

排除IM and Presence Server同步問題

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[背景資訊](#)

[疑難排解](#)

[日誌分析](#)

[因應措施與修正](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹當即時消息和線上狀態(IM and Presence)伺服器通過CUCM與LDAP發生同步問題時，如何進行故障排除。

必要條件

需求

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- 思科整合通訊管理員(CUCM)12.5 SU(7)
- 即時消息和線上狀態12.5 SU(7)
- 安全殼層(SSH)/命令列介面(CLI)使用情況

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

在CUCM和IM and Presence部署中，有關輕量級目錄訪問協定(LDAP)的資訊由CUCM管理，而IM and Presence直接從CUCM獲取資訊；但是，當LDAP伺服器發生更改（如IP地址更改）時，必須驗證CUCM資料庫和IM and Presence資料庫上的資訊是否同步，否則IM and Presence無法獲取有關新LDAP IP地址的資訊；例如，當節點之間正常同步時，查詢的輸出必須完全相同通過CLI（CUCM和IM和線上狀態）

CUCM（正確條目）

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
Correct_pkid_information_1	1	IP_ADDRESS	1	f	3268

即時消息和線上狀態伺服器 (正確條目)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
Correct_pkid_information_1	1	IP_ADDRESS	1	f	3268

另一方面，如果查詢結果顯示不匹配，其中CUCM具有新的精確LDAP資訊，但不包含IM和線上狀態：

CUCM (正確條目)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
Correct_pkid_information_1	1	IP_ADDRESS	1	f	3268

即時消息和線上狀態伺服器 (舊條目)

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
Incorrect_old_pkid_information_1	1	OLD_IP_ADDRESS_1	1	f	3268
Incorrect_old_pkid_information_2	1	OLD_IP_ADDRESS_2	1	f	3268

需要從IM和線上狀態端解決不匹配問題。

疑難排解

為了進行故障排除，需要收集之前設定為從IM和線上狀態節點進行調試的特定日誌

- 思科同步代理。
- Cisco XCP路由器。
- 事件檢視器應用程式日誌。
- 事件檢視器系統日誌。

日誌分析

如果上述命令的輸出在CUCM節點和IM and Presence節點之間具有明顯的資訊不匹配，則有必要在可以識別此錯誤的地方驗證Cisco Sync Agent Service的跟蹤

```
2021-11-15 12:13:16,950 DEBUG [main] sync.SyncUtil - clearNodeRebootNotification():
  notifInfo.description = srm.automatic.failover.peerdown, notifInfo.node = example_domain_dot_com, loc
2021-11-15 12:13:16,950 INFO [main] sync.CcmSyncAgent - SyncAgent is running on Subscriber node. Put i
```

此外，輸入此命令時，可能會看到同步代理狀態失敗

```
admin:run sql select syncstatus from epassyncagentcfg syncstatus
=====
Sync Completed, but currently failed to connect to the CUCM Database Monitor. Retrying... 2021-11-15 01
```

因應措施與修正

當IM and Presence Pub自己像Sub一樣看到自身存在不匹配的可能性，因此沒有來自IM and Presence端的更新，則必須確保框中的線路通過IM and Presence Subscriber節點上的root存在，而不是IM and Presence Publisher節點上，這些線路表示該節點被標籤為訂戶

```
[root@impname ciscotac]# cat /usr/local/platform/conf/platformConfig.xml
```

Host Name for the CUP DB Pub node

none

domain_dot_com

```
[root@imname ciscotac]# cat /usr/local/cm/conf/db1/prefs.xml
```

It is important to notice that the above tags:

- *CUPDBHost*

在IM and Presence Pub中不得出現在此檔案中，因此，如果那些行出現在IM and Presence Publisher上，則需要刪除它們，因為該標籤(CUPDBHost)必須僅出現在IM and Presence subscriber node platformConfig.xml檔案中，因為它表示它是訂閱者節點。

從IM and Presence Pub重新啟動Sync Agent Status，並驗證資料庫現在在IM and Presence Pub CLI上處於同步狀態

```
admin:run sql select * from ldapauthenticationhost
```

pkid	tkldapprotocol	hostname	priority	sslenabled	portnumber
Correct_pkid_information_1	1	IP_ADDRESS	1	f	3268

也驗證同步狀態

```
admin:run sql select syncstatus from epassyncagentcfg syncstatus
```

```
=====  
Completed 2022-10-15 15:03:55
```



註：此行為在IM and Presence上的當前缺陷中說明：Cisco bug ID [CSCuy18383](#)

相關資訊

- [思科技術支援與下載](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。