Jabber een UDS-zoekopdracht uit voor de gebruiker die probeert in te loggen. Als de login gebruiker niet voldoende voorrechten wordt toegewezen mislukt de login poging.

Jabber Logs

```
INFO [0x000004c4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpclient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP-responscode 403 verbindt code 0 voor #4 met
PII_CED_Exception {https://cucmpub.domain.com:8443/[...]}
```

```
FOUT [0x000004c4] [\ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(64)] [csf.config]
[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::converterHttpUtilsResult] - Home UDS-query mislukt
responseCode = [403]
```

```
DEBUG [0x000004c4] [cm-config\uds\HomeUdsHttprequest.cpp(27)] [csf.log]
[csf::ucm90::HomeUdsHttprequest::performanceHttprequest] - Resultaat van UDS-
resultaatconversie - UDS Resultaat: HOME_UDS_QUERY_FAILLIET.
```

```
DEBUG [0x000004c4] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(915)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::doHomeUdsQuery] - Resultaat van Home UDS query:
HOME_UDS_QUERY_ERROR
```

Oplossing

Ga naar CUCM-beheer > Gebruikersbeheer > Eindgebruiker. Selecteer de gebruiker en controleer of deze de rol "Standaard CCM Eindgebruikers" heeft toegewezen aan de eindgebruiker.

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-eindgebruikersrollen

Uw gebruikersnaam of wachtwoord is onjuist



Cisco Jabber

⊗ Your username or password is not correct.

Enter your username and password for Phone Services.

Inloggen Fout: Uw gebruikersnaam of wachtwoord is niet correct.

Verificatiefout

Tijdens de eerste aanmelding bij Cisco Jabber moeten gebruikers worden geautoriseerd om te worden geautoriseerd voor services. Als de authenticatie mislukt, wordt de Jabber-inlogpoging mislukt.

Jabber Logs

```
INFO [0x0000188c] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpclient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP-responscode 401 verbindt code 0 voor #4 met
PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/ [...]}
```

INFO [0x0000188c] [ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(61)] [csf.config]
[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::conversieHttpUtilsResult] - Verificatie mislukt

DEBUG [0x0000188c] [cm-config\uds\HomeUdsHttprequest.cpp(27)] [csf.log]
[csf::ucm90::HomeUdsHttpVerzoek::performanceHttprequest] - Resultaat van UDS-
resultaatconversie - UDS Resultaat: HOME_UDS_VERIFICATIE_MISLUKT.

FOUT [0x0000188c] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(96)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::converteerHomeUdsResult] -
homeUdsResult=[HOME_UDS_VERIFICATIE_MISLUKT]
ucmConfigResult=[MISLUKTE_TO_VERIFICATIE_WITH_CALL_MANAGER]

Oplossing

Controleer of de Jabber gebruikersnaam en wachtwoord juist zijn. Als gebruikersnaam en wachtwoord juist zijn, controleer dan of de Jabber-gebruiker kan inloggen op de CUCM-webinterface voor eindgebruikers. Als login aan de CUCM eindgebruiker web interface faalt verifiëren dat de authenticatie LDAP bereikbaar is vanuit CUCM en de juiste gebruiker search base is gedefinieerd.

Certificaat ongeldig



Cisco Jabber

⊗ Certificate not valid

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

Inlogfout: certificaat ongeldig.

Falen SOAP-certificaat

Tijdens de eerste aanmelding worden gebruikers die met Cisco IM en Presence zijn ingeschakeld, geverifieerd met SOAP-services op IM&P. Als de Cisco IM en Presence Tomcat-certificaatketen niet wordt vertrouwd door het besturingssysteem, mislukt de inlogpoging.

Jabber Logs

```
INFO [0x00001088] [CupSoapClient\CupSoapClientImpl.cpp(64)] [csf.jwcpp]  
[CupSoapClientImpl::LoginAsync] - @CupSoapCli: login cup async, server:imppub.domain.com,
```

gebruiker:****, ver:14.2.0.58008

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

INFO [0x00001088] [rx\jwcpp\LoginMgr\LoginCUPState.cpp(311)] [csf.jwcpp]
[CLoginCup::OnLoginFail] - @LoginMgr: #0, CLoginCup::OnLoginFailerrtype: 37345, errcode: 30,
Async: 1, bEdgeServerFlag: 0, errstring: SOAP 1.2 fout: SOAP-ENV:Afzender [geen subcode]
"SSL_ERROR_SSL-fout:1416F086:SSL-routines:tines:tls_SSL-proces_certificate:certificate verify"
Detail: SSL_connect error in tcp_connect(), soapFaultString: SSL_ERROR_SSL
error:1416F086:SSL routines:tls_process_server_certificate:certificate verify fail fail, customData: 1

DEBUG [0x0000035c] [mmon\PlatformVerificationHandler.cpp(58)] [csf.cert]
[csf::cert::PlatformVerificationHandler::handlePlatformVerificationResultSynchronently] -
eindresultaat: FOUT

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

Oplossing

Controleer of het besturingssysteem waarop Jabber wordt uitgevoerd, de certificeringsketen Cisco IM en Presence ToCat vertrouwt.

XMPP-certificaatfout

Tijdens de eerste aanmelding maken gebruikers van Cisco IM en Presence verbinding met XMPP-services. Als de certificaatketen Cisco IM en Presence XMPP niet wordt vertrouwd door het besturingssysteem, mislukt de inlogpoging.

Jabber Logs

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

INFO [0x000021c4] [rwer\jwcpp\xmppcore\src\client.cpp(254)] [csf.jwcpp]
[gloox::Client::handleNormalNode] - @XmppSDK: #0, TLS-handdruk starten...

FOUT [0x000021c4] [x\jwcpp\xmppcore\src\clientbase.cpp(394)] [csf.jwcpp]
[gloox::ClientBase::handleHandshakeResult] - @XmppSDK: #0, TLS-handdruk is mislukt!

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

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

Oplossing

Controleer of het besturingssysteem waarop Jabber wordt uitgevoerd, de certificaatketen Cisco IM en Presence XMPP vertrouwt.

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.