

Procedimientos del Troubleshooting del agente TMS

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes](#)

[Errores cuando el agente TMS se habilita en un solo VCS](#)

[Incapaz de conectar con el agente del telecontrol TMS](#)

[No podido habilitar la replicación de los datos del agente TMS](#)

[Reconstruya la base de datos del agente TMS en el VCS](#)

[El Servicio de Directorio no se Ejecuta](#)

[El VCS no aparece en la lista de los agentes que replica](#)

[Replicación del permiso de los Errores DNS](#)

[Restablezca el agente local TMS del agente del telecontrol TMS](#)

[Reconstruya manualmente los índices para la base de datos del agente local TMS](#)

[Habilite el agente TMS en un entorno de la Latencia alta](#)

[Reajuste la contraseña de base de datos del agente TMS en TMS](#)

[Marque el estatus de la replicación](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe los problemas frecuentes con el agente del conjunto de administración del Cisco TelePresence (TMS), una herramienta de la herencia que permita que usted provision los dispositivos y los clientes suaves tales como Cisco farfullan el vídeo para el TelePresence, el Cisco TelePresence Movi, y el Jabber de Cisco para el iPad cuando están registrados a un video de Cisco Communication Server (Servidor de comunicación) (VCS).

Note: Cisco recomienda que usted actualiza a la nueva solución del aprovisionamiento llamada la extensión del aprovisionamiento TMS (TMSPE), pero la solución TMS debe ser funcional antes de que usted emigre.

Prerequisites

Requisitos

Cisco recomienda que su sistema:

- Funcionamientos Cisco TMS
- Utiliza una o más claves de la opción de Movi del Cisco TelePresence (compradas por separado)
- Utiliza uno o más dispositivos del control del VCS de Cisco
- Utiliza la clave de disposición de la opción del dispositivo del VCS de Cisco (la clave sin cargo obtenida de su representante de Cisco)

Note: Este documento no cubre agrupar del VCS. Si se utiliza un cluster del VCS, Cisco recomienda que cada VCS en el cluster sea operativo, con su configuración replicando correctamente, antes de que se habilite la replicación del agente TMS.

Componentes

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versiones 12.6.X o 13.X de Cisco TMS
- Dispositivos del control del VCS de Cisco que funcionan con las versiones de software X6 o X7

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Errores cuando el agente TMS se habilita en un solo VCS

Esta sección describe los problemas se encuentran que cuando el agente de Cisco TMS se habilita en un solo dispositivo del control del VCS.

Incapaz de conectar con el agente del telecontrol TMS

Si el agente de Cisco TMS se habilita en un solo dispositivo del control del VCS, usted puede ser que reciba este mensaje de error:

Si usted encuentra este problema, verifique que un nombre de host del Domain Name System (DNS) esté suministrado en la lengüeta de la **conexión** para el VCS. El DNS debe ser configurado correctamente antes de que el servidor TMS pueda conectar correctamente con el agente del telecontrol TMS. Refiérase a los **elementos DNS para marcar** la sección de este documento para más información.

También, verifique que la clave de disposición del dispositivo esté instalada. Si está instalada,

intente reiniciar el dispositivo del control del VCS.

Note: Si usted recibe el **incapaz de conectar con el agente TMS en este** mensaje de error del **VCS** en un dispositivo de Expressway del VCS, es comportamiento normal porque el dispositivo de Expressway del VCS no debe tener la clave de disposición del dispositivo instalada.

No podido habilitar la replicación de los datos del agente TMS

Si usted recibe **no podido para habilitar el** mensaje de la **replicación de los datos del agente TMS de la** página del Estado de actividad (mostrada en la imagen siguiente) y allí no es ningún error que proporciona una razón del error, después complete los pasos descritos en la siguiente sección. Si existe una razón del error, después marque los otros errores comunes descritos en este documento.

Reconstruya la base de datos del agente TMS en el VCS

Para reconstruir la base de datos del agente TMS en el dispositivo del control del VCS, usted debe inhabilitar la replicación en el TMS y después reinstalar la base de datos del agente TMS.

Advertencia: Los pasos descritos en esta sección causan un Cisco TelePresence Movi o el vídeo del Jabber de Cisco para el error del ingreso del usuario al sistema del TelePresence; los usuarios que se abren una sesión actualmente siguen abiertos una sesión, solamente los usuarios nuevos no pueden iniciar sesión hasta que la replicación complete con éxito.

Replicación de la neutralización en TMS

Complete estos pasos para inhabilitar la replicación en el TMS:

1. De la página del navegador de los sistemas TMS, haga clic el **VCS**.
2. Navegue a la lengüeta del **agente TMS** y verifique que la casilla de verificación de la **replicación** está desmarcada para cada VCS.
3. Espere hasta que **Complete** esté señalado sobre la página del Estado de actividad (el proceso tarda varios minutos).

