

# Fehlerbehebung bei Jabber-Anmeldung - Häufige Probleme

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Häufige Probleme und Lösungen](#)

[Nicht vertrauenswürdiger Server. Keine Dienste erkannt](#)

[Fehler beim CUCM-Zertifikat](#)

[Cannot find your services automatically](#)

[DNS-SRV-Fehler](#)

[Heim-Cluster nicht gefunden](#)

[Kommunikation mit dem Server nicht möglich](#)

[Fehler beim DNS-Hostnamen](#)

[Endbenutzerberechtigungen](#)

[Ihr Benutzername oder Kennwort ist falsch.](#)

[Authentifizierungsfehler.](#)

[Zertifikat ungültig](#)

[SOAP-Zertifikatfehler](#)

[XMPP-Zertifikatfehler](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument werden die häufigsten Jabber-Anmeldeprobleme beschrieben und wie diese behoben werden können.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse von Cisco Unified Communications Manager (CUCM) und Cisco Jabber verfügen.

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

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

- Windows 11

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Häufige Probleme und Lösungen

Die in diesem Dokument aufgeführten Fehler sind die häufigsten Fehler, die bei einer fehlgeschlagenen Anmeldung mit Cisco Jabber auftreten.

Nicht vertrauenswürdiger Server. Keine Dienste erkannt



⊗ **Untrusted server. No services discovered.**

**Sign In**

**Reset Jabber**

## Fehler beim CUCM-Zertifikat

Der nicht vertrauenswürdige Serverfehler wird angezeigt, wenn das Betriebssystem, auf dem der Jabber-Client installiert ist, der zum Signieren des CUCM-Tomcat-Zertifikats verwendeten Zertifizierungsstelle nicht vertraut.

### Jabber-Protokolle

```
INFO [0x00002fd0] [tutils\adapters\HttpCertAdapter.cpp(109)] [csf.httpclient]
[csf::netutils::adapters::HttpCertAdapter::verifyCertificate] - *-----* Ergebnis der
Zertifikatsverifizierung: FEHLER
```

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

```
FEHLER [0x00002fd0] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpclient]
[csf::http::executImpl] - Problem beim Aufruf von curl_easy_performing für Anforderung #0:
CERTIFICATE_VALIDATION_ERROR
```

### Lösung

- Selbstsigniertes CUCM-Tomcat-Zertifikat
  - Laden Sie das selbstsignierte Zertifikat als vertrauenswürdige Zertifizierungsstelle auf den Benutzercomputer hoch.
- Von der Zertifizierungsstelle (Certificate Authority, CA) signiertes Zertifikat
  - Überprüfen Sie, ob die Zertifikatstamm-Zertifizierungsstelle ein vertrauenswürdiger Stamm auf dem Betriebssystem ist, auf dem Cisco Jabber ausgeführt wird.

Cannot find your services automatically



# Cisco Jabber

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



Advanced settings

Continue

Anmeldefehler: Die Dienste können nicht automatisch gefunden werden.

DNS-SRV-Fehler

Bei der erstmaligen Anmeldung fragt Cisco Jabber nach DNS-Serviceeinträgen ab, um Services

im Netzwerk automatisch zu erkennen und zu lokalisieren. Wenn diese Anfragen fehlschlagen, schlägt der Cisco Jabber-Anmeldeprozess aufgrund nicht identifizierter Services fehl.

#### Jabber-Protokolle

```
WARNUNG [0x00003398] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS-Abfrage PII_CED_Exception{_cisco-
uds._tcp.domain.com.} fehlgeschlagen: Der DNS-Name ist nicht vorhanden.
```

```
WARNUNG [0x00002788] [src\dnsutils\win32\win32DnsUtils.cpp(52)] [csf.dns]
[csf::dns::mapFromWindowsDNSResult] - *-----* DNS-Abfrage PII_CED_Exception{_collab-
edge._tls.domain.com.} fehlgeschlagen: Der DNS-Name ist nicht vorhanden.
```

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

```
WARN [0x000024a0] [ices\impl\DiscoveryHandlerImpl.cpp(1061)] [service-discovery]
[CSFUnified::DiscoveryHandlerImpl::callOnFailedDiscoveryResultOnDispatcherThread] -
Discovery Failure -> (id) name :: (10) 05) ServiceDiscoveryNoSRVRecordsFound
```

#### Lösung

Wenn Sie sich bei Cisco Jabber im lokalen Netzwerk oder über VPN anmelden, stellen Sie sicher, dass das Betriebssystem, auf dem Jabber ausgeführt wird, den DNS SRV-Eintrag `_cisco-uds._tcp.domain.com` abfragen kann. Wenn Sie sich bei Cisco Jabber über Mobile Remote Access (MRA) anmelden, stellen Sie sicher, dass das Betriebssystem den `_collab-edge._tls.domain.com` DNS SRV-Eintrag abfragen kann.

Informationen zur Konfiguration der von Cisco Jabber verwendeten DNS SRV-Einträge finden Sie im [Bereitstellungsleitfaden für Cisco Jabber vor Ort](#).

