

Fehlerbehebung: Hybrid Management Connector - Status gestoppt

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Fehler vom Steuerungs-Hub](#)

[Fehler in der Expressway-GUI](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Aktivieren der Diagnoseprotokollierung, während das Problem repliziert wird](#)

[Vollständigen System-Snapshot erstellen.](#)

[Protokolle an WebEx senden.](#)

[Lösung](#)

[Anmeldung über SSH](#)

[Connector-Management überprüfen](#)

[Expressway-GUI](#)

[Ursache](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie der Status "Fehlgeschlagen" bei Management Connector identifiziert und behoben werden kann, der sich nicht auf Hybrid-Services auswirken kann, die auf einem Expressway gehostet werden.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Eine WebEx-Organisation.
- WebEx Hybrid-Kalender.
- Cisco Expressways

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-

Versionen:

- WebEx Control Hub, Build 20250626-0fe1785.
- Hybrid-Kalender mit Exchange 2019.
- Cisco Expressway C X15.0

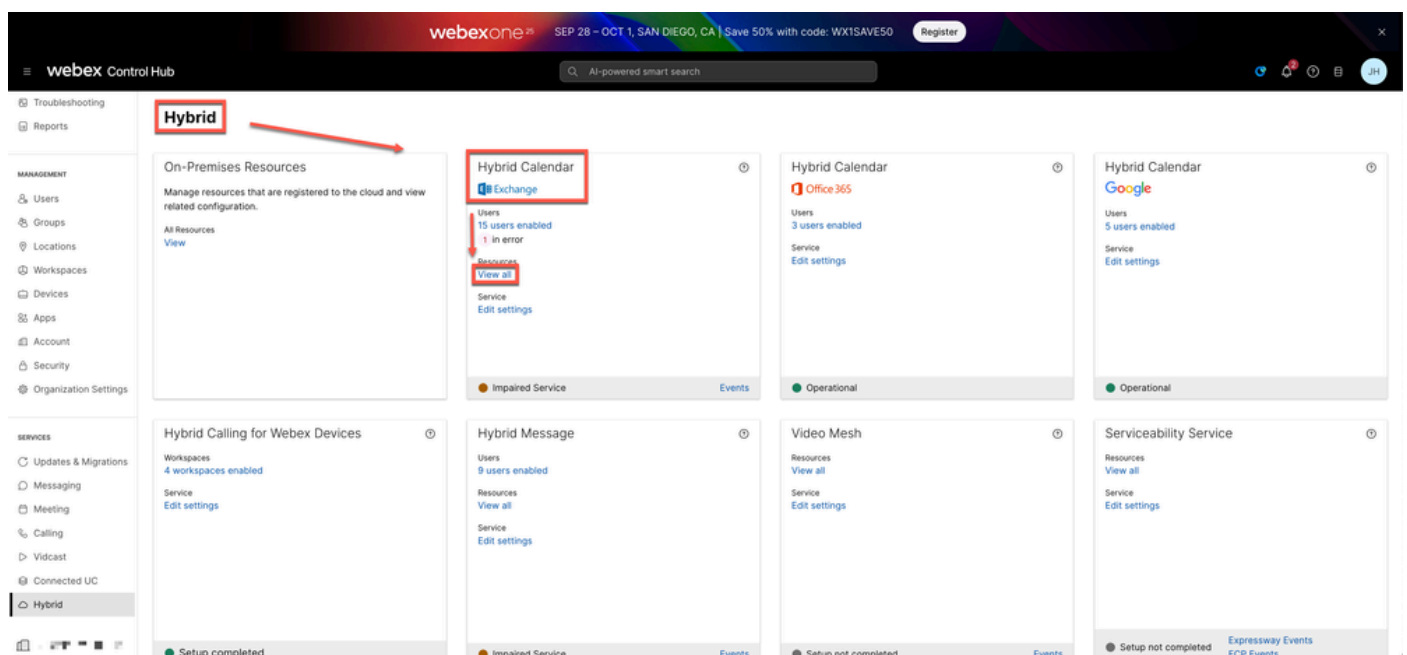
Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen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

Hintergrund

Es wurde festgestellt, dass der Management Connector nach dem Upgrade der Expressway-Firmware nicht mehr in der Lage ist, den Management Connector und alle Hybrid-Services offline vom Control Hub gehostet zu lassen.

