

L'agent TMS dépannent des procédures

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants](#)

[Erreurs quand l'agent TMS est activé sur un VCS simple](#)

[Incapable de se connecter à l'agent du distant TMS](#)

[Pour activer la réplication des données d'agent TMS](#)

[Reconstruisez la base de données d'agent TMS sur le VCS](#)

[Le service d'annuaire ne s'exécute pas](#)

[Le VCS n'apparaît pas dans la liste répliquante d'agents](#)

[Réplication d'enable d'erreurs de DN](#)

[Restaurez l'agent des gens du pays TMS de l'agent du distant TMS](#)

[Reconstruisez manuellement les index pour la base de données d'agent des gens du pays TMS](#)

[Agent de l'enable TMS dans un environnement de Haute-latence](#)

[Remettez à l'état initial le mot de passe de base de données d'agent TMS sur TMS](#)

[Vérifiez l'état de réplication](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit des problèmes courants avec l'agent de la suite logicielle de gestion Cisco TelePresence (TMS), un outil existant qui te permet pour provision des périphériques et des clients mous tels que le vidéo de Cisco Jabber pour la TelePresence, le Cisco TelePresence Movi, et le Cisco Jabber pour l'iPad une fois enregistré à un serveur de communication vidéo de Cisco (VCS).

Note: Cisco recommande que vous amélioriez nouvelle au ravitaillement la solution appelée l'extension de ravitaillement TMS (TMSPE), mais la solution TMS devrait être fonctionnelle avant que vous migriez.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco recommande que votre système :

- Passages Cisco TMS
- Utilise un ou plusieurs touches option de Cisco TelePresence Movi (achetées séparément)
- Utilise un ou plusieurs appliances de contrôle de VCS de Cisco
- Utilise la touche option de ravitaillement de périphérique de VCS de Cisco (la clé gratuite obtenue de votre représentant Cisco)

Note: Ce document ne couvre pas le groupement de VCS. Si une batterie de VCS est utilisée, Cisco recommande que chaque VCS dans la batterie soit opérationnel, avec sa configuration répliquant correctement, avant que la réplication d'agent TMS soit activée.

Composants

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Versions 12.6.X ou 13.X de Cisco TMS
- Appliances de contrôle de VCS de Cisco qui exécutent les versions de logiciel X6 ou X7

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Erreurs quand l'agent TMS est activé sur un VCS simple

Cette section décrit les questions qui sont produites quand l'agent de Cisco TMS est activé sur une appliance simple de contrôle de VCS.

Incapable de se connecter à l'agent du distant TMS

Si l'agent de Cisco TMS est activé sur une appliance simple de contrôle de VCS, vous pourriez recevoir ce message d'erreur :

Si vous rencontrez cette question, vérifiez qu'une adresse Internet de Système de noms de domaine (DNS) est fournie dans l'**onglet Connection** pour le VCS. Les DN doivent être installés correctement avant que le serveur TMS puisse se connecter correctement à l'agent du distant TMS. Mettez en référence les **éléments de DN pour vérifier la** section de ce pour en savoir plus de document.

En outre, vérifiez que la clé de ravitaillement de périphérique est installée. S'il est installé, tentez de redémarrer l'appliance de contrôle de VCS.

Note: Si vous recevez l'**incapable de se connecter à l'agent TMS sur ce** message d'erreur de

VCS sur une appliance d'Expressway de VCS, c'est comportement normal parce que l'appliance d'Expressway de VCS ne devrait pas avoir la clé de ravitaillement de périphérique installée.

Pour activer la réplication des données d'agent TMS

Si vous recevez **pour activer le** message de **réplication des données d'agent TMS de la** page d'état d'activité (affichée dans la prochaine image) et là n'êtes aucune erreur qui fournissent une raison pour la panne, alors terminez-vous les étapes décrites dans la section suivante. Si une raison pour la panne existe, alors vérifiez les autres erreurs communes décrites dans ce document.

Reconstruisez la base de données d'agent TMS sur le VCS

Afin de reconstruire la base de données d'agent TMS sur l'appliance de contrôle de VCS, vous devez désactiver la réplication sur le TMS et puis réinstaller la base de données d'agent TMS.

Avertissement : Les étapes décrites dans cette section entraînent le Cisco TelePresence Movi ou le vidéo de Cisco Jabber pour la panne d'ouverture de session utilisateur de TelePresence ; les utilisateurs qui sont actuellement ouverts une session restent les utilisateurs ouverts une session, mais nouveaux ne peuvent pas ouvrir une session jusqu'à ce que la réplication se termine avec succès.

Réplication de débranchement sur TMS

Terminez-vous ces étapes afin de désactiver la réplication sur le TMS :

1. De la page de navigateur de systèmes TMS, **VCS de** clic.
2. Naviguez vers l'onglet d'**agent TMS** et vérifiez que la case de **réplication** est décochée pour chaque VCS.
3. Attendez jusqu'à ce que **Complete** soit signalé à la page d'état d'activité (le processus prend plusieurs minutes).

