

解决统一IM and Presence(IM&P)域更改或IM地址方案后的Jabber登录故障

目录

[简介](#)

[问题](#)

[故障排除步骤](#)

[参考链接：](#)

简介

本文描述服务器重新启动或XCP路由器服务停止/启动后Jabber无法登录时遇到的问题。

问题

如果在域名更改后需要重新启动IM&P节点，或由于IM地址方案更改而停止/启动XCP路由器服务，则Jabber客户端登录可能会失败并出现“无法与服务器通信”错误。

故障排除步骤

要解决此问题，请验证以下几点：

1. 如果集群中有多个IM&P节点，请在IM&P主节点CLI模式下检查复制并确保状态显示为“(2)Setup Completed”：

```
admin:utils dbreplication runtimestate
```

```
Cluster Detailed View from IMP01 (2 Servers):
```

PING	DB/RPC/	REPL.	Replication	REPLICATION	SETUP	
SERVER-NAME	IP ADDRESS		(msec)	DbMon?	QUEUE	Group
ID	(RTMT) & Details					
-----	-----		-----	-----	-----	-----
---	-----					
IMP01	x.x.x.1		0.032	Y/Y/Y	0	
(g_3)	(2) Setup Completed					
IMP02	x.x.x.2		0.340	Y/Y/Y	0	
(g_5)	(2) Setup Completed					

2. 确保在IM&P节点上，XCP连接管理器服务和XCP身份验证服务都处于启动状态。

选择Diagnostics > System Troubleshooter > XCP Troubleshooter，并验证是否所有设备都已勾选。

Cisco Unified CM IM and Presence Administration
For Cisco Unified Communications Solutions

System ▾ Presence ▾ Messaging ▾ Application ▾ Bulk Administration ▾ Diagnostics ▾ Help ▾

System Configuration Troubleshooter

- System Dashboard
- System Troubleshooter
- Microsoft RCC Troubleshooter

Test Description	Outcome	Problem
Verify Cisco XCP Router service is running	Success	
Verify Cisco XCP Connection Manager's service status	Success	
Verify Cisco XCP Authentication's service status	Success	

3. 如果尚未启动Cisco XCP连接管理器服务和Cisco XCP身份验证服务，请在CLI中手动启动。

```
admin:utils service start Cisco XCP Authentication Service  
admin:utils service start Cisco XCP Connection Manager
```

注意：当您停止Cisco XCP路由器时，所有XCP功能服务都会自动停止。

对于基本即时消息和在线状态服务部署，必须启用以下服务：

- Cisco SIP代理
- Cisco Presence引擎
- Cisco XCP连接管理器
- Cisco XCP身份验证服务

参考链接：

[Cisco Unified Communications Manager 10.5\(2\) IM and Presence](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。