

# Le matériel d'Unity Express dépannent le guide

## Contenu

[Introduction](#)

[Problème - La transmission échoue](#)

[Solution](#)

[Problème - Aucune session](#)

[Solution](#)

[Problème - Messages d'erreur RBCP](#)

[Solution](#)

[Problème - Installation de logiciel](#)

[Solution](#)

[Questions de connexion réseau](#)

[Questions de progiciel](#)

[Problème - Installation d'application](#)

[Solution](#)

[Commandes utiles](#)

## Introduction

Ce document présente des informations sur le Cisco Unity Express (CUE) pour aider à dépanner et réparer les problèmes le plus généralement produits. L'objectif est d'empêcher les remplacements inutiles du module de CUE dû à ces problèmes.

## Problème - La transmission échoue

La communication IP de base entre le routeur hôte et le module de CUE échoue même après la configuration correcte du routeur hôte.

## Solution

Afin d'identifier le problème, recherchez attendre des événements de ce type, affiché dans un extrait de l'installation sortie :

```
==> only eth0 exists, we must be running on an AIM
==> only eth0 exists, we must be running on an AIM
Router communications servers initializing...
```

Le CUE attend des commandes du routeur de Cisco IOS® afin de configurer ses paramètres d'adresse IP et de passerelle par défaut de sorte qu'il puisse communiquer avec le reste du réseau. Cependant, il ne reçoit aucune réponse du routeur. Le processus où vous configurez le module de CUE par le routeur Cisco IOS d'hôte utilise le Control Protocol de lame de routeur (RBCP). Il pourrait y avoir quelques situations dans lesquelles l'administrateur réseau est requis de dépanner cet échange de protocole entre le routeur hôte et le CUE.

Quand le CUE communique avec succès avec le routeur avec l'utilisation de RBCP et reçoit ses paramètres IP, ce message est affiché sur la console de CUE pendant le démarrage d'application :

```
Router communications servers initializing...complete.  
IOS IP Address Registration complete.
```

## Problème - Aucune session

Vous ne pouvez pas ouvrir une session au module de CUE ou vous ne voyez aucune sortie sur la console.

## Solution

Vous pouvez employer cette commande afin de vérifier les messages console sur le module de CUE sans nécessité d'ouvrir une session à elle :

```
Router# test service-module service-engine slot/unit console
```

Par défaut, cette commande affiche les 80 lignes les plus récentes enregistrées dans la mémoire tampon de console. Cependant, il est possible de spécifier un décalage de plus grand ou moins de 80, ou de visualiser tous les messages enregistrés dans la mémoire tampon de console avec cette commande :

```
Router# test service-module service-Engine slot/unit console ?  
<1-20456> Offset into console buffer  
all Entire console buffer
```

## Problème - Messages d'erreur RBCP

Des messages d'erreur RBCP sont vus sur la console de CUE ou le module s'est par intermittence arrêté. Voici quelques exemples des erreurs :

### Exemple 1 :

```
Router# test service-module service-Engine slot/unit console ?  
<1-20456> Offset into console buffer  
all Entire console buffer
```

### Exemple 2 :

```
Router# test service-module service-Engine slot/unit console ?
<1-20456> Offset into console buffer
all      Entire console buffer
```

## Solution

- Vous pouvez employer cette commande de **test** afin de vérifier l'état RBCP sur le module de CUE du routeur :

```
Router# test scp ping slot
```

Cette commande envoie un ping au module de CUE comme message RBCP avec l'utilisation du code opérationnel (opcode) 0x11. Si le processus RBCP sur le module de CUE est en service, le ping réussit et la sortie de la commande de **test** ressemble à ceci.

```
Router# test scp ping 3
pinging addr 3(0x3)
assigned sap 0x4
addr 3(0x3) is alive
```

- Une situation où l'administrateur réseau doit dépanner les messages RBCP entre le module de CUE et le routeur est quand la configuration d'interface a été vérifiée, mais vous ne peut pas encore cingler le module de CUE. D'abord, vérifiez le statut de l'interface et assurez-vous que l'interface et la ligne protocole sont en hausse, suivant les indications de cet exemple.

```
Router# show interfaces service-engine 1/0
Service-Engine1/0 is up, line protocol is up
  Hardware is I82559FE, address is 0003.b912.xxxx (cia 0001.b912.xxxx)
  Interface is unnumbered. Using address of FastEthernet0/0 (a.3.6.29)
```