Fehler vom Steuerungs-Hub

Melden Sie sich mit einem Administratorkonto bei admin.webex.com > Services > Hybrid > Hybrid Calendar mit Exchange > Resources > View All (Alle anzeigen) an.



Control Hub-Fehler

Wählen Sie den betroffenen Cluster und Knoten aus, und bestätigen Sie den Offline-Status.

webexone SEP 28 - OCT 1, SAN DIEGO, CA | Save 50% with code: WX1SAVE50 Register

webex Control Hub

Cluster Details

WbX Main

Impaired Service • 6 nodes • Release Channel: Stable • Next Upgrade: Jul 6, 2025

Nodes Cluster Settings

Search Select filters 6 nodes

Node address	Service Type	Status	Connector version	Node alarm
ccnp-expressway-hybrid1	Message	Offline	8.10-1.0.1585	
ccnp-expressway-hybrid1	Management	Offline	8.11-1.0.740	
ccnp-expressway-hybrid1	Calendar	Offline	8.11-1.0.8901	
ccnp-expressway-hybrid2	Management	Running	8.11-1.0.740	
ccnp-expressway-hybrid2	Calendar	Running	8.11-1.0.8901	
ccnp-expressway-hybrid2	Message	Running	8.10-1.0.1585	

Offline-Status

Fehler in der Expressway-GUI

Gehen Sie zu Expressway login > Status > Alarms. Alarm "Locate Application failed" für Mgmt-Service.

CISCO Cisco Expressway-C

This system has 6 alarms

Status > System > Applications > Users > Maintenance >

Alarms

You are here: Status > Alarms

Alarm	Description	State	Severity	Peer	Action	First raised	Last raised	ID
☐ Application failed	Several unexpected software errors were detected in /opt/c_mgmt/bin/c_mgmt.sh /var/run/c_mgmt/c_mgmt.pid: 1. This service will not be restarted automatically.	Raised	Error	This system	Restart the system; if the problem persists, contact your Cisco support representative.	2025-06-30 21:53:11	2025-06-30 22:17:52	15019
☐ Cluster communication failure	Unable to establish a TCP connection with ccnp-expressway-hybrid2 on ports 4371,4372. This is because of the peer being upgraded or restarted or due to a service outage.	Raised	Warning	This system	Wait for the restart or upgrade operation to complete for the peer. If the TCP connection is established, the alarm will be automatically lowered. If the problem still persists, contact your Cisco support representative.	2025-06-30 21:57:40	2025-06-30 22:52:58	20021
☐ Verbose log levels configured	One or more modules of the Network Log or Support Log are set to a level of Debug or Trace	Raised	Warning	This system	Network Log and Support Log modules should be set to a level of Info, unless advised otherwise by your Cisco support representative. If diagnostic logging is in progress they will be reset automatically when diagnostic logging is stopped	2025-06-30 21:52:58	2025-06-30 21:55:42	25019

[Acknowledge](#) [Select all](#) [Unselect all](#)

One or more modules of

Connect to the remote

User: admin Access: Read-write System host name: ccnp-expressway-hybrid1 System time: 00:00 EDT Language: en_US S/N: Version: X15.0

Alarm

"Several unexpected software errors were detected in /opt/c_mgmt/bin/c_mgmt.sh /var/run/c_mgmt/c_mgmt.p

Alarm wird aus Protokollierungsmoment extrahiert...Text

2025-06-30T21:53:48.354-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 supervisor: Level="ERROR" Event="Alarm Raised" Id

Fehlerbehebung

Es gibt 3 bekannte Möglichkeiten, Expressway-Protokolle zu sammeln. Für diesen Alarm ist die beste Option Diagnoseprotokollierung. Gehen Sie zu Expressway login > Maintenance > Diagnostics > Hybrid Services Log Levels. Stellen Sie sicher, dass die Hybrid Services-Protokollstufen auf DEBUG eingestellt sind.