Réinstallez la base de données d'agent TMS sur le VCS

Terminez-vous ces étapes afin de réinstaller la base de données d'agent TMS sur l'appliance de contrôle de VCS :

1. Protocole Secure Shell (SSH) dans chaque pair de VCS avec la procédure de connexion de racine.
2. Entrez dans le **tmsagent_destroy_and_purge_data** pour chaque VCS.

3. Lisez les dénis de responsabilité et la presse Y.

4. Répétez ces étapes jusqu'à ce que le processus se termine avec l'OK.

Si les étapes précédentes échouent après que trois tentatives, sélectionnent ces commandes (dans la commande) :

1. arrêt de `/etc/init.d/S77provisioning`

2. arrêt de `/etc/init.d/S76opends`

3. `/etc/init.d/S76opends` désinstallent

4. début de `/etc/init.d/S76opends`

5. début de `/etc/init.d/S77provisioning`

Si le processus échoue après que vous sélectionniez les commandes précédentes, alors retirez la clé de ravitaillement de périphérique (assurez-vous que vous documentez la valeur principale) et l'attente deux à cinq minutes. Redémarrez l'appliance de contrôle de VCS, ajoutez la clé de ravitaillement de périphérique, et attendez encore deux à cinq minutes. Puis, sélectionnez la commande de `tmsagent_destroy_and_purge_data` afin de recevoir la confirmation visuelle que le processus se termine avec l'OK. La réplication peut maintenant être activée.

Le service d'annuaire ne s'exécute pas

Si une alarme existe sur le VCS qui indique si le service d'annuaire s'exécute, alors redémarrez le VCS. Si l'alarme demeure, complétez le processus décrit dans la **reconstruction la base de données d'agent TMS sur la section de VCS de** ce document.

Le VCS n'apparaît pas dans la liste répliquante d'agents

Le VCS n'apparaît pas dans la liste de répliquer des agents jusqu'à ce que l'agent TMS réplique avec succès les données de ravitaillement. Vous pourriez recevoir ce message d'erreur sur l'onglet d'**agent TMS** dans les **systemes > le navigateur** :

Si vous recevez ce message d'erreur, terminez-vous ces étapes :

1. L'attente entre deux et cinq minutes, et régénèrent alors.

2. Le débronnement et activent alors la réplication.

3. Si la panne se produit toujours, assurez-vous que le TMS peut communiquer avec le VCS sur ces ports :

Le port **8989** est le port répliquant qui est utilisé entre tous les Partenaires répliquants. Ceci signifie que le port doit être ouvert entre chaque TMS et VCS dans le réseau. Le trafic permuté sur ce port est chiffré.

Note: Si un Pare-feu se trouve entre le TMS et le VCS, alors les ports **80** (HTTP) et **443** (des https) doivent être ouverts en plus des ports précédemment mentionnés.

Réplication d'enable d'erreurs de DN

Si vous recevez l'**incapable d'activer la réplication pour le message d'erreur de « VCS »**, alors une consultation de DN du nom d'hôte TMS sur le VCS n'apparie pas l'adresse IP TMS. Si vous recevez **pour activer la réplication des données d'agent TMS pour le message d'erreur de « VCS »**, il signifie que l'événement ne s'est pas terminé et l'installation de réplication des données d'agent TMS a manqué pour le VCS.

Vérifiez les éléments de DN

Connectez au TMS par l'intermédiaire du bureau distant, ouvrez une invite de commande, et sélectionnez la **commande nslookup** pour le nom de domaine complet (FQDN) ce des correspondances l'adresse réseau affichée en bas de la **page Settings d'agent TMS (nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com**, par exemple). Naviguez vers des **outils d'administration > la configuration** afin d'atteindre la **page Settings**.

Si TMS est dans une installation redondante, chaque TMS doit avoir un enregistrement en avant résoluble. Les enregistrements ne doivent pas apparier l'adresse Internet physique de la case de Microsoft Windows. Cependant, si vous avez plus que celui en avant ou la consultation inverse assignée à une adresse Internet ou à une adresse IP différente, il peut faire échouer la consultation de DN. Une fois l'enregistrement en avant pour le TMS est créé, ceci devrait plus n'être un problème.

Note: Il y a des cas où les plusieurs enregistrements d'inverse de DN entraînent des questions dans des versions plus anciennes TMS. Afin d'éliminer cette question, seulement un inverse record est recommandé. Sélectionnez la **commande nslookup** pour l'adresse IP (**nslookup 10.10.0.1**, par exemple) afin de vérifier ceci.