#### Heim-Cluster nicht gefunden

Der Fehler `NO_HOME_UDS_FOUND` in den Jabber-Protokollen zeigt an, dass Cisco Jabber die DNS-Diensteinträge erkennen konnte, das CUCM-Heimcluster für den Jabber-Benutzer jedoch nicht gefunden hat.

#### Jabber-Protokolle

```
INFO [0x000019d0] [cm-config\uds\LocatorUdsResponse.cpp(82)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsResponse::parseResult] - Kein privater UDS-Standort gefunden
```

```
FEHLER [0x000019d0] [ucm-config\uds\LocatorUdsQuery.cpp(172)] [csf.config]
[csf::ucm90::LocatorUdsQuery::run] - Locator-UDS-Anforderung ist fehlgeschlagen
```

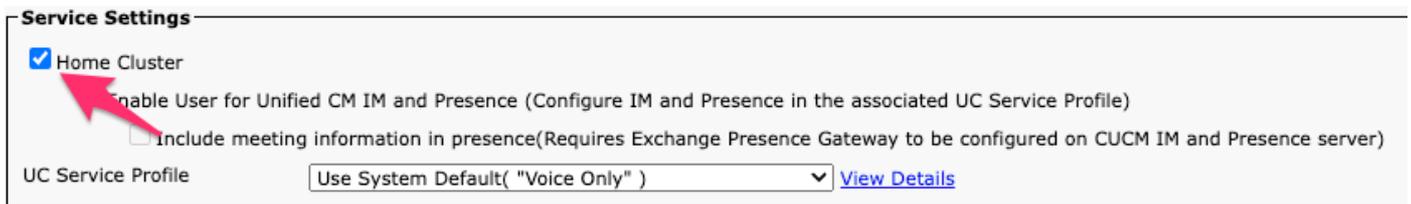
```
WARNUNG [0x000019d0] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(761)] [csf.config]
[csf::ucm90::UdsProvider::getLocatorUdsInformation] - LocatorUdsQuery ist mit Ergebnis
fehlgeschlagen: NO_HOME_UDS_FOUND
```

FEHLER [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-Ergebnis: Fehlgeschlagen - Fehler bei der Benutzersuche.

## Lösung

Navigieren Sie zu CUCM Administration > User Management > End User. Wählen Sie den Benutzer aus, und stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen "Home Cluster" in CUCM aktiviert ist.



**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-Endbenutzer-Heim-Cluster

Kommunikation mit dem Server nicht möglich



⊗ Cannot communicate with the server.

Sign In

[Reset Jabber](#)

Anmeldefehler: Kommunikation mit dem Server nicht möglich.

## Fehler beim DNS-Hostnamen

Bei der Anmeldung stellt Cisco Jabber eine Verbindung mit dem CUCM her, um die Cluster- und Konfigurationsinformationen zu Hause abzurufen. Bei einer Verbindung mit dem CUCM führt Cisco Jabber DNS-A-Eintragsuchen für die CUCM-Knoten durch. Wenn diese Abfragen fehlschlagen, schlägt der Cisco Jabber-Anmeldevorgang fehl, da Jabber nicht mit den CUCM-Knoten kommunizieren kann.

## Jabber-Protokolle

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

```
INFO [0x00002fe4] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP-Antwortcode 0 Verbindungscode 0 für Anfrage #0 an
```

PII\_CED\_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/cucm-uds/version }

FEHLER [0x00002fe4] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(568)] [csf.httpClient]  
[csf::http::executelmpl] - Problem beim Aufruf von curl\_easy\_performing für Anforderung #0:  
UNRESOLVED\_HOST\_ERROR

## Lösung

Wenn Sie sich bei Cisco Jabber im lokalen Netzwerk oder über VPN anmelden, stellen Sie sicher, dass das Betriebssystem die DNS-A-Einträge aller CUCM-Knoten erfolgreich abfragen kann. Überprüfen Sie bei der Anmeldung bei Cisco Jabber over Mobile Remote Access (MRA), ob das Betriebssystem den Expressway-E DNS A-Eintrag abfragen kann.

## Endbenutzerberechtigungen

Bei der Erstanmeldung führt Cisco Jabber eine UDS-Suche zu Hause für den Benutzer durch, der sich anmelden möchte. Wenn dem Anmeldebenutzer keine ausreichenden Berechtigungen zugewiesen wurden, schlägt der Anmeldeversuch fehl.

## Jabber-Protokolle

INFO [0x000004c4] [Is\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpClient]  
[csf::http::performRequest] - \*-----\* HTTP-Antwortcode 403 Verbindungscode 0 für Anfrage #4 an  
PII\_CED\_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/[...]}

FEHLER [0x000004c4] [ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(64)] [csf.config]  
[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::convertHttpUtilsResult] - Antwort bei Abfrage von Home Uds  
fehlgeschlagenCode =[403]

DEBUG [0x000004c4] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]  
[csf::ucm90::HomeUdsHttpRequest::executeHttpRequest] - Ergebnis der UDS-  
Ergebniskonvertierung - UDS-Ergebnis: HOME\_UDS\_QUERY\_FAILED.

