

O agente TMS pesquisa defeitos procedimentos

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes](#)

[Erros quando o agente TMS for permitido em um único VCS](#)

[Incapaz de conectar ao agente remoto TMS](#)

[Não permitem a replicação dos dados de agente TMS](#)

[Reconstrua o base de dados de agente TMS no VCS](#)

[O serviço de diretório não é executado](#)

[O VCS não aparece na lista Replicating dos agentes](#)

[Os erros DNS permitem a replicação](#)

[Restaure o agente local TMS do agente remoto TMS](#)

[Reconstrua manualmente os deslocamentos predeterminados para o base de dados de agente local TMS](#)

[Permita o agente TMS em um ambiente da Alta latência](#)

[Restaure a senha de base de dados de agente TMS em TMS](#)

[Verifique o estado da replicação](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve problemas comuns com o agente da suite de gerenciamento do Cisco TelePresence (TMS), uma ferramenta do legado que permita que você provision dispositivos e os clientes macios tais como Cisco Jabber o vídeo para o TelePresence, Cisco TelePresence Movi, e Cisco Jabber para o iPad quando registrado a um servidor de comunicação da vídeo Cisco (VCS).

Note: Cisco recomenda que você promova à solução nova do abastecimento chamada a extensão do abastecimento TMS (TMSPE), mas a solução TMS deve ser funcional antes que você migre.

Pré-requisitos

Requisitos

Cisco recomenda que seu sistema:

- Corridas Cisco TMS
- Usa umas ou várias chaves da opção de Movi do Cisco TelePresence (compradas separadamente)
- Usa uns ou vários dispositivos do controle do VCS de Cisco
- Usa a chave da opção do abastecimento do dispositivo do VCS de Cisco (a chave da nenhum-carga obtida de seu representante do Cisco)

Note: Este documento não cobre a aglomeração do VCS. Se um conjunto do VCS é usado, Cisco recomenda que cada VCS no conjunto seja operacional, com sua configuração que replicating corretamente, antes que a replicação do agente TMS esteja permitida.

Componentes

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Versões 12.6.X ou 13.X de Cisco TMS
- Dispositivos do controle do VCS de Cisco que executam as versões de software X6 ou X7

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Erros quando o agente TMS for permitido em um único VCS

Esta seção descreve as edições que são encontradas quando o agente de Cisco TMS é permitido em um único dispositivo do controle do VCS.

Incapaz de conectar ao agente remoto TMS

Se o agente de Cisco TMS é permitido em um único dispositivo do controle do VCS, você pôde receber este Mensagem de Erro:

Se você encontra esta edição, verifique que um hostname do Domain Name System (DNS) está fornecido na aba da **conexão** para o VCS. O DNS deve estabelecer-se corretamente antes que o server TMS possa conectar corretamente ao agente remoto TMS. Proveja os **artigos DNS para verificar** a seção deste documento para ver se há mais informação.

Também, verifique que a chave do abastecimento do dispositivo está instalada. Se é instalada, tente recarregar o dispositivo do controle do VCS.

Note: Se você recebe o **incapaz de conectar ao agente TMS** neste Mensagem de Erro do **VCS em um** dispositivo de Expressway do VCS, é comportamento normal porque o dispositivo de Expressway do VCS não deve ter a chave do abastecimento do dispositivo instalado.

Não permitem a replicação dos dados de agente TMS

Se você não recebe **não é permitido a** mensagem da **replicação dos dados de agente TMS** da página do status de atividade (mostrada na imagem seguinte) e lá é nenhum erro que fornece uma razão para a falha, a seguir termine as etapas descritas na próxima seção. Se uma razão para a falha existe, a seguir verifique os outros erros comuns descritos neste documento.

Reconstrua o base de dados de agente TMS no VCS

A fim reconstruir o base de dados de agente TMS no dispositivo do controle do VCS, você deve desabilitar a replicação no TMS e então reinstalar o base de dados de agente TMS.

aviso: As etapas descritas nesta seção causam um Cisco TelePresence Movi ou Cisco Jabber o vídeo para a falha do login de usuário do TelePresence; os usuários que são entrados atualmente permanecem entrados, mas novos usuários são incapazes de entrar até que a replicação termine com sucesso.

