

# Servizi di risoluzione dei problemi non avviati su Cisco IM&P

## Sommario

[Introduzione](#)

[Premesse](#)

[Stati di un servizio](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Identificazione del problema](#)

[I servizi rimangono nello stato di avvio](#)

[Servizi specifici non avviati](#)

[Servizi di rete](#)

[Database Cisco \(DB\)](#)

[Cisco Intercluster Sync Agent \(ICSA\)](#)

[Presence Engine](#)

[Cisco Sync Agent](#)

[Servizi funzionalità non avviato](#)

[Servizio directory Cisco XCP](#)

[Cisco File Transfer Manager](#)

[Cisco XCP Message Archiver](#)

[Cisco XCP XMPP Federation Connection Manager](#)

## Introduzione

In questo documento vengono descritte le diverse procedure di risoluzione dei problemi da eseguire quando alcuni servizi dei servizi IM&P (Cisco Instant Message & Presence) non vengono avviati normalmente.

## Premesse

### Stati di un servizio

I servizi di messaggistica istantanea hanno i seguenti stati:

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Avviato</b>    | Il servizio è attivo e in esecuzione.   |
| <b>Avvio</b>      | Il servizio è in fase di transizione da Stop a Started.   |
| <b>Interrotto</b> | I servizi non sono avviati. È possibile che siano stati arrestati manualmente o che non siano attivati. |
| <b>Arresto</b>    | Il servizio è in fase di transizione da Avviato a Arresto.  |

Tenere presente che dopo il riavvio del nodo IM&P, viene generato l'avviso successivo, che può essere individuato nell'interfaccia utente grafica (GUI) se si passa alla pagina Notifiche o tramite l'interfaccia della riga di comando (CLI):

| Severity ▲ | Count | Description  | Origin                             |
|------------|-------|--|------------------------------------|
| ⚠          | 1     | <b>Cisco IM and Presence Data Monitor</b> : (alderaan1MP.migueas.lv) The Cisco IM and Presence Data Monitor has detected that database replication is not complete, and/or that the Cisco Sync Agent sync from Cisco Unified Communications Manager is not complete. Some services will remain in the "Starting" state until replication and the Cisco Sync Agent sync are successfully completed. | Cisco IM and Presence Data Monitor |

Cisco IM e Presence Data Monitor hanno rilevato che la replica del database non è completa e/o che la sincronizzazione dell'agente di sincronizzazione Cisco da Cisco Unified Communications Manager non è completa. Alcuni servizi rimarranno nello stato "Avvio" fino al completamento della replica e della sincronizzazione dell'agente di sincronizzazione Cisco.

Il messaggio non indica necessariamente che i servizi rimangono nello stato **Avvio** da quando è stato generato l'avviso. Questo è previsto quando **IM&P Data Monitor** inizia a monitorare i servizi non appena la IM&P viene riavviata o avviata. La prima cosa che il **servizio di monitoraggio** rileva è che tutti i servizi principali sono in fase di **avvio**, che attiva il messaggio.

Per confermare lo stato effettivo dei servizi, eseguire il comando: **utils service list**

**Nota:** Se lo stato dei servizi è **Avviato**, eliminare l'avviso per mantenere puliti **gli avvisi di notifica**.

## Risoluzione dei problemi

### Identificazione del problema

Il primo passaggio per risolvere i problemi relativi ai **servizi che non vengono avviati** consiste nel capire quali servizi sono quelli non avviati.

È importante convalidare la legenda visualizzata sul lato destro dei servizi arrestati, in genere è possibile identificare:

- **Servizio non attivato:** Questo significa che il servizio funzionalità non è stato attivato e che deve essere eseguito per primo.

```
Cisco Serviceability Reporter[STOPPED] Service Not Activated
Cisco XCP Directory Service[STOPPED] Service Not Activated
Cisco XCP File Transfer Manager[STOPPED] Service Not Activated
Cisco XCP SIP Federation Connection Manager[STOPPED] Service Not Activated
```

- **Comando non in servizio:** Questo messaggio viene visualizzato dopo il riavvio del server, se HA non è stato disabilitato o se alcuni servizi sono stati riavviati e l'azione ha causato l'arresto *manuale* di altri servizi. In altri scenari, quando l'amministratore di rete arresta manualmente il servizio, viene visualizzato questo messaggio. La soluzione consiste nell'avviare i servizi manualmente dalla GUI o dalla CLI.

```
Cisco IM and Presence Data Monitor[STARTED]
Cisco Intercluster Sync Agent[STOPPED] Commanded Out of Service
Cisco Log Partition Monitoring Tool[STARTED]
Cisco Login Datastore[STARTED]
```