Cisco Expressway-C

This system has 6 alarms

Help Logout

Status > System > Applications > Users > Maintenance >

You are here: Maintenance > Diagnostics > Hybrid Services Log Levels

Hybrid Services Log Levels

Name	Level	Actions
☐ hybridservices_c_cal	DEBUG	View/Edit
☐ hybridservices_c_ime	DEBUG	View/Edit
☐ hybridservices_cafedynamic	DEBUG	View/Edit
☐ hybridservices_managementconnector	DEBUG	View/Edit

[Reset Defaults](#) [Set to debug](#) [Select all](#) [Unselect all](#)

User: admin Access: Read-write System host name: ccnp-expressway-hybrid1 System time: 00:00 EDT

Language: en_US S/N: 0C76050F Version: X15.0

Protokollstufen

Aktivieren der Diagnoseprotokollierung, während das Problem repliziert wird

Gehen Sie zu Expressway login > Maintenance > Diagnostics > Diagnostic logging > Start new log. Sobald die Protokolle gesammelt wurden, öffnen Sie den Protokoll-Snapshot...TXT-Datei, und suchen Sie nach Permission Denied (Berechtigung verweigert).

```
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", line 110, in <lambda>
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", line 110, in <lambda>
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafemanager.py", line 110, in <lambda>
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafexutil.py", line 110, in <lambda>
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "./cafedynamic/cafexutil.py", line 110, in <lambda>
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: File "
", line 225, in makedirs
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: PermissionError: [Errno 13] Permission denied: './cafedynamic/cafexutil.py'
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: During handling of the above exception, another exception occurred
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:
```

```
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: Traceback (most recent call last):
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "
```

```
    ", line 11, in
```

```
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./managementconnector/management
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./managementconnector/application
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./managementconnector/mgmtconnec
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafeanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafeanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt:   File "./cafedynamic/cafeanager.py", 1
2025-06-30T21:53:09.102-04:00 ccnp-expressway-hybrid1 _c_mgmt: Exception: [Errno 13] Permission denied:
```

Vollständigen System-Snapshot erstellen.

Gehen Sie zu Expressway-Anmeldung > Wartung > Diagnose > System-Snapshot > Vollständigen Snapshot erstellen. Öffnen Sie hybrid_services...Protokolldatei und Suche nach Permission Denied (Berechtigung verweigert).

Protokolle an WebEx senden.

Gehen Sie zu Expressway login > Applications > Hybrid Services > Connector Logging > Send.



Warnung: Option nicht verfügbar, da Connector offline ist.

Lösung

Anmeldung über SSH

Melden Sie sich über SSH beim betroffenen Knoten mit dem Root-Konto an. Typ:

```
<#root>
```

```
ls -la /mnt/harddisk/current/
```

```

~ # ls -la /mnt/harddisk/current/
total 32
drwxr-xr-x  8 root root 4096 Apr 29 21:53 .
drwxr-xr-x 13 root root 4096 Jun 30 21:52 ..
drw-----  3 root root 4096 Apr 29 21:05 clusterdb
drwxr-xr-x  2 root root 4096 Apr 29 21:06 debug
drwxr-xr-x  6 root root 4096 Apr 29 21:54 fusion
drwxr-xr-x  7 root root 4096 Apr 29 21:54 opt
drwxr-xr-x  5 root root 4096 Apr 29 21:09 persistent
drwxr-xr-x  3 root root 4096 Jun  8 08:07 tbl
~ #

