

TMS代理程序排除故障步骤

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[组件](#)

[错误，当TMS代理程序在单个VCS启用](#)

[无法连接到远程TMS代理程序](#)

[失败启用TMS代理程序数据复制](#)

[重建在VCS的TMS代理程序数据库](#)

[目录服务不运作](#)

[VCS在复制的代理列表没出现](#)

[DNS错误启用复制](#)

[恢复从远程TMS代理程序的本地TMS代理程序](#)

[请手工重建本地TMS代理程序数据库的索引](#)

[启用在高延时环境的TMS代理程序](#)

[重置在TMS的TMS代理程序数据库密码](#)

[检查复制状态](#)

[相关信息](#)

简介

本文描述常见问题用思科网真管理套件(TMS)代理程序，允许您设置设备，并且软奇客户端例如Cisco闲聊网真、思科网真Movi和Cisco Jabber的视频iPad的，当注册对Cisco视频通信服务器的传统工具(VCS)。

Note: 思科建议您升级对新的供应呼叫TMS供应分机的解决方案(TMSPE)，但是TMS解决方案应该是工作，在您移植前。

先决条件

要求

思科建议您的system:

- 运行思科TMS

- 使用一个或更多思科网真Movi选项密钥(分采购)
- 使用一个或更多Cisco VCS控制设备
- 使用Cisco VCS设备设置Option键(从您的思科代表得到的免费密钥)

Note:本文不包括VCS集群。如果使用VCS集群，Cisco建议在集群的每VCS是可操作的，当其配置适当地复制，在TMS代理程序复制启用前。

组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco TMS版本12.6.X或13.X
- Cisco VCS运行软件版本X6或X7的控制设备

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

错误，当TMS代理程序在单个VCS启用

此部分描述遇到的问题，当Cisco TMS代理程序在单个VCS控制设备时启用。

无法连接到远程TMS代理程序

如果Cisco TMS代理程序在单个VCS控制设备启用，您也许收到此错误消息：

如果遇到此问题，请验证域名系统(DNS)主机名在VCS的**Connection**选项被供应。在TMS服务器能正确连接对远程TMS代理程序前，必须正确地设置DNS。欲知更多信息，参考**DNS项目检查**本文的部分。

并且，请验证设备设置的密钥安装。如果它安装，请尝试重新启动VCS控制设备。

Note:如果接收**无法连接到TMS在此VCS**错误消息的代理程序在VCS Expressway设备，它是正常行为，因为VCS Expressway设备不应该有安装的设备设置的密钥。

失败启用TMS代理程序数据复制

如果接收**失败启用TMS代理程序数据**从活动状态页的**复制**消息(显示在下镜像)，并且那里是为失败提供一个原因的没有错误，则请完成在下一部分描述的步骤。如果失败的一个原因存在，则请检查在本文描述的其他常见错误。

重建在VCS的TMS代理程序数据库

为了重建在VCS控制设备的TMS代理程序数据库，您必须禁用在TMS的复制然后重新安装TMS代理程序数据库。

警告：在此部分描述的步骤导致一思科网真Movi或思科网真用户登录失败的Jabber视频;当前登陆的用户保持登录，但是新用户无法登录，直到复制成功地完成。

在TMS的禁用复制

完成这些步骤为了禁用在TMS的复制：

1. 从TMS系统浏览器页，请点击**VCS**。
2. 导航对**TMS代理程序**选项卡并且验证**复制**复选框为每VCS被不选定。
3. 请等待，直到**Complete**在活动状态页报告(进程花费几分钟)。

重新安装在VCS的TMS代理程序数据库

完成这些步骤为了重新安装在VCS控制设备的TMS代理程序数据库：

1. 安全壳SSH到有根登录的每VCS对等体里。
2. 每VCS的回车**tmsagent_destroy_and_purge_data**。
3. 读免责声明并且按Y。
4. 请重复这些步骤，直到进程完成以**OK**。

如果上一个步骤在三尝试以后失效，请输入这些命令(按顺序)：

1. **/etc/init.d/S77provisioning**终止
2. **/etc/init.d/S76opends**终止
3. **/etc/init.d/S76opends**卸载
4. **/etc/init.d/S76opends**开始
5. **/etc/init.d/S77provisioning**开始

如果进程发生故障，在您输入上一个命令后，则请删除设备设置的密钥(请保证您描述关键值)和等待两到五分钟。重新启动VCS控制设备，添加设备设置的密钥，并且等待另外两到五分钟。然后，请输入**tmsagent_destroy_and_purge_data**命令为了接收进程完成以**OK**的视觉确认。复制可能当前启用。