Restaurez l'agent des gens du pays TMS de l'agent du distant TMS

Note: Le processus qui est décrit dans cette section est utilisé si la base de données d'agent TMS sur le serveur TMS est corrompue mais la base de données de VCS est opérationnel, ou si une sauvegarde opérationnelle connue du TMS n'existe pas.

Terminez-vous ces étapes afin de restaurer l'agent des gens du pays TMS de l'agent du distant TMS :

1. Terminez-vous les étapes décrites dans la **reconstruction la base de données d'agent TMS sur la section de VCS de** ce document afin d'arrêter la réplication d'agent TMS pour le VCS.
2. Naviguez vers la **maintenance > la sauvegarde**, restaurez la page de VCS, et cliquez sur le bouton de **fichier de sauvegarde d'agent de la création TMS**. Le fichier sauvegarde comme

fichier de **tar.gz**.

3. Ouvrez le fichier de **tar.gz** dans 7-Zip, et cliquez sur les répertoires jusqu'à ce que vous atteigniez cet emplacement :
4. Extrayez les fichiers à un emplacement connu.
5. Sélectionnez les fichiers, cliquez avec le bouton droit, et cliquez sur le **répertoire (fermé la fermeture éclair) comprimé** :
6. Une fois que le répertoire fermé la fermeture éclair est créé, double-cliquer-le afin de vérifier que tous les répertoires apparaissent dans le fichier.

Note: Si vous double-cliquer le répertoire fermé la fermeture éclair et il y a un répertoire simple que vous devez ouvrir afin de visualiser les répertoires et l'**app.config**, alors le processus ne fonctionne pas.
7. Renommez le répertoire comme **TMSAgentBackup.<year><month><day><time>** (**TMSAgentBackup.201011071300**, par exemple).

Note: L'entrée de temps utilise le format de 24 heures. Par exemple, un moment de 1:00 P.M. est écrit en tant que 1300.
8. Vérifiez que la réplication sur tous les périphériques est désactivée. Ceci inclut la réplication entre les agents TMS dans une installation redondante TMS.
9. Naviguez des **configurations** vers des **outils d'administration > la configuration > TMS agent**, et effacez la liste répliquante d'agents.
10. Connectez au TMS par l'intermédiaire du bureau distant et localisez le **répertoire de sauvegarde** sur la **page Settings d'agent TMS**.
11. Copiez le nouveau répertoire fermé la fermeture éclair (créé dans les étapes précédentes) dans le **répertoire de sauvegarde**.
12. Régénérez la **page Settings d'agent TMS** afin d'ajouter le nouveau fichier au menu déroulant, comme affiché :
13. Cliquez sur la **restauration** se boutonnet **maintenant**.
14. Une fois que la restauration de données d'agent TMS est réussie, exécutez les diagnostics d'agent TMS sur l'agent des gens du pays TMS.
15. Naviguez vers le répertoire de ravitaillement et vérifiez que la configuration et les

utilisateurs apparaissent comme prévus.

16. Réplication d'enable sur le VCS.

Reconstruisez manuellement les index pour la base de données d'agent des gens du pays TMS

Terminez-vous ces étapes si vous exécutez la version 13.1 ou ultérieures TMS et recevez des erreurs d'index tandis que vous exécutez les diagnostics d'agent des gens du pays TMS après que le bouton de **difficulté** soit cliqué sur :

1. Connectez au TMS par l'intermédiaire du bureau distant.
2. Naviguez vers le **Start > Run** et écrivez **%OPENDS_HOME% \ batte**.
3. Ouvrez le fichier appelé **control-panel.bat** et la procédure de connexion avec le mot de passe de configuration de Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) (le par défaut est TANDBERG). Il devrait sembler semblable à ceci :

4. Le clic **vérifiez des index**, et vous voyez un écran semblable à ceci :

5. Sélectionnez tous les **index disponibles** et cliquez sur **l'ajouter > le** bouton.
6. Une fois que terminé, répétez ces étapes mais cliquez sur les **index de reconstruction** à la page de **panneau de configuration d'OpenDS** (étape 4).

Agent de l'enable TMS dans un environnement de Haute-latence

Quand vous activez la réplication sur le VCSs, 300 ms est la latence aller-retour maximum qui est permise pour fonctionner d'agent TMS correctement/réplique à tous les pairs répliquants. Les pairs répliquants sont tous les périphériques qui les passages d'agent TMS, tels que le TMSs et le VCSs. Si la latence aller-retour est au-dessus de 200 ms entre l'un de ces pairs répliquants, votre infrastructure pourrait éprouver des questions avec la réplication.

Si vous avez un réseau de haute-latence, vous éprouverez très probablement des questions quand vous activez la réplication. La tentative a comme conséquence un de ces trois résultats :

- La réplication est réussie.
- Des erreurs sont reçues avant que la méthode d'agent de l'initialiser TMS soit exécutée.
- Des erreurs sont reçues après que la méthode d'agent de l'initialiser TMS soit exécutée.