Replicação do desabilitação em TMS

Termine estas etapas a fim desabilitar a replicação no TMS:

1. Da página do navegador dos sistemas TMS, clique o **VCS**.
2. Navegue à aba do **agente TMS** e verifique que a caixa de verificação da **replicação** está desmarcada para cada VCS.
3. Espere até que **completo** é relatado na página do status de atividade (o processo toma diversos minutos).

Reinstale o base de dados de agente TMS no VCS

Termine estas etapas a fim reinstalar o base de dados de agente TMS no dispositivo do controle do VCS:

1. Shell Seguro (ssh) em cada par do VCS com o login de raiz.
2. Entre no **tmsagent_destroy_and_purge_data** para cada VCS.
3. Leia as negações e a imprensa Y.

4. Repita estas etapas até que o processo termine com **APROVAÇÃO**.

Se as etapas precedentes falham depois que três tentativas, incorporam estes comandos (em ordem):

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

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

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

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

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

Se o processo falha depois que você incorpora os comandos precedentes, a seguir remova a chave do abastecimento do dispositivo (se assegure de que você documente o valor chave) e a espera dois a cinco minutos. Recarregue o dispositivo do controle do VCS, adicionar a chave do abastecimento do dispositivo, e espere outra dois a cinco minutos. Então, incorpore o comando do **tmsagent_destroy_and_purge_data** a fim receber a confirmação visual que o processo termina com **APROVAÇÃO**. A replicação pode agora ser permitida.

O serviço de diretório não é executado

Se um alarme existe no VCS que indique se o serviço de diretório é executado, a seguir recarregue o VCS. Se o alarme permanece, termine o processo descrito na **reconstrução o base de dados de agente TMS na seção do VCS** deste documento.

O VCS não aparece na lista Replicating dos agentes

O VCS não aparece na lista de replicating agentes até que o agente TMS replicates com sucesso os dados do abastecimento. Você pôde receber este Mensagem de Erro na aba do **agente TMS nos sistemas > no navegador**:

Se você recebe este Mensagem de Erro, termine estas etapas:

1. Espere entre dois e cinco minutos, e refresque então.

2. Desabilite e permita então a replicação.

3. Se a falha ainda ocorre, assegure-se de que o TMS possa se comunicar com o VCS nestas portas:

A porta **8989** é a porta replicating que é usada entre todos os Parceiros replicating. Isto significa que a porta deve estar aberta entre cada TMS e VCS na rede. O tráfego trocado nesta porta é cifrado.

Note: Se um Firewall é ficado situado entre o TMS e o VCS, a seguir as portas **80** (HTTP) e

443 (https) devem estar abertas além do que as portas mencionadas previamente.

Os erros DNS permitem a replicação

Se você recebe o **incapaz de permitir a replicação para o** Mensagem de Erro do “VCS”, a seguir uma pesquisa de DNS do nome de host TMS no VCS não combina o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT TMS. Se você recebe **não é permitido a replicação dos dados de agente TMS para o** Mensagem de Erro do “VCS”, significa que o evento não terminou e a instalação da replicação dos dados de agente TMS falhou para o VCS.

Verifique artigos DNS

Conecte ao TMS através do desktop remoto, abra um comando prompt, e inscreva o **comando nslookup** para o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) esse fósforos o endereço de rede mostrado na parte inferior da página dos **ajustes do agente TMS (nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com**, por exemplo). Navegue às **ferramentas administrativas > à configuração** a fim alcançar a página dos **ajustes**.

Se TMS está em uma instalação redundante, cada TMS deve ter um registro dianteiro solucionável. Os registros não têm que combinar o hostname físico da caixa de Microsoft Windows. Contudo, se você tem mais do que aquele dianteiro ou a consulta reversa atribuída a um hostname ou a um endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT diferente, pode fazer com que a pesquisa de DNS falhe. O registro dianteiro para o TMS é criado uma vez, isto deve já não ser um problema.

Note: Há os casos onde os registros múltiplos do reverso DNS causam edições em umas versões mais velhas TMS. A fim eliminar esta edição, somente um registro reverso é recomendado. Inscreva o **comando nslookup** para o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT (**nslookup 10.10.0.1**, por exemplo) a fim verificar isto.

Restaure o agente local TMS do agente remoto TMS

Note: O processo que é descrito nesta seção é usado se o base de dados de agente TMS no server TMS é corrompido mas o base de dados do VCS é operacional, ou se um backup operacional conhecido do TMS não existe.

