

# 排除Jabber登入故障-常見問題

## 目錄

---

### [簡介](#)

### [必要條件](#)

#### [需求](#)

#### [採用元件](#)

### [常見問題和解決方案](#)

#### [不受信任的伺服器。未發現服務](#)

##### [CUCM證書故障](#)

#### [無法自動尋找您的服務](#)

##### [DNS SRV故障](#)

##### [找不到主群集](#)

#### [無法與伺服器通訊](#)

##### [DNS主機名故障](#)

##### [終端使用者許可權](#)

#### [您的使用者名稱或密碼不正確](#)

##### [驗證失敗](#)

#### [憑證無效](#)

##### [SOAP憑證失敗](#)

##### [XMPP證書失敗](#)

---

## 簡介

本文檔介紹最常見的Jabber登入問題以及如何糾正這些問題。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解思科統一通訊管理器(CUCM)和Cisco Jabber。

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據列出的軟體版本：

- 思科統一通訊管理器(CUCM) 14.0.1 SU2
- 網域名稱系統(DNS)
- Cisco Jabber 14.1.3
- Windows 11

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

## 常見問題和解決方案

本文檔中列出的錯誤是使用Cisco Jabber時出現登入失敗的最常見錯誤。

不受信任的伺服器。未發現服務



⊗ Untrusted server. No services discovered.

Sign In

Reset Jabber

登入錯誤：不受信任的伺服器。未發現服務。

### CUCM證書故障

安裝Jabber客戶端的作業系統不信任用於簽署CUCM Tomcat證書的證書頒發機構時，將顯示不受信任的伺服器錯誤。

### Jabber日誌

```
INFO [0x00002fd0] [tutils\adapters\HttpCertAdapter.cpp(109)] [csf.httpClient]
```

[csf : : netutils : : adapters : : HttpCertAdapter : : verifyCertificate] - \*-----\* 憑證驗證結果：失敗

INFO [0x00002fd0] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpclient]  
[csf : : http::performRequest] - \*-----\* HTTP響應代碼0將請求#0連線代碼0連線到  
Pll\_CED\_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }

錯誤[0x00002fd0] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpclient]  
[csf : : http::executeImpl] -針對請求#0：CERTIFICATE\_VALIDATION\_ERROR執行對  
curl\_easy\_perform的呼叫時出現問題

## 解決方案

- 自簽名CUCM Tomcat證書
  - 將自簽名證書作為受信任的證書頒發機構上傳到使用者電腦。
- 憑證授權單位(CA)簽署的憑證
  - 驗證證書根證書頒發機構是否為運行Cisco Jabber的作業系統上的受信任根。

## 無法自動尋找您的服務



# Cisco Jabber

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



Advanced settings

Continue

登入錯誤：無法自動尋找服務。

## DNS SRV故障

在初始登入期間，Cisco Jabber會查詢DNS服務記錄，以自動檢測和定位網路上的服務。如果這些

查詢失敗，Cisco Jabber登入過程會因未辨識的服務而失敗。

## Jabber日誌

```
警告[0x00003398] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf : : dns : : mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS查詢_PII_CED_Exception{_cisco-uds._tcp.domain.com.}失敗：DNS名稱不存在。
```

```
警告[0x00002788] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf : : dns : : mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS查詢_PII_CED_Exception{_collab-edge._tls.domain.com.}失敗：DNS名稱不存在。
```

```
INFO [0x00000c94] [vices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(668)] [service-discovery]
[CSFUnified : : DiscoveryHandlerImpl : : evaluateServiceDiscoveryResult] -
ServiceDiscoveryHandlerResult返回代碼FAILED_NO_SRV_RECORDS_FOUND
```

```
警告[0x000024a0] [ices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(1061)] [service-discovery]
[CSFUnified : : DiscoveryHandlerImpl : : callOnFailedDiscoveryResultOnDispatcherThread] -發現失敗-> (id)名稱 : : (1005) ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound
```

## 解決方案

如果登入到本地網路或VPN上的Cisco Jabber，請驗證運行Jabber的作業系統是否可以成功查詢\_cisco-uds.\_tcp.domain.com DNS SRV記錄。登入Cisco Jabber over Mobile Remote Access (MRA)時，請確認作業系統可以成功查詢\_collab-edge.\_tls.domain.com DNS SRV記錄。