Terminez-vous ces étapes afin de dépanner les deux erreurs :

1. Pendant le processus de réplication, cliquez sur la **réplication des données d'agent de l'enable TMS pour l'événement de systèmes à la page d'état d'activité** afin de dépister la progression.
2. Régénérez la page une fois que le processus est complet.
3. Si vous recevez des erreurs avant que l'**agent de l'initialiser TMS sur la partie de nom de VCS du processus**, alors vous devez reconstruire la base de données d'OpenDS sur le VCS.
4. Si vous recevez des erreurs après que l'**agent de l'initialiser TMS sur la partie de nom de VCS du processus**, exécutez les diagnostics d'agent TMS pour le VCS à la page de **diagnostics d'agent TMS**.
5. Si vous recevez en grande partie les contrôles verts, alors examinez vos clients de Cisco Jabber/Movi afin de vérifier s'ils peuvent ouvrir une session.

Note: Tous les contrôles de rouge indiquent que le processus de réplication a manqué et vous devez reconstruire la base de données d'OpenDS sur le VCS.

Remettez à l'état initial le mot de passe de base de données d'agent TMS sur TMS

Si vous recevez l'erreur inconnue quand vous placez le mot de passe d'agent TMS sur la **page Settings d'agent TMS**, alors vous pouvez employer cette procédure afin de remettre à l'état initial le mot de passe de gestionnaire de répertoire au par défaut de **TANDBERG**. Complétez ce processus une fois que la réplication sur tous les périphériques est désactivée, qui inclut la réplication entre les agents TMS dans une installation redondante TMS.

1. Ouvrez une invite de commande.
2. Naviguez vers le répertoire OpenDS-2.0\bat : `cd %OPENDS_HOME% \ batte`.
3. Écrivez l'`encode-password.bat - s SSHA512 - c commande TANDBERG > de C:\ENCPASSWORD.txt`.
4. Arrêtez le **service windows de TMSAgents**, qui arrête également le **service windows d'OpenDS**.
5. Ouvrez le fichier nommé `%OPENDS_HOME% \ config \ config.ldif`.
6. Localisez cette section :

```
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. Remplacez la chaîne d'**userPassword** par la chaîne qui est donnée dans le fichier **ENCPASSWORD.TXT** (sans devis).
8. Retirez ou renommez le **fichier app.config** qui se trouve dans ce répertoire : **TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ données \ TMSAgent \ app.config**.
9. Mettez sur pied le **service windows de TMSAgent**, attente approximativement une minute, et le **service windows d'OpenDS** commence aussi bien.
10. Dans le portail TMS, naviguez vers des **configurations d'outils d'administration > d'agent TMS**.
11. Changez les champs de mot de passe à **TANDBERG**.
12. Une fois que le processus est complet, arrêtez le **service windows de TMSAgent**, qui arrête également le **service windows d'OpenDS**.
13. Retirez ou renommez le **fichier app.config** qui se trouve dans ce répertoire : **TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ données \ TMSAgent \ app.config**.
14. Redémarrez le **service windows de TMSAgent**, qui redémarre également le **service windows d'OpenDS**.

Une autre manière de vérifier que le **service windows de TMSAgent** et le **service windows d'OpenDS** sont activés est d'ouvrir le gestionnaire de tâches de Windows et de sélectionner les **processus** tabulent afin de vérifier qu'il y a deux **processus java.exe** qui fonctionnent. Les premiers process starts rapidement ; le deuxième exemple pourrait prendre une à deux minutes avant qu'il commence. Ceci signifie que les services fonctionnent, mais ils ne garantissent pas qu'ils s'exécutent correctement.

Vérifiez l'état de réplication

Quand vous vérifiez l'état de réplication d'un VCS, il aide à identifier des questions de réplication. Afin de vérifier ceci, naviguez vers les **systèmes > le navigateur** dans TMS et sélectionnez le VCS. Cliquez sur l'onglet d'**agent TMS** et cliquez sur le bouton d'**état de réplication d'exposition** :

Conseil : Si les erreurs sont présent la case affichée dans l'image précédente, elles peuvent vous aider à déterminer les étapes suivantes qui doivent être commande rentrée pour réparer la question de réplication et peuvent également indiquer si un port est bloqué.

Informations connexes

- [Guide de déploiement de ravitaillement TMS](#)
- [Guide de dépannage de ravitaillement TMS](#)
- [VCS authentifiant le guide X7.1 de déploiement de périphériques](#)
- [VCS authentifiant le guide X7.0 de déploiement de périphériques](#)
- [VCS authentifiant le guide X6.1 de déploiement de périphériques](#)
- [Pourquoi améliorer à Cisco TMSPE ?](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)