Termine estas etapas a fim restaurar o agente local TMS do agente remoto TMS:

1. Termine as etapas descritas na **reconstrução que o base de dados de agente TMS no VCS** secciona deste documento a fim parar a replicação do agente TMS para o VCS.
2. Navegue à **manutenção > ao backup**, restaure a página do VCS, e clique o botão do **arquivo de backup do agente da criação TMS**. O arquivo salvar como um arquivo de **tar.gz**.
3. Abra o arquivo de **tar.gz em 7-Zip**, e clique os dobradores até que você alcance este lugar:

4. Extraia os arquivos a um lugar conhecido.
5. Selecione os arquivos, clicar com o botão direito, e clique **dobrador (fechado) comprimido**:
6. Uma vez que o dobrador fechado é criado, fazer-lo duplo clique a fim verificar que todos os dobradores aparecem no arquivo.

Note: Se você faz duplo clique o dobrador fechado e há um único diretório que você deva abrir a fim ver os dobradores e o **app.config**, a seguir o processo não trabalha.

7. Rebatize o dobrador como **TMSAgentBackup.<year><month><day><time>** (**TMSAgentBackup.201011071300**, por exemplo).

Note: A entrada de tempo usa o formato de 24 horas. Por exemplo, um momento de 1:00 PM é incorporado como 1300.

8. Verifique que a replicação em todos os dispositivos está desabilitada. Isto inclui a replicação entre agentes TMS em uma instalação redundante TMS.
9. Navegue às **ferramentas administrativas > à configuração > ao agente TMS ajustes**, e cancele a lista Replicating dos agentes.
10. Conecte ao TMS através do desktop remoto e encontre o **diretório de backup** na página dos **ajustes do agente TMS**.
11. Copie o dobrador fechado novo (criado nas etapas precedentes) no **diretório de backup**.
12. Refresque a página dos **ajustes do agente TMS** a fim adicionar o arquivo novo ao menu suspenso, como mostrado:
13. Clique a **restauração** abotoam-se **agora**.
14. Uma vez que a restauração dos dados de agente TMS é bem sucedida, execute os diagnósticos do agente TMS no agente local TMS.
15. Navegue ao diretório do abastecimento e verifique que a configuração e os usuários aparecem como esperado.
16. Permita a replicação no VCS.

Reconstrua manualmente os deslocamentos predeterminados para o base de dados de agente local TMS

Termine estas etapas se você executa a versão 13.1 ou mais recente TMS e recebe erros de índice quando você executar os diagnósticos locais do agente TMS depois que o botão do **reparo** está clicado:

1. Conecte ao TMS através do desktop remoto.
2. Navegue ao **Iniciar > Executar** e incorpore **%OPENDS_HOME% \ bastão**.
3. Abra o arquivo chamado **control-panel.bat** e inicie de uma sessão com a senha da configuração do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) (o padrão é TANDBERG). Deve olhar similar a este:
4. O clique **verifica-o deslocamentos predeterminados**, e considera uma tela similar a esta:
5. Selecione todos os **deslocamentos predeterminados disponíveis** e clique **adicionar > o** botão.
6. Uma vez que terminado, repita estas etapas mas clique **deslocamentos predeterminados da reconstrução** na página do **Control Panel de OpenDS** (etapa 4).

Permita o agente TMS em um ambiente da Alta latência

Quando você permite a replicação no VCSs, a Senhora 300 é a latência de round trip máxima que é permitida se operar do agente TMS corretamente/replicate a todos os pares replicating. Os pares replicating são todos os dispositivos que as corridas do agente TMS, tais como o TMSs e o VCSs. Se a latência de round trip está acima da Senhora 200 entre qualquens um pares replicating, sua infraestrutura pôde experimentar edições com replicação.

Se você tem uma rede da alta latência, você experimentará muito provavelmente edições quando você permite a replicação. A tentativa conduz a um destes três resultados:

- A replicação é bem sucedida.
- Os erros são recebidos antes que o método do agente da inicialização TMS esteja executado.
- Os erros são recebidos depois que o método do agente da inicialização TMS é executado.