Ensuite, vérifiez l'état d'ordinateur d'état RBCP sur le routeur, suivant les indications de cet exemple. Le module de CUE doit être dans un équilibré pour le bon fonctionnement.

```
Router# service-module service-Engine 1/0 status
Service Module is Cisco Service-Engine1/0
Service Module supports session via TTY line 33
Service Module is in Steady state
cisco service engine 1.0
```

- Si vous ne pouvez pas encore cingler l'adresse IP de module de CUE, dépannez les messages RBCP permutés entre le module de CUE et le routeur hôte. Vous verrez des messages du protocole de communication de commutateur (SCP). **SCP-tx** indiquent les messages que le routeur transmet au module de CUE tandis que **SCP-rx** indique les messages que le CUE communique au routeur. Vous pouvez employer ces deux tables afin de décoder les valeurs.

Indicateurs pour le message de **SCP-tx** RBCP :

Opcode	Action	Action Description	Type	Interface Description
0054	01	Configure	01	Internal IP address
0054	00	Unconfigure	01	Internal IP address
0059	01	Configure	—	—
0059	00	Unconfigure	—	—

Indicateurs pour le message de SCP-rx RBCP :

Opcode	Type	Type Description
0054	01	Internal IP address rejected
0054	02	Internal IP address OK
0054	03	External IP address rejected (not used for NM-CUE)
0054	04	External IP address OK (not used for NM-CUE)
0059	00	Default IP gateway OK
0059	01	Default IP gateway rejected

La sortie de **mettent au point le scp que tout** est affiché dans cet exemple. Une adresse IP (209.165.200.225 255.255.255.224) est configurée sur l'interface Ethernet du module de Cisco Unity Express.

```
Router# debug scp all
router(config-if)#service-module ip address 209.165.200.225 255.255.255.224
router(config-if)#
*Mar  2 18:07:24.673: scp-tx: SA:0F/01 DA:01/01 Op:0054 Sq:13C7 Ln:000A I:00
*Mar  2 18:07:24.673: 000: 01 01 D1 A5 C8 E1 FF FF FF E0  ....L....
*Mar  2 18:07:24.681: scp-rx: SA:0E/01 DA:0F/01 Op:0054 Sq:13C7 Ln:000A I:01
*Mar  2 18:07:24.681: 000: 02 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00
```

La sortie prouve que le message de SCP-tx transmis a le champ de l'adresse source (SA) réglé à 0F/01, qui indique que le message a provenu du routeur. Le champ de l'adresse de destination (DA) est placé à 01/01, qui indique que le module de CUE est présent dans l'emplacement 1. L'opcode de 0054 indique que c'est une configuration des adresses IP. Le gisement (carré) de numéro de séquence est 0B26, et la longueur de la charge utile est de 10 octets.

Le premier paramètre sur la deuxième ligne est le type, et le deuxième paramètre est l'action. Dans le message, le type est 01 et l'action est 01, qui indique que l'interface de module de CUE est configurée. Les huit prochains octets sont l'adresse IP et le masque de sous-réseau.

Dans le résultat présenté pour le message de SCP-rx, le champ SA est placé à 0E/01, qui indique qu'il a provenu du module de CUE de l'emplacement 1. Le DA mettent en place est

placé à 0F/01, qui indique que le message est destiné au routeur. L'Opcode et les champs carrés sont identique que dans le message de SCP-tx. Le champ de type dans la deuxième ligne est placé à 02, ainsi il signifie que l'adresse IP de module de CUE a été placée correctement. Le reste des paramètres n'ont aucune importance.

Cet exemple affiche le **paramètre de la passerelle par défaut** du module de Cisco Unity Express étant placé.

```
Router# debug scp all
router(config)#int content-engine 1/0
router(config-if)#service-module ip default-gateway 209.165.200.254
1d23h: scp-tx: SA:0F/01 DA:01/01 Op:0059 Sq:0B28 Ln:0005 I:00
1d23h: 000: 01 D1 A5 C8 FE          .....
1d23h: scp-rx: SA:01/01 DA:0F/01 Op:0059 Sq:0B28 Ln:0005 I:01
1d23h: 000: 00 FF FF FF E0
```

La sortie de débogage du message de SCP-tx prouve que l'opcode est différent. La valeur 0059 indique que ce message concerne le paramètre de configuration d'ip default-gateway. La longueur de la charge utile est de 5 octets. La charge utile est plus courte que le message de SCP-tx affiché dans l'exemple précédent mettent au point le scp toute la sortie (5 octets contre 10 octets), parce qu'aucun masque de sous-réseau n'est associé avec l'adresse IP de passerelle par défaut. L'indicateur d'action est placé à 01, qui indique que la passerelle par défaut est configurée. Dans la sortie du message de SCP-rx, l'indicateur d'action est placé à 00, qui confirme que la configuration de l'adresse de passerelle par défaut IP était réussie.