- **NOTRUNNING:** questo messaggio viene visualizzato quando si verifica un errore con i servizi e non è possibile avviarli. A volte questo messaggio viene visualizzato dopo che è stato tentato l'avvio manuale del servizio. Il primo tentativo consiste nell'avviare il servizio manualmente. Se tuttavia l'operazione non riesce, è necessario eseguire i passaggi

successivi per la risoluzione dei problemi. Seguire questa guida per risolvere i problemi relativi al mancato avvio dei servizi.

```
admin:
admin:utils service start Cisco Presence Engine
Service Manager is running
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Commanded Out of Service
Cisco Presence Engine[NOTRUNNING]
```

## I servizi rimangono nello stato di avvio

Uno dei problemi più comuni che si verificano nel Sottoscrittore IM&P dopo un riavvio consiste nel vedere quasi tutti i servizi nello stato STARTUP, mentre nel server di pubblicazione IM&P vengono visualizzati tutti i servizi come STARTED.

La causa comune di questo comportamento è il riavvio del Sottoscrittore IM&P quando l'alta disponibilità (HA) non è stata disabilitata dai Gruppi di ridondanza di presenza.

### Soluzione:

Passaggio 1. Disabilitare l'alta disponibilità dai gruppi di ridondanza di presenza, passare alla [pagina Amministrazione CUCM > Sistema](#).

Passaggio 2. Eseguire il comando successivo su entrambi i nodi IM&P: **set replication-sync monitor disable**.

Passaggio 3. Attendere circa 5 minuti ed eseguire di nuovo il comando seguente: **utils service list** per confermare che i servizi sono stati avviati.

Passaggio 4. Verificare che tutti i servizi siano AVVIATI nel sottoscrittore, quindi eseguire il comando successivo in entrambi i nodi IM&P: **impostazione monitoraggio sincronizzazione replica abilitata**.

Passaggio 5. Riattivare l'alta disponibilità dai gruppi di ridondanza di presenza.

## Servizi specifici non avviati

### Servizi di rete

Sebbene rari, vi sono stati scenari in cui alcuni servizi di rete non vengono avviati dall'editore IM&P, ovvero:

- Cisco Client Profile Agent.
- Router Cisco Extensible Communications Platform (XCP).
- Cisco XCP Config Manager.
- Datastore di Cisco Route e Presence.

**Avviso:** impossibile avviare i servizi XCP, Presence Engine e SIP Proxy, in quanto dipendono dai servizi di rete elencati. In questo modo, il database dei messaggi immediati (IMDB) non viene replicato e gli utenti Jabber non possono eseguire l'accesso.

#### **Soluzione:**

I servizi possono essere avviati tramite l'interfaccia Web (Passare a **IM e Presence Serviceability > Strumenti > Control Center - Servizi di rete > Cerca i servizi di messaggistica immediata e presenza**) oppure tramite l'interfaccia della riga di comando (CLI), utilizzare il comando **utils service start <name\_of\_the\_service>**.

Passaggio 1. Disabilitare l'alta disponibilità dai gruppi di ridondanza di presenza.

Passaggio 2. Avviare manualmente ciascun servizio nell'ordine seguente:

- Cisco Client Profile Agent.
- Cisco Route Datastore.
- Archivio dati sulla presenza di Cisco.
- Cisco XCP Config Manager.
- Cisco XCP Router.

**Nota:** Per avviare Cisco Client Profile Agent, è necessario avviare Cisco Tomcat Service.

Se i passaggi precedenti non hanno funzionato, è necessario aprire una richiesta TAC (Cisco Technical Assistant Center) per ulteriore risoluzione dei problemi. Tenete presente che sono richiesti gli output e i log successivi.

1. Output CLI
  - **mostra cluster di rete**
  - **utilizza proprietà runtime di replica**
  - **stato utilità**
  - **elenco attivo core utils**
  - **utils service list**
2. Registri/tracce
  - Cisco Syslog Agent
  - Event Viewer-Log delle applicazioni.
  - Event Viewer-Log di sistema.
  - Una delle tracce dei servizi che rimangono arrestate.

#### **Database Cisco (DB)**

Questo è uno dei principali servizi all'interno del sistema.