DEBUG [0x000004c4] [ces\impl\ucm-config\UdsProvider.cpp(915)] [csf.config]  
[csf::ucm90::UdsProvider::doHomeUdsQuery] - Ergebnis der Home-UDS-Abfrage:  
HOME\_UDS\_QUERY\_FAILED

## Lösung

Navigieren Sie zu CUCM Administration > User Management > End User. Wählen Sie den Benutzer aus, und vergewissern Sie sich, dass ihm die Rolle "Standard-CCM-Endbenutzer" zugewiesen wurde.

## 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-Endbenutzerrollen

Ihr Benutzername oder Kennwort ist falsch.



# Cisco Jabber

⊗ Your username or password is not correct.

Enter your username and password for Phone Services.

Anmeldefehler: Ihr Benutzername oder Kennwort ist falsch.

## Authentifizierungsfehler.

Bei der erstmaligen Cisco Jabber-Anmeldung müssen die Benutzer authentifiziert werden, um für die Services autorisiert zu werden. Wenn die Authentifizierung fehlschlägt, schlägt die Jabber-Anmeldung fehl.

## Jabber-Protokolle

```
INFO [0x0000188c] [ls\src\http\BasicHttpClientImpl.cpp(675)] [csf.httpclient]
[csf::http::performRequest] - *-----* HTTP-Antwortcode 401 Verbindungscode 0 für Anfrage #4 an
PII_CED_Exception{https://cucmpub.domain.com:8443/ [...]}
```

INFO [0x0000188c] [\ucm-config\uds\HomeUdsUtilities.cpp(61)] [csf.config]  
[csf::ucm90::HomeUdsUtilities::convertHttpUtilsResult] - Fehler bei der Authentifizierung

DEBUG [0x0000188c] [cm-config\uds\HomeUdsHttpRequest.cpp(27)] [csf.log]  
[csf::ucm90::HomeUdsHttpRequest::executeHttpRequest] - Ergebnis der UDS-  
Ergebniskonvertierung - UDS-Ergebnis: HOME\_UDS\_AUTHENTICATION\_FAILED.

FEHLER [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]

## Lösung

Vergewissern Sie sich, dass der Benutzername und das Kennwort für Jabber korrekt sind. Wenn Benutzername und Kennwort korrekt sind, stellen Sie sicher, dass sich der Jabber-Benutzer bei der CUCM-Endbenutzer-Webschnittstelle anmelden kann. Wenn die Anmeldung bei der CUCM-Endbenutzer-Webschnittstelle fehlschlägt, stellen Sie sicher, dass das authentifizierende LDAP vom CUCM aus erreichbar ist und die richtige Benutzer-Suchbasis definiert wurde.

Zertifikat ungültig



# Cisco Jabber

⊗ Certificate not valid

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

Anmeldefehler: Zertifikat ungültig.

## SOAP-Zertifikatfehler

Bei der ersten Anmeldung aktivierten Cisco IM und Presence die Authentifizierung der Benutzer mithilfe von SOAP-Services über IM&P. Wenn die Zertifikatkette Cisco IM und Presence to Cat vom Betriebssystem nicht als vertrauenswürdig eingestuft wird, schlägt der Anmeldeversuch fehl.

## Jabber-Protokolle

```
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 errtype: 37345,  
errcode: 30, hAsync: 1, bEdgeServerFlag: 0, errstring: SOAP 1.0 2 Fehler: SOAP-  
ENV:Sender[kein Subcode] "SSL\_ERROR\_SSL error:1416F086:SSL  
routines:tls\_process\_server\_certificate:certificate verify failed" Detail: SSL\_connect error in  
tcp\_connect(), soapFaultString: SSL\_ERROR\_SSL error:1416F00 86:SSL-  
Routinen:tls\_process\_server\_certificate:Certificate verify failed, customData: 1

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

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

## Lösung

Überprüfen Sie, ob das Betriebssystem, auf dem Jabber ausgeführt wird, der Zertifikatskette Cisco IM und Presence vertraut.

## XMPP-Zertifikatfehler

Während der ersten Anmeldung konnten Benutzer von Cisco IM und Presence eine Verbindung zu XMPP-Services herstellen. Wenn die Cisco IM- und Presence XMPP-Zertifikatskette vom Betriebssystem nicht als vertrauenswürdig eingestuft wird, schlägt der Anmeldeversuch fehl.

## Jabber-Protokolle

INFO [0x000021c4] [jwcpp\xmppcore\src\clientbase.cpp(1719)] [csf.jwcpp]  
[gloox::ClientBase::onSend] - @XmppSDK: #0, 62, Send:<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-Handshake wird gestartet...

FEHLER [0x000021c4] [x\jwcpp\xmppcore\src\clientbase.cpp(394)] [csf.jwcpp]  
[gloox::ClientBase::handleHandshakeResult] - @XmppSDK: #0, TLS-Handshake fehlgeschlagen!

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>:

Zertifikatfehler

Lösung

Vergewissern Sie sich, dass das Betriebssystem, auf dem Jabber ausgeführt wird, der Cisco IM- und Presence XMPP-Zertifikatskette vertraut.

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.