## Problème - Installation de logiciel

Quand vous installez un module de CUE, les problèmes pourraient se poser dans le téléchargement de progiciel. Ces problèmes pourraient sont provoqué par par la connexion réseau ou même les questions avec le progiciel. Cette section décrit quelques problèmes courants qui pourraient se poser pendant l'installation de logiciel du CUE et des manières de les dépanner.

## Solution

### Questions de connexion réseau

Si le module de CUE ne peut pas établir le contact avec le ftp server où la charge logicielle réside, l'erreur affichée dans cet exemple se produit quand vous tentez d'installer le logiciel.

```
CUEinstaller#> software install package url
ftp://username:password@ 209.165.201.1/cue-vm.1.1.0.6.pkg
RAMDisk mounted
Connecting to host...
curl: (7) Connect failed
```

```
ERROR: Host did not respond.  
Please check the host ip and try again.  
RAMDisk unmounted
```

D'abord, assurez-vous que l'adresse IP du ftp server est correcte. Vérifiez tous les paramètres donnés dans la commande d'**installer**. Une fois que vous confirmez toute la ces derniers est correcte, vérifie la connectivité IP du module de CUE au routeur. Redémarrez le module de CUE, suivant les indications de cet exemple, et appuyez sur le **\*\*\* à la première demande**. Cette action vous porte à la demande de programme de démarrage.

```
CUEinstaller#> reboot  
WARNING: This will reboot the Service Engine!  
Do you wish to continue (y,n) [n] y
```

Le programme de démarrage a une **commande ping**, comme affiché ici :

```
ServicesEngine boot-loader> ping 209.165.201.1  
Sending 5, 32 byte ICMP Echos to 209.165.201.1:  
.....  
Success rate is 0% (0/5)  
ServicesEngine boot-loader> ping 209.165.201.1  
Sending 5, 32 byte ICMP Echos to 209.165.201.1:  
!!!!!  
Success rate is 100% (5/5)
```

Si le système de CUE ne peut pas cingler le ftp server, vous pourriez avoir la configuration fausse des paramètres IP dans le programme de démarrage. Cet exemple affiche comment vérifier la configuration de programme de démarrage. Si vous voyez n'importe quoi mal, vous pouvez employer la commande de **config de** programme de démarrage afin d'apporter des modifications.

```
ServicesEngine boot-loader> show config  
IP addr:                209.165.201.30  
Netmask:                255.255.255.224  
TFTP server:           209.165.201.1  
GW IP addr:            209.165.201.20  
Default boot:          disk  
Bootloader Version:    1.0.17  
Default Helper-file:   cue-installer.1.1.1  
Default BIOS:          primary  
Default bootloader:    primary  
Default cpu throttle:  50%
```

Des autres raisonnent pourquoi la **commande ping** ne pourrait pas être réussie est la configuration de routage sur le routeur Cisco IOS. Avec une configuration d'**ip unnumbered** pour l'interface de service-engine, vous pouvez vérifier l'acheminement comme suit :

- Cinglez l'hôte de FTP du routeur Cisco IOS afin de s'assurer que l'hôte peut être atteint. Si ceci échoue, examinez le Cisco IOS conduisant la configuration.
- Si l'hôte de FTP peut être atteint du routeur, vérifiez la Connectivité de module de Cisco Unity Express avec la commande de **show ip route**.

```
Router# show ip route
```

Quand la commande de **show ip route** est exécutée, une route hôte semblable à celle décrite dans des affichages de cet exemple (où 209.165.201.30 est l'adresse IP de votre module de CUE et Service-Engine1/0 est le module de CUE posé dans l'emplacement 1 nanomètre du routeur). Si une telle artère n'apparaît pas dans votre table de routage, employez cette commande afin de l'ajouter :

```
Router(config)#ip route 209.165.201.30 255.255.255.224 Service-Engine1/0
```

## Questions de logiciel

Un problème pourrait se poser quand vous téléchargez le logiciel, comme si le mode binaire n'était pas utilisé dans la commande de FTP. Ceci pose un problème quand le logiciel est installé. Exemple :

```
Router(config)#ip route 209.165.201.30 255.255.255.224 Service-Engine1/0
```

L'erreur affichée dans l'exemple indique que non tous les fichiers requis pour l'installation sont présents sur le ftp server.

```
Router(config)#ip route 209.165.201.30 255.255.255.224 Service-Engine1/0
```

Vérifiez le nom du paquet et l'essayez de nouveau.

