# Resolución de problemas de terminal de Telepresence agregado a TMS que cambia automáticamente al estado detrás del firewall

## Contenido

[Introducción](#)
[Prerequisites](#)
[Requirements](#)
[Componente utilizado](#)
[Problema](#)
[Troubleshoot](#)
[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe cómo aislar la dirección IP que envía paquetes al servidor de administración de TelePresence (TMS) en nombre del terminal, causando el problema. Cuando se agrega cualquier dispositivo administrado a TMS, su estado muestra Reachable on LAN de forma predeterminada durante algún tiempo, pero después de algún tiempo el estado podría cambiar a Detrás del firewall. Esto sucede generalmente cuando los paquetes recibidos del dispositivo tienen una dirección IP de origen diferente de la dirección IP del sistema que el TMS recibe del xstatus del dispositivo.

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Telepresence Endpoint con software TC (Telepresence Codec) o MXP
- TMS

### Componente utilizado

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

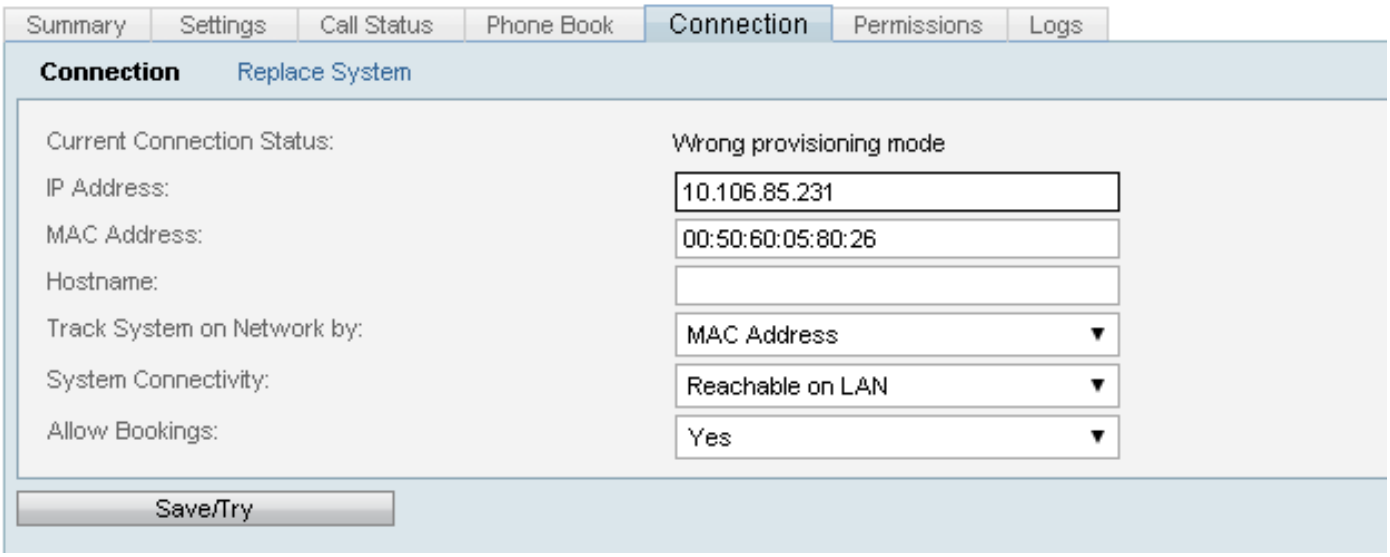
## Problema

Los terminales administrados por TMS cambian automáticamente del estado Reachable on LAN al estado Detrás del firewall, lo que hace que TMS detenga la administración del dispositivo. Se considera que para resolver problemas, debe tener comunicación HTTP permitida en la red entre el dispositivo administrado y el TMS.