**Avviso:** Se il servizio non viene avviato, il server non sarà in grado di accedere a determinate funzionalità della pagina Web del server, gli utenti Jabber e le relative funzionalità risulteranno compromessi e la replica del database verrà interrotta.

#### **Cause:**

Le cause più comuni identificate per questo problema sono:

- Modifica del nome host, dell'indirizzo IP o del dominio senza la procedura delle linee guida Cisco.
- Danneggiamento dei file dopo un arresto anomalo del sistema.

**Soluzione:**

Se il servizio non viene avviato, non è disponibile alcuna procedura di soluzione diretta. I suggerimenti sono:

Passaggio 1. Disabilitare l'alta disponibilità dai gruppi di ridondanza di presenza.

Passaggio 2. Riavviare **Un Replicatore Di Database Cisco**.

Passaggio 3. Riavviare **un database Cisco**, se rimane nello stato di AVVIO, provare a arrestarlo e quindi avviarlo.

L'approccio migliore in questo caso è quello di contattare Cisco TAC per ulteriori indagini, quindi sono necessarie le informazioni seguenti:

1. Output CLI:
  - **show tech network hosts**
  - **show tech database dump**
  - **mostra integrità dbtech**
  - **utilità creazione database di report**
  - **utilizza la connettività di rete IM&P\_node 1500**
  - **Mostra cluster di rete**
  - **elenco attivo core utils**
2. Registri o tracce:
  - Cisco Database Layer Monitor.
  - Traccia libreria di database Cisco.
  - Servizio di notifica database Cisco.
  - Traccia di Cisco Database Replicator.
  - Servizio database Cisco Informix.
  - Cisco Syslog Agent
  - Event Viewer-Log delle applicazioni.
  - Event Viewer-Log di sistema.

**Cisco Intercluster Sync Agent (ICSA)**

**Avviso:** Se il servizio non viene avviato, non sarà possibile sincronizzare il database IM&P tra i nodi IM&P e i cluster IM&P (peer tra cluster).

**Soluzione:**

1. Lo stato di Alta disponibilità è errato e non consente l'attivazione del servizio.

Passaggio 1. È necessario disabilitare HA, avviare il servizio e quindi riabilitarlo.

2. Il server è affetto da uno dei seguenti due difetti:

<https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCvj09515/?rfs=iqvred>

<https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCvq63308>

Se il servizio non viene attivato, è necessario aprire una richiesta TAC per consentire un'ulteriore risoluzione dei problemi. Tenete presente che sono richiesti gli output e i log successivi.

#### 1. Output CLI

- **mostra cluster di rete**
- **utilizza proprietà runtime di replica**
- **stato utilità**
- **elenco attivo core utils**
- **utils service list**

#### 2. Registri/tracce

- Cisco Syslog Agent
- Event Viewer-Log delle applicazioni.
- Event Viewer-Log di sistema.
- Cisco Service Recovery Manager.
- Servizio agente di sincronizzazione intercluster Cisco.

### Presence Engine

Per il servizio Cisco Presence Engine, sono necessarie diverse varianti per comprendere perché il servizio non viene avviato e come avviarlo.

#### 1. Aprire una CLI ed eseguire il comando: **utils service list** validate che i servizi successivi siano in stato **di esecuzione**, altrimenti devono essere avviati prima:

- Archivio dati sulla presenza di Cisco.
- Cisco SIP Proxy.
- Cisco XCP Router.
- Cisco Sync Agent

2. Il motivo più comune per cui il servizio Cisco Presence Engine (PE) non viene avviato nel sottoscrittore IM&P è che il sottoscrittore IM&P non è stato aggiunto al gruppo di ridondanza della presenza (PRG).

- **Motivo:** Il servizio PE è collegato al PRG e richiede l'aggiunta per l'avvio.
- **Soluzione:** Aggiungere il server a PRG e attendere circa 5 minuti per vedere se si avvia.
- **Varianti:** Dopo l'applicazione della soluzione precedente, è probabile che il PE si arresti su entrambi i nodi IM&P e che la soluzione esegua le operazioni seguenti:

Passaggio 1. Mantenere il sottoscrittore IM&P nel PRG.

Passaggio 2. Disabilitare Alta disponibilità da PRG.

Passaggio 3. i passaggi successivi devono essere eseguiti prima sull'autore e quindi sul sottoscrittore

Passaggio 4. Riavviare prima il servizio proxy Cisco SIP, attendere che venga avviato.