有關配置Cisco Jabber使用的DNS SRV記錄的幫助，請參閱[Cisco Jabber本地部署指南](#)。

## 找不到主群集

Jabber日誌中的NO\_HOME\_UDS\_FOUND錯誤表明Cisco Jabber能夠發現DNS服務記錄，但無法找到Jabber使用者的CUCM主集群。

## Jabber日誌

```
INFO [0x000019d0] [cm-config\uds\LocatorUdsResponse.cpp(82)] [csf.config]
[csf : : ucm90 : : LocatorUdsResponse : : parseResult] -未找到主UDS位置
```

```
錯誤[0x000019d0] [\ucm-config\uds\LocatorUdsQuery.cpp(172)] [csf.config]
[csf : : ucm90 : : LocatorUdsQuery : : run] -定位器UDS請求失敗
```

```
警告[0x000019d0] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(761)] [csf.config]
[csf : : ucm90 : : UdsProvider : : getLocatorUdsInformation] - LocatorUdsQuery失敗，結果為：
NO_HOME_UDS_FOUND
```

```
錯誤[0x000019d0] [es\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(1042)] [csf.config]
[csf : : ucm90 : : UdsProvider : : convertLocatorUdsResult] -
locatorUdsResult=[NO_HOME_UDS_FOUND] ucmConfigResult=[2]
```

```
WARN [0x000019d0] [m90configflows\UcmRetrievalFlow.cpp(152)] [service-discovery]
```

[CSFUnified : : Ucm90ConfigRetrievalFlow : : mapUcm90ResultCodeToServiceDiscoveryResult]  
- CUCM結果：失敗-使用者查詢失敗。

## 解決方案

導航到CUCM管理>使用者管理>終端使用者。選擇使用者，並驗證他們是否在CUCM中啟用了「主集群」覈取方塊。

**Service Settings**

Home Cluster

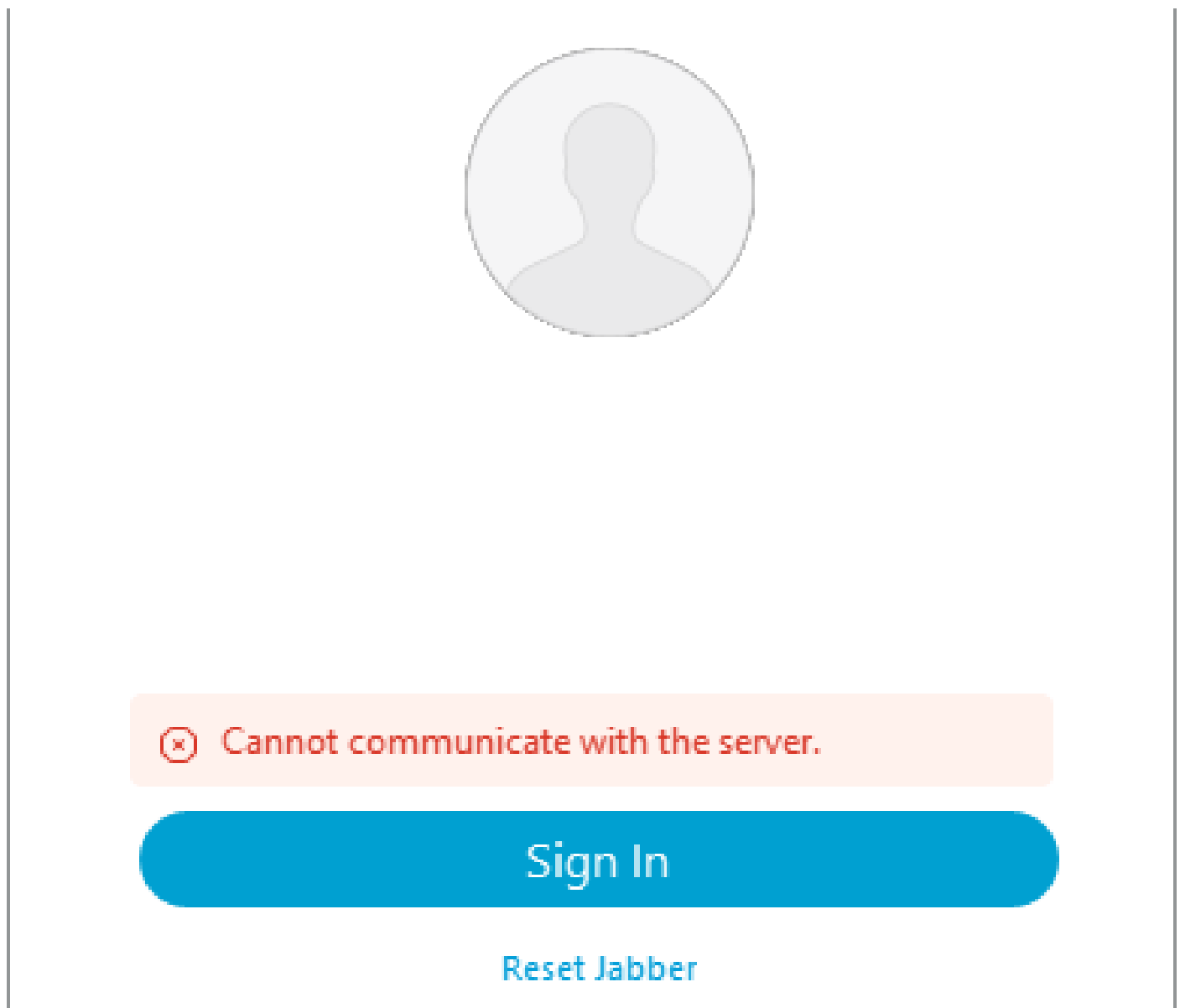
Enable User for Unified CM IM and Presence (Configure IM and Presence in the associated UC Service Profile)