目录服务不运作

如果报警在指示的VCS存在目录服务是否运作，则请重新启动VCS。如果报警依然存在，请完成在重建描述的进程在本文的VCS部分的TMS代理程序数据库。

VCS在复制的代理列表没出现

VCS在复制代理程序列表没出现，直到TMS代理程序顺利地复制配置数据。您也许收到在TMS代理程序选项卡的此错误消息在系统>浏览器：

如果收到此错误消息，请完成这些步骤：

1. 等待在两和五分钟之间，然后刷新。
2. 禁用然后启用复制。
3. 如果失败仍然发生，请保证TMS能与在这些端口的VCS联络：

波尔特8989是使用在所有复制的合作伙伴之间的复制的端口。这意味着端口一定是开放的在每TMS和VCS之间在网络。在此端口交换的流量加密。

Note:如果防火墙查找在TMS和VCS之间，则80端口(http)和443(https)一定是开放的除以前被提及的端口之外。

DNS错误启用复制

如果接收无法启用'VC'错误消息的复制，则TMS主机名的DNS查找在VCS的不匹配TMS IP地址。

如果接收失败启用TMS 'VC'错误消息的代理程序数据复制，意味着事件失败完成，并且TMS代理程序数据复制设置失败VCS的。

验证DNS项目

连接对TMS通过远程桌面，打开例如匹配网络地址显示在Settings页TMS的代理程序底部的prompt命令，并且输入nslookup命令完全合格的域名(FQDN)的(nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com)。导航对管理工具>配置为了到达Settings页。

如果TMS在一个冗余设置，每TMS必须有一个可解决转发记录。记录不必须匹配Microsoft Windows方框的物理主机名。然而，如果有超过一转发或反向查找分配到一个不同的主机名或IP地址，它能造成DNS查找失败。一旦TMS的向前记录创建，这应该不再是问题。

Note:有在更旧的TMS版本的多个DNS反向记录原因问题的案件。为了排除此问题，仅推荐记录一的反向。输入nslookup命令IP地址的(例如nslookup 10.10.0.1)为了验证此。

恢复从远程TMS代理程序的本地TMS代理程序

Note:在此部分描述使用的进程，如果在TMS服务器的TMS代理程序数据库损坏，但是VCS数

数据库是可操作的，或者，如果从TMS的已知可操作的备份不存在。

完成这些步骤为了恢复从远程TMS代理程序的本地TMS代理程序：

1. 完成在VCS的TMS代理程序数据库区分本文为了终止TMS VCS的代理程序复制的**重建**描述的步骤。
2. 导航对**维护>备份**，恢复VCS页，并且点击**创建TMS代理程序备份文件**按钮。文件保存作为tar.gz文件。
3. 请打开在7 ZIP的tar.gz文件，并且点击文件夹，直到您到达此位置：
4. 抽出文件到已知位置。
5. 选择文件，用鼠标右键单击，并且点击**被压缩(压缩的)文件夹**：
6. 一旦压缩的文件夹创建，请双击它为了验证所有文件夹在文件出现。
Note:如果双击压缩的文件夹，并且有您必须打开为了查看文件夹和app.config的单个目录，则进程不工作。
7. 重命名文件夹作为TMSAgentBackup.<year><month><day><time>例如(TMSAgentBackup.201011071300)。
Note:时间录入使用24小时格式。例如，下午1:00的时期进入作为1300。
8. 验证在所有设备的复制禁用。这在TMS冗余设置包括在TMS代理程序之间的复制。
9. 导航对**管理工具> Configuration> TMS代理程序设置**，并且清除复制的代理列表。
10. 连接对TMS通过远程桌面并且找出在**Settings**页TMS的代理程序的备份目录。
11. 复制新的压缩的文件夹(创建在上一个步骤)到**备份目录**。
12. 刷新**Settings**页TMS的代理程序为了添加新的文件到下拉菜单，如显示：
13. **当前**单击**恢复**按钮。
14. 一旦TMS代理程序数据恢复是成功的，请运行在本地TMS代理程序的TMS代理程序诊断。
15. 导航对供应目录并且验证配置和用户出现正如所料。
16. 启用在VCS的复制。