```

SSH

Ein funktionierender Connector verfügt über folgende Dateisystemberechtigungen:

```

drwxr-xr-x  8 root root 4096 Apr 29 21:53 .
drwxr-xr-x 13 root root 4096 Jun 30 21:52 ..
drw-----  3 root root 4096 Apr 29 21:05 clusterdb
drwxr-xr-x  2 root root 4096 Apr 29 21:06 debug
drwxr-xr-x  6 root root 4096 Apr 29 21:54 fusion
drwxr-xr-x  7 root root 4096 Apr 29 21:54 opt
drwxr-xr-x  5 root root 4096 Apr 29 21:09 persistent
drwxr-xr-x  3 root root 4096 Jun  8 08:07 tbl

```

Die Modi sind read (r), write (w) oder execute (x). Das erste Feld enthält 10 Zeichen, die sich auf folgende Merkmale beziehen:

Character	What it means
1	"d" if a directory, "-" if a file
2	"r" if file is readable to user, "-" if not
3	"w" if file is writable to user, "-" if not
4	"x" if file is executable to user, "-" if not
5-7	same as 2-4, with reference to group
8-10	same as 2-4, with reference to everyone on the system

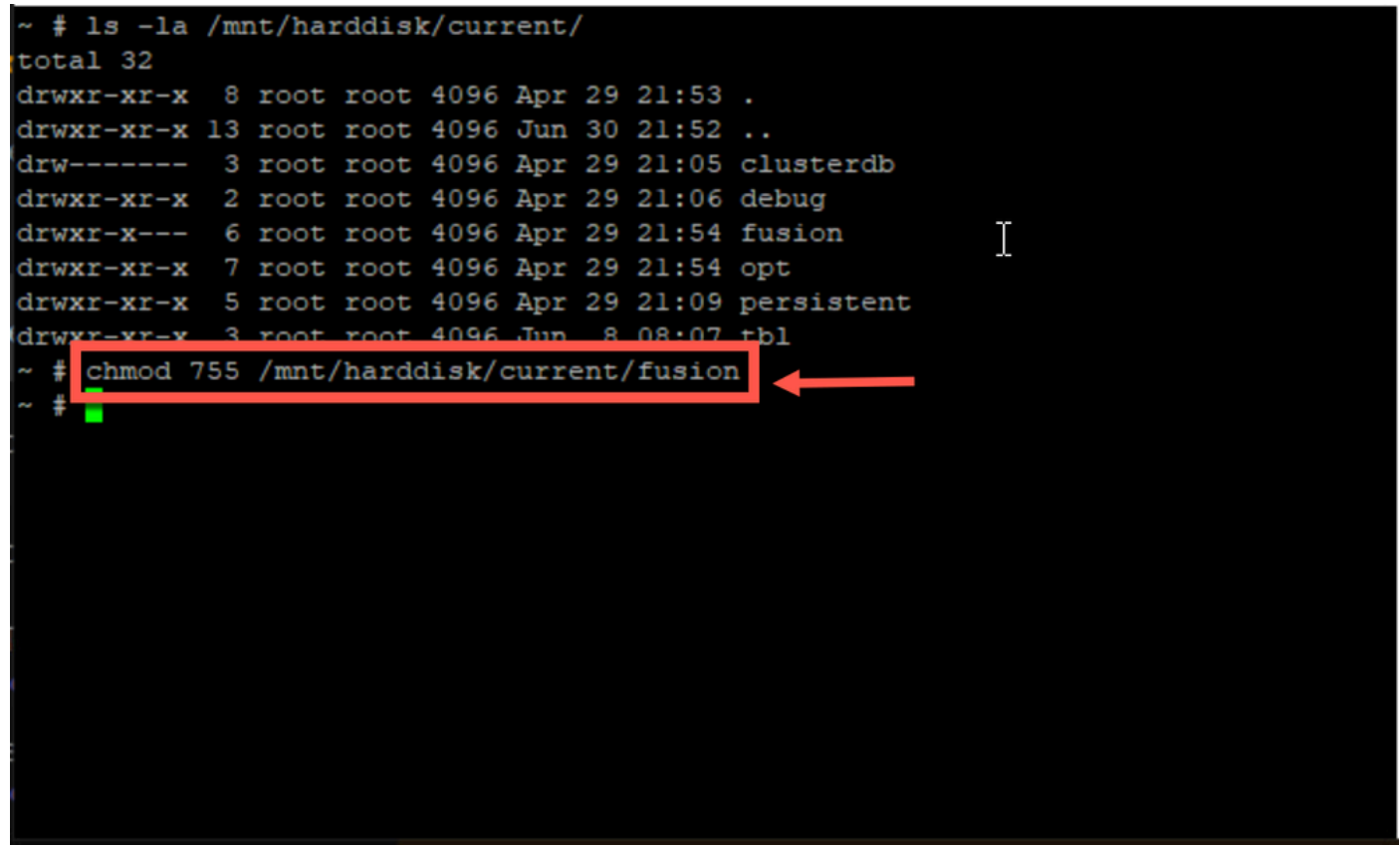
Der betroffene Knoten verfügt nicht über die richtige Berechtigung für das Fusion-Dateisystem.

```
drwxr-x--- 6 root root 4096 Apr 29 21:54 fusion
```