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

UC Service Profile  [View Details](#)

CUCM終端使用者主集群

## 無法與伺服器通訊



登入錯誤：無法與伺服器通訊。

## DNS主機名故障

登入期間，Cisco Jabber連線到CUCM以檢索主集群和配置資訊。連線到CUCM時，Cisco Jabber會對CUCM節點執行DNS A記錄查詢。如果這些查詢失敗，Cisco Jabber登入過程將失敗，因為Jabber無法與CUCM節點通訊。

### Jabber日誌

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

```
INFO [0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf : : http::performRequest] - *-----* HTTP響應代碼0連線代碼0，用於請求#0到
PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }
```

```
錯誤[0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpClient]
[csf : : http::executeln] -對請求#0執行curl_easy_perform呼叫時出現問題：
UNRESOLVED_HOST_ERROR
```

### 解決方案

如果登入到本地網路或VPN上的Cisco Jabber，驗證作業系統能否成功查詢每個CUCM節點的DNS A記錄。登入Cisco Jabber over Mobile Remote Access (MRA)時，驗證作業系統是否可以成功查詢Expressway E DNS A記錄。

### 終端使用者許可權

在初始登入期間，Cisco Jabber會對嘗試登入的使用者執行家庭UDS查詢。如果沒有為登入使用者指定足夠的許可權，登入嘗試就會失敗。

### Jabber日誌

```
INFO [0x000004c4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf : : http::performRequest] - *-----* HTTP響應代碼403連線代碼0用於請求#4到
PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/[...]}
```

```
錯誤[0x000004c4] [ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(64)] [csf.config]
[csf : : ucm90 : : HomeUdsUtilities : : convertHttpUtilsResult] -家庭Uds查詢失敗響應代碼=[403]
```

```
DEBUG [0x000004c4] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]
[csf : : ucm90 : : HomeUdsHttpRequest : : performHttpRequest] - UDS結果轉換的結果- UDS結果：
HOME_UDS_QUERY_FAILED。
```

```
DEBUG [0x000004c4] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(915)] [csf.config]
[csf : : ucm90 : : UdsProvider : : doHomeUdsQuery] -主UDS查詢的結果
：HOME_UDS_QUERY_FAILED
```

### 解決方案

導航到CUCM管理>使用者管理>終端使用者。選擇使用者，並驗證他們是否將「標準CCM終端使用者」角色分配給終端使用者。

**Permissions Information**

Groups	Jabber_Users	<a href="#">View Details</a>
Roles	<b>Standard CCM End Users</b> Standard CTI Allow Control of Phones supporting Co Standard CTI Allow Control of Phones supporting Rol Standard CTI Enabled	<a href="#">View Details</a>

CUCM終端使用者角色

您的使用者名稱或密碼不正確





# Cisco Jabber

⊗ Your username or password is not correct.