Passaggio 5. Riavviare il servizio Cisco PE, attendere che venga avviato.

3. Se il Sottoscrittore IM&P è già stato aggiunto al PRG e il PE rimane nello stato ARRESTATO o IN AVVIO, ciò potrebbe essere dovuto a una mancata corrispondenza nella replica di database tra i due nodi IM&P, eseguire il comando successivo: **run sql select \* from enterprise node**. L'output di questa query visualizza l'ID del nodo, l'ID del **sottocluster** del nodo (ovvero l'ID PRG), il **nome** o l'indirizzo IP e altri valori. L'elemento su cui focalizzare l'attenzione è che entrambi i nodi IM&P condividono lo stesso valore di **subclusterid**.

- **Motivo:** Se la replica di database non ha eseguito correttamente, il Sottoscrittore IM&P visualizza l'ID del sottoscrittore come NULL.
- **Soluzione:**

Passaggio 1. Eseguire il comando successivo: **esegui sql update enterprisenode set subclusterid=subclusterid\_value\_as\_for\_the\_IM&P\_Pub** dove **id=IM&P\_Sub\_id**

Passaggio 2. Eseguire nuovamente il comando successivo **eseguendo sql select \* dal nodo enterprise** e verificare che il valore di **subclusterid** sia corretto (lo stesso) per entrambi i nodi IM&P. Il servizio deve essere avviato autonomamente nei prossimi 5 minuti. In alternativa, è possibile provare ad avviarlo manualmente.

- **Raccomandazione:** Per eseguire la modifica, aprire una richiesta Cisco TAC.

4. Se dopo la precedente risoluzione dei problemi è stata eseguita e tutti i servizi sono stati avviati, ad eccezione del PE:

- **Soluzione:**

Passaggio 1. Eseguire il comando **set replication-sync monitor disable** su entrambi i nodi IM&P.

Passaggio 2. Attendere circa 5 minuti e, se non viene avviato, tentare di avviare il servizio manualmente, eseguire il comando seguente: **utils service start Cisco Presence Engine**.

Passaggio 3. Eseguire il comando **set replication-sync monitor enable**.

5. Se il servizio PE non può ancora essere avviato, verificare se sul server è in esecuzione la versione 12.5. In caso affermativo, è molto probabile che sia interessato da un difetto: [CSCvg94247](#).

## Cisco Sync Agent

**Avviso:** Se il servizio non viene avviato, la sincronizzazione delle tabelle di database da CUCM a IM&P non verrà completata e questo influirà principalmente sulla sincronizzazione dell'utente finale nel cluster.

**Soluzione:** Esaminare l'elenco di controllo successivo.

1. Verificare che i nodi CUCM e IM & Presence siano nella stessa versione. Se i server sono nella versione 11.X o successiva, è necessario eseguirli nella stessa versione su.
  - In caso contrario, verificare che entrambi eseguano la stessa versione.
2. Verificare che il **servizio Web Cisco AXL** su CUCM sia in stato RUNNING.
  - In caso contrario, avviare il **servizio Web Cisco AXL**.
3. Verificare che il nodo IM&P sia elencato nell'elenco dei server in CUCM.

- In caso contrario, è necessario ricreare il server IM&P. Se il comando server viene aggiunto nuovamente alla voce dell'elenco dei server, non avrà alcun effetto in quanto per ogni voce aggiunta viene generato un ID specifico, pertanto l'IM&P rimarrà con un ID precedente.
- 4. Verificare che i test dello strumento di risoluzione dei problemi nella pagina di CUCM Publisher su IM&P siano stati superati.
- 5. Verificare che l'URL (Uniform Resource Locator) successivo sia raggiungibile [https://CUCM\\_OR\\_IM&P\\_FQDN\\_OR\\_IP](https://CUCM_OR_IM&P_FQDN_OR_IP).
- 6. Tentare di riavviare l'editore CUCM e quindi l'editore IM&P.
  - Tenere presente che HA deve essere disabilitato prima del riavvio.
- 7. Eseguire la query CLI successiva nell'editore IM&P: **eseguire sql select \* da epassyncagentcfg**.
- 8. Confermare che l'indirizzo **ccmpublisherip** visualizzato provenga dall'editore CUCM.
- 9. Eseguire la query successiva sul CUCM:

**eseguire sql select applicationuser.pkid, applicationuser.name , credential.credentials from applicationuser inner join credential on applicationuser.pkid=credential.fkapplicationuser where credential.tkcredential=3 and applicationuser.name='axluser\_displayed\_from\_epassyncagentcfg'**

- 10. Convalidare le informazioni successive:
  - **username** (Su CUCM) = **axluser** (Su IM&P)
  - **pkid** (Su CUCM) = **cucm\_axluser\_pkid** (Su IM&P)
  - **credenziali** (su CUCM) = **axlpassword** (su IM&P)
- 11. Se l'utente **axluser** in **epassyncagentcfg** non è presente nell'elenco utenti CUCM, creare un nuovo utente applicazione sul lato CUCM come l'utente **axluser** precedente con la password precedente, se nota.

Se le azioni descritte non consentono di risolvere il problema, è necessario rivolgersi a Cisco TAC per ulteriore risoluzione. Tenete presente che sono richiesti gli output e i log successivi.

Output CLI (da CUCM Publisher e IM&P)

- **Mostra cluster di rete**
- **Utilizza proprietà runtime di replica**
- **Utl con stato**
- **Elenco attività di base Utils**
- **utils service list**
- **esegui sql select \* da epassyncagentcfg (solo in IM&P)**
- **esegui sql select applicationuser.pkid, applicationuser.name , credential.credentials da applicationuser inner join credential su applicationuser.pkid=credential.fkapplicationuser dove credential.tkcredential=3 e applicationuser.name='axluser\_displayed\_from\_epassyncagentcfg' (solo in CUCM)**

Registri/tracce

- Cisco Syslog Agent
- Event Viewer-Log delle applicazioni.
- Event Viewer-Log di sistema.
- Cisco Sync Agent
- Servizio Web Cisco AXL.

## Servizi funzionalità non avviato



I servizi successivi sono disabilitati per impostazione predefinita a meno che non si utilizzi la funzionalità di ogni servizio:

- **Servizio directory Cisco XCP.**
- **Cisco XCP File Transfer Manager.**
- **Archivi dei messaggi Cisco XCP e Cisco XCP XMPP Federation.**

Anche se i servizi IM&P sono attivati, non vengono avviati a meno che non si configurino tutte le funzionalità per ogni servizio.

## **Servizio directory Cisco XCP**

Il servizio directory XCP di Cisco supporta l'integrazione di client XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) con la directory LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) per consentire agli utenti di cercare e aggiungere contatti dalla directory LDAP.

Per avviare questo servizio, passare a **Cisco Unified CM IM e Presence Administration > Applicazione > Client di terze parti** e configurare le impostazioni per i **client XMPP di terze parti**.

Il servizio di directory Cisco XCP consente agli utenti di client XMPP di terze parti di cercare e aggiungere contatti dalla directory LDAP.

Ulteriori informazioni per configurare la directory XMPP di terze parti sono disponibili in questo [collegamento](#).

## **Cisco File Transfer Manager**

Questo servizio consente di utilizzare una soluzione di trasferimento file sul lato server denominata trasferimento file gestito.

MFT (Managed File Transfer) consente a un client IM e Presence Service, ad esempio Cisco Jabber, di trasferire file ad altri utenti, gruppi ad hoc, chat e chat persistenti.

Il servizio non viene avviato se la configurazione per la Tabella file master non è presente.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione della Tabella file master (MFT), vedere questo [collegamento](#).

## **Cisco XCP Message Archiver**

Il servizio Cisco XCP Message Archiver supporta la funzionalità di conformità IM. La funzione IM Compliance registra tutti i messaggi inviati a e dal server IM e Presence, inclusi i messaggi point-to-point e i messaggi da chat room ad hoc (temporanee) e permanenti per la funzione Chat. I messaggi vengono registrati in un database esterno supportato da Cisco.

Il servizio non viene avviato se non è presente la configurazione per la conformità.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione dell'archivio messaggi, fare clic su questo [collegamento](#).

## **Cisco XCP XMPP Federation Connection Manager**

Cisco XCP XMPP Federation Connection Manager supporta la federazione tra domini con aziende di terze parti, ad esempio International Business Machines (IBM) Lotus Sametime, Cisco Webex Meeting Center, GoogleTalk e un'altra organizzazione IM e Presence, tramite il protocollo XMPP.

Il servizio non viene avviato finché non viene configurata la federazione XMPP.

Per ulteriori informazioni sulla configurazione della federazione XMPP, vedere questo [collegamento](#).

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).