Um die Berechtigungen einer Datei zu ändern, verwendet man den Befehl `chmod` (kurz für Änderungsmodus) mit folgender Syntax:

<#root>

```
chmod 755 /mnt/harddisk/current/fusion
```

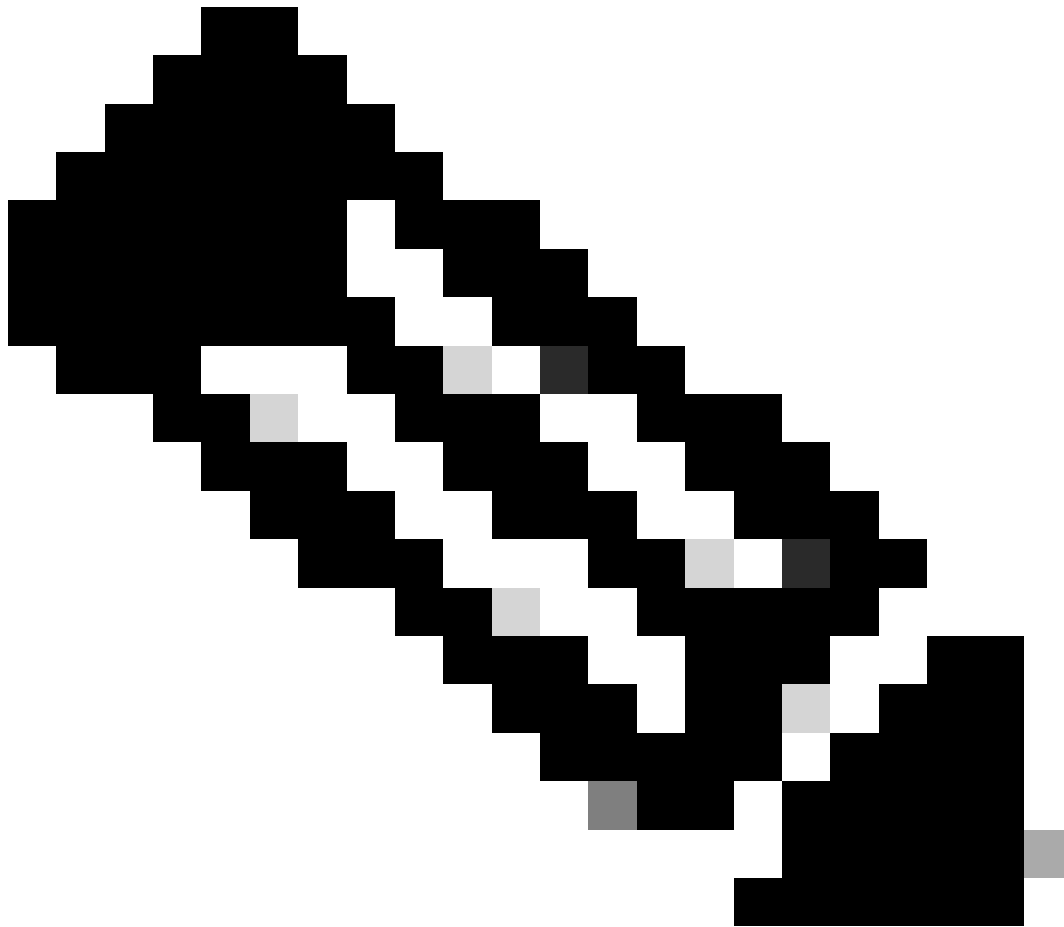


A terminal window with a black background and green text. The first command is `ls -la /mnt/harddisk/current/`, which lists several files and directories. The file `fusion` is highlighted with a red box. Below it, the command `chmod 755 /mnt/harddisk/current/fusion` is entered and also highlighted with a red box. A red arrow points to the right box. A cursor is visible on the line following the second command.

```
~ # ls -la /mnt/harddisk/current/  
total 32  
drwxr-xr-x 8 root root 4096 Apr 29 21:53 .  
drwxr-xr-x 13 root root 4096 Jun 30 21:52 ..  
drw----- 3 root root 4096 Apr 29 21:05 clusterdb  
drwxr-xr-x 2 root root 4096 Apr 29 21:06 debug  
drwxr-x--- 6 root root 4096 Apr 29 21:54 fusion  
drwxr-xr-x 7 root root 4096 Apr 29 21:54 opt  
drwxr-xr-x 5 root root 4096 Apr 29 21:09 persistent  
drwxr-xr-x 3 root root 4096 Jun 8 08:07 tbl  
~ # chmod 755 /mnt/harddisk/current/fusion  
~ #
```

Fusion

Die Unix-Darstellung `drwxr-xr-x` wird in die numerische Notation übersetzt: 755



Anmerkung: Überprüfen Sie die richtigen Berechtigungen für alle Verzeichnisse, da nicht nur Fusion betroffen sein könnte.

Connector-Management überprüfen

Expressway-GUI

Gehen Sie zu Expressway login > Applications > Hybrid Services > Connector Management > Restart connector button.