Reinstale la base de datos del agente TMS en el VCS

Complete estos pasos para reinstalar la base de datos del agente TMS en el dispositivo del control del VCS:

1. Secure Shell (SSH) en cada par del VCS con el inicio de sesión en la raíz.
2. Ingrese el **tmsagent_destroy_and_purge_data** para cada VCS.

3. Lea las negaciones y la prensa Y.

4. Relance estos pasos hasta que el proceso complete con la **AUTORIZACIÓN**.

Si los pasos anteriores fallan después de que tres tentativas, ingresen estos comandos (en la orden):

1. **parada de /etc/init.d/S77provisioning**

2. **parada de /etc/init.d/S76opends**

3. **desinstalación de /etc/init.d/S76opends**

4. **comienzo de /etc/init.d/S76opends**

5. **comienzo de /etc/init.d/S77provisioning**

Si el proceso falla después de que usted ingrese los comandos anteriores, después quite la clave de disposición del dispositivo (asegúrese de que usted documenta el valor de la clave) y la espera dos a cinco minutos. Reinicie el dispositivo del control del VCS, agregue la clave de disposición del dispositivo, y espere otra dos a cinco minutos. Entonces, ingrese el comando del **tmsagent_destroy_and_purge_data** para recibir la confirmación visual que el proceso completa con la **AUTORIZACIÓN**. La replicación puede ahora ser habilitada.

El Servicio de Directorio no se Ejecuta

Si una alarma existe en el VCS que indica si el servicio de directorio se ejecuta, después reinicie el VCS. Si sigue habiendo la alarma, complete el proceso descrito en la **reconstrucción la base de datos del agente TMS en la sección del VCS de** este documento.

El VCS no aparece en la lista de los agentes que replica

El VCS no aparece en la lista de replicar los agentes hasta que el agente TMS replique con éxito los datos del aprovisionamiento. Usted puede ser que reciba este mensaje de error en la lengüeta del **agente TMS** en los **sistemas > el navegador**:

Si usted recibe este mensaje de error, complete estos pasos:

1. Espere entre dos y cinco minutos, y después restaure.

2. Inhabilite y después habilite la replicación.

3. Si todavía ocurre el error, asegúrese de que el TMS pueda comunicar con el VCS en estos puertos:

El puerto **8989** es el puerto que replica que se utiliza entre todos los Partners que replican. Esto significa que el puerto debe estar abierto entre cada TMS y el VCS en la red. El tráfico intercambiado en este puerto se cifra.

Note: Si un Firewall está situado entre el TMS y el VCS, después los puertos **80** (HTTP) y **443** (https) deben estar abiertos además de los puertos mencionados previamente.

Replicación del permiso de los Errores DNS

Si usted recibe el **incapaz de habilitar la replicación para el** mensaje de error del **"VCS"**, después una búsqueda de DNS del nombre del host TMS en el VCS no hace juego la dirección IP TMS. Si usted recibe **no podido para habilitar la replicación de los datos del agente TMS para el** mensaje de error del **"VCS"**, significa que el evento no pudo completar y la configuración de la replicación de los datos del agente TMS falló para el VCS.

Verifique los elementos DNS

Conecte con el TMS vía el escritorio alejado, abra un comando prompt, y ingrese el **comando nslookup** para el Nombre de dominio totalmente calificado (FQDN) (FQDN) ese los emparejamientos la dirección de red mostrada en la parte inferior de la página de las **configuraciones del agente TMS (nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com**, por ejemplo). Navegue a las **herramientas administrativas > a la configuración** para alcanzar la **página Configuración**.

Si TMS está en una configuración redundante, cada TMS debe tener un expediente delantero resolvable. Los expedientes no tienen que hacer juego el nombre de host físico del cuadro de Microsoft Windows. Sin embargo, si usted tiene más que uno delantero o la búsqueda inversa asignada a un diverso nombre de host o dirección IP, puede hacer la búsqueda de DNS fallar. El expediente delantero para el TMS se crea una vez, esto debe no más ser un problema.

Note: Hay los casos donde los expedientes múltiples del revés DNS causan los problemas en más viejas versiones TMS. Para eliminar este problema, solamente un revés de registro se recomienda. Ingrese el **comando nslookup** para el IP Address (**nslookup 10.10.0.1**, por ejemplo) para verificar esto.