Enter your username and password for Phone Services.

登入錯誤：您的使用者名稱或密碼不正確。

## 驗證失敗

在初次登入Cisco Jabber期間，使用者必須經過身份驗證才能獲得服務授權。如果身份驗證失敗，則Jabber登入嘗試失敗。

## Jabber日誌

```
INFO [0x0000188c] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf : : http::performRequest] - *-----* HTTP響應代碼401連線代碼0用於請求#4到
PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/ [...]}
```

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

[csf : : ucm90 : : HomeUdsUtilities : : convertHttpUtilsResult] -身份驗證失敗

DEBUG [0x0000188c] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]

[csf : : ucm90 : : HomeUdsHttpRequest : : performHttpRequest] - UDS結果轉換的結果- UDS結果 : HOME\_UDS\_AUTHENTICATION\_FAILED。

錯誤[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]

### 解決方案

驗證Jabber使用者名稱和密碼是否正確。如果使用者名稱和密碼正確，請驗證Jabber使用者是否可以登入到CUCM終端使用者Web介面。如果登入到CUCM終端使用者Web介面失敗，請確認可以從CUCM訪問身份驗證LDAP並定義正確的使用者搜尋庫。

### 憑證無效



# Cisco Jabber

⊗ Certificate not valid

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

登入錯誤：證書無效。

## SOAP憑證失敗

在初始登入期間，支援思科即時消息和線上狀態的使用者在IM&P上透過SOAP服務進行身份驗證。如果作業系統不信任Cisco IM and Presence tomcat證書鍵，則登入嘗試失敗。

## Jabber日誌

```
INFO [0x00001088] [CupSoapClient\CupSoapClientImpl.cpp(664)] [csf.jwcpp]  
[CupSoapClientImpl : : LoginAsync] - @CupSoapCli : login cup async ,  
server : imppub.domain.com , user : **** , ver : 14.2.0.58008
```

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

INFO [0x00001088] [rx\jwcpp\LoginMgr\LoginCUPState.cpp(311)] [csf.jwcpp]  
[CLoginCup : : OnLoginFailed] - @LoginMgr : #0 , CLoginCup : : OnLoginFailed錯誤型別 :  
37345 , 錯誤代碼 : 30 , hAsync : 1 , bEdgeServerFlag : 0 , 錯誤字串 : SOAP 1.2故障 :  
SOAP-ENV : Sender[無子代碼]「SSL\_ERROR\_SSL error error error error error error error error :  
SSL error error error error error錯誤 : SSL error error error error error : 1錯誤 : 1SSL  
error : 1608 6 : SSL常式 : tls\_process\_server\_certificate : certificate verify failed"詳細資訊  
: tcp\_connect()中的SSL\_connect錯誤 , soapFaultString : SSL\_ERROR\_SSL錯誤  
: 1416F086 : SSL常式 : tls\_process\_server\_certificate : 證書驗證失敗 , 自定義資料 : 1

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

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

## 解決方案

驗證運行Jabber的作業系統是否信任Cisco IM and Presence tomcat證書鏈。

## XMPP證書失敗

在初始登入期間，啟用了Cisco IM and Presence的使用者連線到XMPP服務。如果作業系統不信任Cisco IM and Presence XMPP證書鏈，則登入嘗試失敗。

## Jabber日誌

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

INFO [0x000021c4] [rwerx\jwcpp\xmppcore\src\client.cpp(254)] [csf.jwcpp]  
[gloox : : Client : : handleNormalNode] - @XmppSDK : #0 , 正在啟動TLS握手.....

錯誤[0x000021c4] [x\jwcpp\xmppcore\src\clientbase.cpp(394)] [csf.jwcpp]  
[gloox : : ClientBase : : handleHandshakeResult] - @XmppSDK : #0 , TLS握手失敗 !

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

INFO [0x000021c4] [s\adapters\imp\components\Login.cpp(129)] [IMPServices]  
[CSFUnified : : IMPStackCap : : Login : : OnLoginError] - OnLoginError :  
LERR\_JABBER\_CERT <15> : 證書失敗

## 解決方案

驗證運行Jabber的作業系統是否信任思科即時消息和線上狀態XMPP證書鏈。

## 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）。