The screenshot shows the Cisco Expressway-C web interface. At the top, there's a navigation bar with 'Status >', 'System >', 'Applications >', 'Users >', and 'Maintenance >'. A red banner in the top right corner says 'This system has 7 alarms'. Below the navigation bar, the 'Connector Management' section is active. It shows a 'Management Connector' with a status of 'Stopped'. A red box highlights the 'Restart connector' button, with a red arrow pointing to it. Below this, there's a 'Rollback option' section showing a target version of 8.11-1.0.717 and a note about rolling back. At the bottom, there's a footer with user information: 'User: admin Access: Read-write System host name: ccnp-expressway-hybrid1 System time: 00:00 EDT' and 'Language: en_US S/N: 0C76050F Version: X15.0'.

Connector neu starten

Connector-Verwaltung erfolgreich gestartet.

This screenshot shows the same Cisco Expressway-C web interface as the previous one, but the status of the 'Management Connector' is now 'Running'. The 'Restart connector' button is still highlighted with a red box and arrow. The rest of the interface, including the navigation bar, alarms banner, and footer, remains the same.

Erfolgreich

Ursache

Mindestens eine Dateisystemberechtigung, die für Hybrid Services verwendet wurde, wurde geändert, was sich auf die Fähigkeit auswirkt, korrekt mit dem Hybrid Management Connector zu starten. Cisco arbeitet noch daran, den Grund zu ermitteln.

Zugehörige Informationen

• —

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.