Restablezca el agente local TMS del agente del telecontrol TMS

Note: Se utiliza el proceso que se describe en esta sección si la base de datos del agente TMS en el servidor TMS es corrupta solamente la base de datos del VCS es operativo, o si no existe un respaldo operativo sabido del TMS.

Complete estos pasos para restablecer el agente local TMS del agente del telecontrol TMS:

1. Complete los pasos descritos en la **reconstrucción que la base de datos del agente TMS en el VCS** secciona de este documento para parar la replicación del agente TMS para el VCS.
2. Navegue al **mantenimiento > al respaldo**, restablezca la página del VCS, y haga clic el botón del **archivo de backup del agente del crear TMS**. El archivo guarda como archivo de **tar.gz**.
3. Abra el archivo de **tar.gz** en 7-Zip, y haga clic las carpetas hasta que usted alcance esta

ubicación:

4. Extraiga los archivos a una ubicación conocida.
5. Seleccione los archivos, haga clic con el botón derecho del ratón, y haga clic la **carpeta (comprimida) comprimida**:
6. Una vez que se crea la carpeta comprimida, hagala doble clic para verificar que todas las carpetas aparecen en el archivo.

Note: Si usted hace doble clic la carpeta comprimida y hay un solo directorio que usted debe abrir para ver las carpetas y el **app.config**, **después el proceso no trabaja**.
7. Retitule la carpeta como **TMSAgentBackup.<year><month><day><time>** (**TMSAgentBackup.201011071300**, por ejemplo).

Note: La entrada de tiempo utiliza el formato de 24 horas. Por ejemplo, una época de 1:00 PM se ingresa como 1300.
8. Verifique que la replicación en todos los dispositivos esté inhabilitada. Esto incluye la replicación entre los agentes TMS en una configuración redundante TMS.
9. Navegue a las **herramientas administrativas > a la configuración > las configuraciones al agente TMS**, y borre la lista de los agentes que replica.
10. Conecte con el TMS vía el escritorio remoto y localice el **directorio de backup** en la **página Configuración del agente TMS**.
11. Copie la nueva carpeta comprimida (creada en los pasos anteriores) en el **directorio de backup**.
12. Restaure la **página Configuración del agente TMS** para agregar el nuevo archivo al menú desplegable, como se muestra:
13. Haga clic el **Restore ahora** abotonan.
14. Una vez que el restore de los datos del agente TMS es acertado, ejecute los diagnósticos del agente TMS en el agente local TMS.
15. Navegue al directorio del aprovisionamiento y verifique que aparecen la configuración y los usuarios como se esperaba.
16. Habilite la replicación en el VCS.

Reconstruya manualmente los índices para la base de datos del agente local TMS

Complete estos pasos si usted funciona con la versión 13.1 o posterior TMS y recibe los errores de indexación mientras que usted ejecuta los diagnósticos locales del agente TMS después de que se haga clic el botón del **arreglo**:

1. Conecte con el TMS vía el escritorio remoto.
2. Navegue al **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)** y ingrese el **%OPENDS_HOME% \ palo**.
3. Abra el archivo llamado **control-panel.bat** y inicie sesión con la contraseña de la configuración del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) (el valor por defecto es TANDBERG). Debe parecer similar a esto:
4. El tecleo **verifica los índices**, y usted ve una pantalla similar a esto:
5. Seleccione todos los **índices disponibles** y haga clic el **agregar > el botón**.
6. Una vez que está acabado, relance estos pasos pero los **índices de la reconstrucción del tecleo** en la página del **panel de control de OpenDS** (paso 4).

Habilite el agente TMS en un entorno de la Latencia alta

Cuando usted habilita la replicación en el VCSs, el ms 300 es la Latencia de ida y vuelta máxima que se permite para actuar/réplica del agente TMS correctamente a todos los pares que replican. Los pares que replican son cualquier dispositivo que los funcionamientos del agente TMS, tales como el TMSs y el VCSs. Si la Latencia de ida y vuelta está sobre el ms 200 entre ninguno de estos pares que replican, su infraestructura pudo experimentar los problemas con la replicación.

Si usted tiene una red de la Latencia alta, usted experimentará muy probablemente los problemas cuando usted habilita la replicación. La tentativa da lugar a uno de estos tres resultados:

- La replicación es acertada.
- Se reciben los errores antes de que se ejecute el método del agente de la inicialización TMS.
- Se reciben los errores después de que se ejecute el método del agente de la inicialización TMS.

Complete estos pasos para resolver problemas los dos errores:

1. Durante el proceso de replicación, haga clic la **replicación de los datos del agente del permiso TMS para el evento del sistema** en la página del Estado de actividad para seguir el

progreso.