Termine estas etapas a fim pesquisar defeitos os dois erros:

1. Durante o processo de replicação, clique a **replicação dos dados de agente da possibilidade TMS para o evento do sistema** na página do status de atividade a fim seguir o progresso.
2. Refresque a página uma vez que o processo está completo.

3. Se você recebe erros antes que o **agente da inicialização TMS na parcela do nome do VCS do processo**, a seguir você deve reconstruir o base de dados de OpenDS no VCS.
4. Se você recebe erros depois que o **agente da inicialização TMS na parcela do nome do VCS do processo**, executa os diagnósticos do agente TMS para o VCS na página dos **diagnósticos do agente TMS**.
5. Se você recebe na maior parte verificações verdes, a seguir teste seus clientes do Jabber/Movi de Cisco a fim verificar se podem entrar.

Note: Todas as verificações do vermelho indicam que o processo de replicação falhou e você deve reconstruir o base de dados de OpenDS no VCS.

Restaure a senha de base de dados de agente TMS em TMS

Se você recebe o erro desconhecido quando você ajusta a senha de agente TMS na página dos **ajustes do agente TMS**, a seguir você pode usar este procedimento a fim restaurar a senha do gerenciador de diretório ao padrão de **TANDBERG**. Termine este processo uma vez que a replicação em todos os dispositivos é desabilitada, que inclui a replicação entre agentes TMS em uma instalação redundante TMS.

1. Abra um comando prompt.
2. Navegue ao diretório OpenDS-2.0\bat: **CD %OPENDS_HOME% \ bastão**.
3. Incorpore o **encode-password.bat - s SSHA512 - c comando TANDBERG > de C:\ENCPASSWORD.txt**.
4. Pare o serviço de **TMSAgents Windows**, que igualmente para o serviço de **OpenDS Windows**.
5. Abra o arquivo nomeado **%OPENDS_HOME% \ configuração \ config.ldif**.
6. Encontre esta seção:

```
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. Substitua a corda do **userPassword** com a corda que é dada no arquivo **ENCPASSWORD.TXT** (sem as citações).
8. Remova ou rebatize o arquivo **app.config** que é ficado situado neste diretório: **TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ dados \ TMSAgent \ app.config**.

9. Comece o serviço de **TMSAgent Windows**, espera aproximadamente um minuto, e o serviço de **OpenDS Windows** começa também.
10. No portal TMS, navegue aos **ajustes das ferramentas administrativas > do agente TMS**.
11. Mude os campos de senha a **TANDBERG**.
12. Uma vez o processo está completo, para o serviço de **TMSAgent Windows**, que igualmente para o serviço de **OpenDS Windows**.
13. Remova ou rebatize o **arquivo app.config** que é ficado situado neste diretório: **TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ dados \ TMSAgent \ app.config**.
14. Reinicie o serviço de **TMSAgent Windows**, que igualmente reinicia o serviço de **OpenDS Windows**.

Uma outra maneira de verificar que o serviço de **TMSAgent Windows** e o serviço de **OpenDS Windows** estão permitidos é abrir o gerenciador de tarefa de Windows e selecionar os **processos** cataloga a fim verificar que há dois **processos java.exe** que são executado. O primeiro processo começa rapidamente; o segundo exemplo pôde tomar um a dois minutos antes que comece. Isto significa que os serviços são executado, mas não garante que são executado corretamente.

Verifique o estado da replicação

Quando você verifica o estado da replicação de um VCS, ajuda a identificar edições da replicação. A fim verificar isto, navegue aos **sistemas > ao navegador em TMS** e selecione o VCS. Clique a aba do **agente TMS** e clique o **botão status da replicação da mostra**:

Tip: Se os erros estão presente a caixa mostrada na imagem anterior, podem ajudá-lo a determinar as próximas etapas que devem ser ordem recolhida para fixar a edição da replicação e podem igualmente indicar se uma porta é obstruída.

Informações Relacionadas

- [Guia de distribuição do abastecimento TMS](#)
- [Guia de Troubleshooting do abastecimento TMS](#)
- [Guia de distribuição X7.1 dos dispositivos de autenticação do VCS](#)
- [Guia de distribuição X7.0 dos dispositivos de autenticação do VCS](#)
- [Guia de distribuição X6.1 dos dispositivos de autenticação do VCS](#)
- [Por que promova a Cisco TMSPE?](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)