请手工重建本地TMS代理程序数据库的索引

请完成这些步骤，如果运行TMS版本13.1或以上并且收到索引错误，当您运行本地TMS代理程序诊断时，在**修正**按钮点击后：

1. 连接对TMS通过远程桌面。
2. 导航对**Start > Run**并且输入`%OPENDS_HOME% \棒`。
3. 打开呼叫**控制panel.bat**的文件并且用轻量级目录访问协议(LDAP)配置密码登陆(默认是TANDBERG)。它应该看起来类似于此：
4. 单击**验证索引**，并且您看到屏幕类似于此：
5. 选择所有**可用的索引**并且点击**Add>**按钮。
6. 一旦完成，请重复这些步骤，但是点击在OpenDS控制面板页(步骤4)的**重建索引**。

启用在高延时环境的TMS代理程序

当您启用在VCS时的复制，300毫秒是为TMS代理程序运行/复制品适当地允许对所有复制的对等体的最大往返反应时间。复制的对等体是TMS代理程序运行，例如TMSs和VCS的所有设备。如果往返反应时间在的200毫秒上任何这些复制的对等体之间，您的基础设施也许遇到与复制的问题。

如果有高延迟网络，您很可能将遇到问题，当您启用复制。尝试导致这三种结果之一：

- 复制是成功的。
- 在Initialize TMS代理程序方法被执行前，错误接收。
- 在Initialize TMS代理程序方法被执行后，错误接收。

完成这些步骤为了排除故障两个错误：

1. 在复制过程中，请点击**系统事件的Enable (event) TMS代理程序数据复制**在活动状态页为了跟踪进度。
2. 一旦进程完成，请刷新页。
3. 如果收到错误，在VCS进程前的**名称部分的Initialize TMS代理程序**，则必须重建在VCS的OpenDS数据库。
4. 如果收到错误，在VCS进程的**名称部分的Initialize TMS代理程序**，运行VCS的TMS代理程序诊断在**TMS代理程序诊断**页后。

5. 如果接收主要绿色检查，则请测试您的思科Jabber/Movi客户端为了验证他们是否能登陆。

Note:所有红色检查表明复制过程失败，并且您必须重建在VCS的OpenDS数据库。

重置在TMS的TMS代理程序数据库密码

如果收到未知错误，当您设置在Settings页时TMS的代理程序的TMS代理程序密码，则您能使用此步骤为了重置目录管理器密码到TANDBERG默认。请完成此进程，一旦在所有设备的复制禁用，在TMS冗余设置包括在TMS代理程序之间的复制。

1. 打开命令提示框。
2. 导航对OpenDS-2.0\bat目录：`cd %OPENDS_HOME% \bat`。
3. 输入编码`password.bat -s SSHA512 -c TANDBERG > C:\ENCPASSWORD.txt`命令。
4. 终止TMSAgents Windows服务，也终止OpenDS Windows服务。
5. 打开名为的文件`%OPENDS_HOME% \设置\ config.ldif`。
6. 找出此部分：

```
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. 替换userPassword字符串与在ENCPASSWORD.TXT文件给的字符串(没有报价单)。
8. 删除或重命名在此目录查找的app.config文件：`TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ 数据\ TMSAgent \ app.config`。
9. 开始TMSAgent Windows服务，等待大约一分钟，并且OpenDS Windows服务开始。
10. 在TMS门户，请导航对管理工具> TMS代理程序设置。
11. 更改密码字段对TANDBERG。
12. 一旦进程完成，请终止TMSAgent Windows服务，也终止OpenDS Windows服务。
13. 删除或重命名在此目录查找的app.config文件：`TANDBERG \ TMS \ wwwTMS \ 数据\ TMSAgent \ app.config`。

14. 重新启动TMSAgent Windows服务，也重新启动OpenDS Windows服务。

另一个方式验证TMSAgent Windows服务和OpenDS Windows服务启用将打开Windows任务管理器并选择Processes选项为了验证有运行的两java.exe进程。第一进程迅速开始;两分钟，在开始前，第二个实例也许花费一到。这意味着服务运作，但是不保证他们适当地运作。

检查复制状态

当您检查VCS的复制状态时，帮助识别复制问题。为了检查此，请导航对在TMS的系统>浏览器并且选择VCS。点击TMS代理程序选项卡并且点击Status按钮显示的复制：

提示：如果错误存在前一个镜像显示的方框，他们可帮助您确定必须采取为了调整复制问题，并且能也指示的以下步骤端口是否阻塞。

相关信息

- [设置部署指南的TMS](#)
- [设置故障排除指南的TMS](#)
- [VCS认证设备部署指南X7.1](#)
- [VCS认证设备部署指南X7.0](#)
- [VCS认证设备部署指南X6.1](#)
- [为什么升级对思科TMSPE ?](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)