Afin de récupérer de ces erreurs d'installation de logiciel, téléchargez le logiciel au ftp server de nouveau. Assurez-vous que ces trois types de fichiers sont présents sur le ftp server :

- .package
- .prt1
- .manifest (ce fichier n'existe plus séparément dans des releases de Cisco Unity Express après 2.0)

Avec les modules disponibles d'image logicielle, un module de programme de démarrage est disponible. Toutes les versions de logiciel de Cisco Unity Express ont une condition requise minimum de version de programme de démarrage.

## Problème - Installation d'application

Les problèmes courants se posent tandis que vous installez et désinstallez une application de Cisco sur le module de Cisco Services Ready Engine (SRE).

## Solution

- Une fois que l'installation commence, ne sélectionnez aucune commande sur le module jusqu'à ce que le message **réussi d'installation** apparaisse.
- Afin d'arrêter l'installer tandis que les fichiers sont téléchargés et avant que l'installation réelle commence, utilisez l'**install abort de doctrine de module de service** ou la commande d'**install abort SM de module de service**.
- Cette commande montre qu'un exemple installe de la version 8.0.1 de CUE sur un Cisco ISM-SRE :

```
Router#service-module ism 0/0 install url  
ftp://test:test@209.165.201.1/cue-vm-k9.sme.8.0.1.pkg
```

- Vous pouvez désinstaller une application Cisco-autorisée sur un module Cisco SRE avec la **doctrine 0/0 de module de service désinstallez la commande.**

Remarque: Cette procédure efface complètement le disque ou le compact flash sur l'engine de services et retire les clés d'application. **Il ne retire pas des permis d'application.**

## Commandes utiles

Voici quelques commandes de dépanner et recueillir des informations de log afin de vérifier des pannes d'installation et vérifier l'état de module sur le SRE.

- Affichez la version de logiciel de SM-SRE.
- Vérifiez l'état SM-SRE (s'il est fermement ou en baisse).
- Affichez les informations de matériel pour le SM-SRE, qui inclut la CPU, la mémoire, et les informations d'interface.

État SM 1/0 de module de service CUE#

État SM 1/0 de module de service CUE# détaillé

Le logiciel d'exposition CUE# installent l'historique

Cette table affiche d'autres problèmes et résolutions d'installation :

Problem	Possible Reason	Possible Solution
You can't open a session into the NM-CUE.	The TTY line associated with the NM-CUE is already occupied.	Use the <b>service-module service-engine slot/port session clear</b> command, or clear line xx to clear the TTY line.
The session, when invoked, results in a connection refused error message.	The TTY line associated with the NM-CUE is occupied.	Configure <b>no exec</b> under the TTY line associated with the NM-CUE. This prevents the line from being unavailable because of a rogue EXEC process.
Service module commands do not seem to take effect.	The service module status might not be in steady state. RBCP configuration messages go through only when the service module is in steady state.	It is possible that the service module is not responding. Try reloading the service module. If that does not work, use the <b>reset</b> command.
You can't ping the internal address when using the IP unnumbered scheme.	The IP route table is incorrect.	When using <b>ip unnumbered</b> , always remember to add a static route pointing toward the service-engine interface.
IOS doesn't let you change or remove the IP address of the CE NM interface.	The default gateway of the CE NM must be pointing to the same IP subnet as the interface being changed or removed.	First remove the IP default gateway from under the service-engine interface. Then change the interface's IP address and add back the IP default gateway.
You can set the speed of the terminal line from the router side, but you can't see any CLI for doing the same on the CE side.	There is no CLI to change the speed. The speed is hard-set to 9600, 8-N-1 on both the Cisco IOS and CE sides. Even though Cisco IOS allows you to change the speed settings, this doesn't take effect.	—

Pour plus d'informations détaillées sur ceci, référez-vous à ces documents :

- [Les extraits de Cisco IP Communications expriment et INTERCALENT](#)
- [Transfert et mises à niveau de logiciel de matériel](#)