## Troubleshoot

Para verificar que se requiere una captura de paquetes desde TMS :

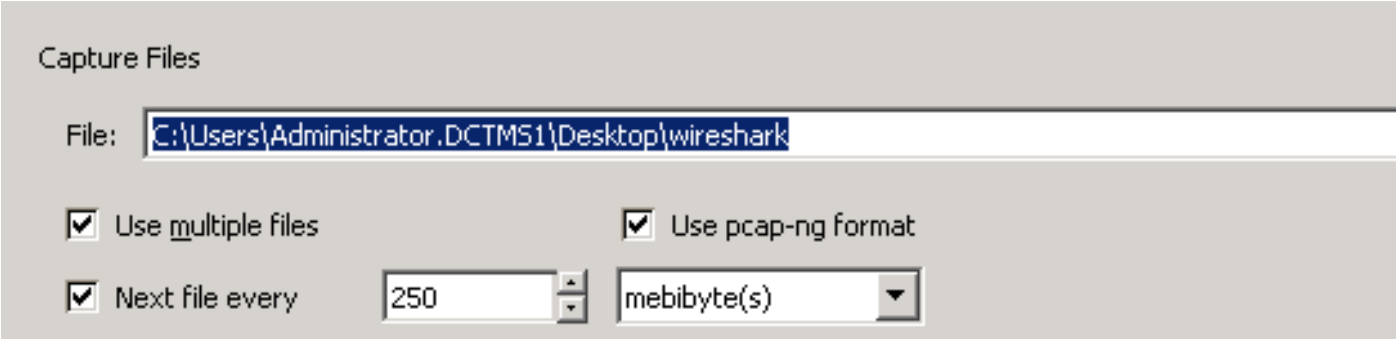
1. Conéctese al servidor TMS mediante el protocolo de escritorio remoto (RDP).
2. Asegúrese de que TMS y el terminal tengan la comunicación HTTP habilitada y que HTTPS esté inhabilitado.
3. Instale/ejecute Wireshark y seleccione la interfaz de red predeterminada.
4. No aplique ningún filtro e inicie la captura.
5. Navegue hasta la pestaña Connection del punto final con el que se enfrenta al problema, haga clic en el botón **Save/Try** como se muestra en esta imagen.




6. Cuando el terminal retroceda tras el firewall, detenga la captura de Wireshark.

   **Nota:** A veces el problema puede tardar más de lo esperado. Para volver a crearlo al iniciar la captura de Wireshark, asegúrese de guardarlo en varios archivos.

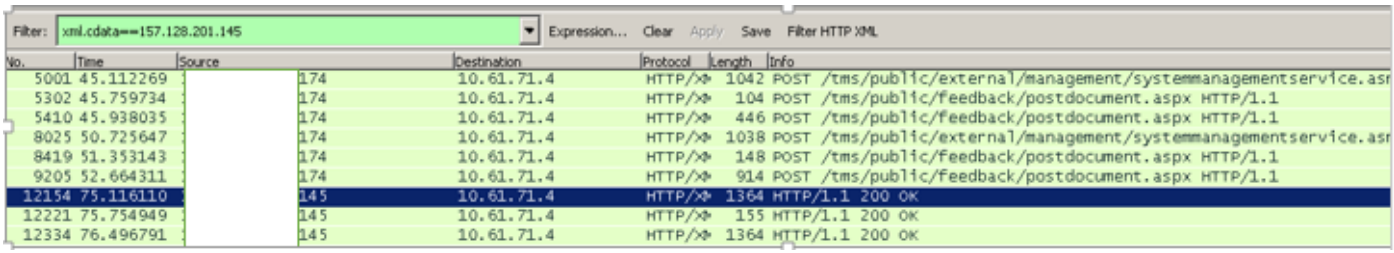
7. Vaya a la opción **Capture File** y seleccione la casilla de verificación **Use multiple files**.




Abra Wireshark

- Aplicar filtro como xml.cdata ==IP_ADDRESS_OF_DEVICE
- Después de aplicar este filtro, es posible que vea que la respuesta cambiará de la dirección IP del dispositivo real a una dirección IP diferente.

Como se muestra en esta imagen, la dirección IP real del dispositivo es x.x.x.174; sin embargo, más adelante esta IP cambia a x.x.x.145




Debido al cambio de esta dirección IP, el TMS verifica que la dirección IP del dispositivo enviada en xstatus no es la misma que la dirección IP en el encabezado IP y, por lo tanto, cambia el dispositivo a Detrás del estado del firewall.

# Solución

Para resolver este problema, debe asegurarse de que no haya ningún dispositivo en la red entre el terminal y TMS que esté cambiando la dirección IP de origen en el encabezado IP, lo que provoca que la IP de origen en el encabezado IP sea diferente de la IP real del terminal.