2. Restaure la página una vez que el proceso es completo.
3. Si usted recibe los errores antes de que el **agente de la inicialización TMS en la porción del nombre del VCS del proceso**, después usted debe reconstruir la base de datos de OpenDS en el VCS.
4. Si usted recibe los errores después de que el **agente de la inicialización TMS en la porción del nombre del VCS del proceso**, ejecute los diagnósticos del agente TMS para el VCS en la página de los **diagnósticos del agente TMS**.
5. Si usted recibe sobre todo los controles verdes, después pruebe a sus clientes del Jabber/de Movi de Cisco para verificar si pueden iniciar sesión.

Note: Todos los controles del rojo indican que el proceso de replicación falló y usted debe reconstruir la base de datos de OpenDS en el VCS.

Reajuste la contraseña de base de datos del agente TMS en TMS

Si usted recibe el Error desconocido cuando usted fija la contraseña del agente TMS en la **página Configuración del agente TMS**, después usted puede utilizar este procedimiento para reajustar la contraseña del administrador del directorio al valor por defecto de **TANDBERG**. Complete este proceso una vez que la replicación en todos los dispositivos se inhabilita, que incluye la replicación entre los agentes TMS en una configuración redundante TMS.

1. Abra un comando prompt.
2. Navegue al directorio OpenDS-2.0\bat: **Cd el %OPENDS_HOME% \ palo.**
3. Ingrese el **encode-password.bat - s SSHA512 - c comando TANDBERG > de C:\ENCPASSWORD.txt.**
4. Pare el servicio de **TMSAgents Windows**, que también para el servicio de **OpenDS Windows**.
5. Abra el archivo nombrado el **%OPENDS_HOME% \ config \ config.ldif.**
6. Localice esta sección:

```
dn: cn=Directory Manager,cn=Root DNs,cn=config
objectClass: person
objectClass: organizationalPerson
objectClass: inetOrgPerson
objectClass: top
objectClass: ds-cfg-root-dn-user
userPassword: {SSHA512}KFFaERuBiOesVUg/mf7EB4xqq5eOOPFDuVBiZCPaBetrgN92rwbe
JTPiPZ+I3ferqN8D4UgnA5jIBLRbrtUFT9Jld/vN85dg
```


7. Substituya la cadena del **userPassword** por la cadena que se da en el archivo **ENCPASSWORD.TXT** (sin las citas).
8. Quite o retitule el **archivo app.config** que está situado en este directorio: **TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ datos \ TMSAgent \ app.config**.
9. Comience el servicio de **TMSAgent Windows**, espera aproximadamente un minuto, y el servicio de **OpenDS Windows** comienza también.
10. En el portal TMS, navegue a las **configuraciones de las herramientas administrativas > del agente TMS**.
11. Campos del Cambie la contraseña a **TANDBERG**.
12. Una vez que el proceso es completo, pare el servicio de **TMSAgent Windows**, que también para el servicio de **OpenDS Windows**.
13. Quite o retitule el **archivo app.config** que está situado en este directorio: **TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ datos \ TMSAgent \ app.config**.
14. Recomience el servicio de **TMSAgent Windows**, que también recomienza el servicio de **OpenDS Windows**.

Otra manera de verificar que el servicio de **TMSAgent Windows** y el servicio de **OpenDS Windows** estén habilitados es abrir al administrador de tareas de Windows y seleccionar los **procesos** tabula para verificar que hay dos **procesos java.exe** que se ejecutan. El primer proceso comienza rápidamente; el segundo caso pudo tardar un a dos minutos antes de que comienza. Esto significa que los servicios se ejecutan, pero no garantiza que se ejecutan correctamente.

Marque el estatus de la replicación

Cuando usted marca el estatus de la replicación de un VCS, ayuda a identificar los problemas de la replicación. Para marcar esto, navegue a los **sistemas > al navegador** en TMS y seleccione el VCS. Haga clic la lengüeta del **agente TMS** y haga clic el **botón status de la replicación de la demostración**:

Tip: Si los errores están presentes el rectángulo mostrado en la imagen anterior, pueden ayudarle a determinar los siguientes pasos que deben ser orden admitida para reparar el problema de la replicación y pueden también indicar si se bloquea un puerto.

Información Relacionada

- [Guía de despliegue del aprovisionamiento TMS](#)
- [Guía de Troubleshooting del aprovisionamiento TMS](#)
- [Guía de despliegue X7.1 de los dispositivos de autenticación del VCS](#)
- [Guía de despliegue X7.0 de los dispositivos de autenticación del VCS](#)
- [Guía de despliegue X6.1 de los dispositivos de autenticación del VCS](#)
- [¿Por qué actualice a Cisco TMSPE?](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)