

Procedures voor probleemoplossing van TMS Agent

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Componenten](#)

[Fouten wanneer TMS Agent is ingeschakeld op één VCS](#)

[Kan geen verbinding maken met de Remote TMS Agent](#)

[Kan geen TMS Agent-gegevensreplicatie inschakelen](#)

[Herbouwen van de TMS Agent-database op VCS](#)

[Map Service wordt niet uitgevoerd](#)

[VCS verschijnt niet in de lijst met namaakstoffen](#)

[DNS-fouten maken replicatie mogelijk](#)

[De lokale TMS Agent herstellen van de afstandsbediening van TMS Agent](#)

[Maak de indexen voor de lokale TMS Agent-database handmatig opnieuw op](#)

[TMS Agent in een High-Latency Environment inschakelen](#)

[Reset het wachtwoord voor de TMS Agent-database op TMS](#)

[Controleer de replicatiestatus](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft gemeenschappelijke problemen met Cisco TelePresence Management Suite (TMS) Agent, een legacy-tool dat u apparaten en zachte klanten kunt provisioneren zoals Cisco Jabber Video voor TelePresence, Cisco TelePresence Movi en Cisco Jabber voor iPad wanneer geregistreerd op een Cisco Video Communication Server (VCS).

Opmerking: Cisco raadt u aan om te upgraden naar de nieuwe provisioningoplossing die TMS Provisioning Extension (TMSPE) wordt genoemd, maar de TMS-oplossing moet functioneel zijn voordat u migreert.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt aan uw systeem:

- Voert Cisco TMS uit
- Gebruik één of meer Cisco TelePresence Movi optie-toetsen (afzonderlijk aangeschaft)
- Gebruik een of meer Cisco VCS-besturingstoestellen
- Gebruik de toets voor Cisco VCS-optie voor apparaatprovisioning (zonder lading, verkregen van uw Cisco-vertegenwoordiger)

Opmerking: Dit document heeft geen betrekking op VCS-clustering. Als een VCS-cluster wordt gebruikt, raadt Cisco aan om elke VCS in de cluster gebruiksklaar te maken, met zijn configuratie-replicatie correct, voordat TMS Agent-replicatie is ingeschakeld.

Componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco TMS versies 12.6.X of 13.X
- Cisco VCS Control-applicaties die softwareversies X6 of X7 uitvoeren

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Fouten wanneer TMS Agent is ingeschakeld op één VCS

In dit gedeelte worden de problemen beschreven die worden aangetroffen wanneer Cisco TMS Agent is ingeschakeld op één VCS-applicatie.

Kan geen verbinding maken met de Remote TMS Agent

Als Cisco TMS Agent is ingeschakeld op één VCS-applicatie, kunt u deze foutmelding ontvangen:

Summary Settings Registrations Active Calls Services Clustering **TMS Agent** Connection Permissions Logs

TMS Agent Configuration

Remote TMS Agent (VCS)

Unable to connect to the TMS agent on this VCS.

Settings

Enable TMS Agent Data Replication:

Authentication Scheme:

Show Replication Status

Local TMS Agent (TMS)

Successfully connected to the TMS agent running locally on this TMS server.

List of Replicating Agents

Network Address	Name	Description
tms	TMS	TMS agent running on another TMS server

Show Replication Status

Save Settings Refresh

Als u deze kwestie tegenkomt, controleer of een DNS-hostname (Domain Name System) op het tabblad **Connection** voor de VCS is geleverd. De DNS moet correct worden ingesteld voordat de TMS-server goed kan worden aangesloten op de Remote TMS Agent. Referentie van de **DNS-items** om het gedeelte van dit document te controleren voor meer informatie.

Controleer ook of de verdeelsleutel voor het apparaat is geïnstalleerd. Als deze geïnstalleerd is, probeer dan het VCS-configuratiescherm opnieuw op te starten.

Opmerking: Als u op deze VCS-foutmelding de **Kan geen verbinding maken met de TMS-agent** op een VCS-snelapplicatie ontvangt, is dit normaal omdat de VCS-applicatie niet over de bevoorradingsleutel voor het apparaat beschikt.

Kan geen TMS Agent-gegevensreplacatie inschakelen

Als u het TMS-bericht van **gegevensreplacatie** van de **activiteitsstatus** (weergegeven in de volgende afbeelding) ontvangt, en er geen fouten zijn die een reden voor de fout geven, voltooi dan de stappen die in de volgende sectie worden beschreven. Als er een reden voor de fout bestaat, controleert u de andere gebruikelijke fouten die in het document worden beschreven.

Activity log

Time	Status	Description
3/23/2012 4:42:16 PM	Event Created	
3/23/2012 4:42:18 PM	Event executed by TMS	
3/23/2012 4:42:18 PM	TMS agent data replication will be set up for the following system(s): vcs	
3/23/2012 4:42:18 PM	Reading local TMS agent status	
3/23/2012 4:42:18 PM	Reading TMS agent status on 'vcs'	
3/23/2012 4:42:18 PM	Reading TMS agent status on 'vcs' failed	
3/23/2012 4:42:18 PM	Failed to enable TMS agent data replication for 'vcs'	
3/23/2012 4:42:18 PM	The event failed to complete. Details: TMS agent data replication setup failed for the following system(s): vcs	

Herbouwen van de TMS Agent-database op VCS

Om de TMS Agent-database op de VCS Control-applicatie te herbouwen, moet u replicatie op de TMS uitschakelen en de TMS Agent-database opnieuw installeren.

Waarschuwing: De stappen die in deze sectie worden beschreven veroorzaken een Cisco TelePresence Movi of Cisco Jabber Video voor inloggen van TelePresence-gebruiker. de gebruikers die op dit moment aangemeld zijn, blijven inloggen, maar de nieuwe gebruikers kunnen niet inloggen totdat de replicatie met succes is voltooid.

replicatie uitschakelen voor TMS

Voltooi deze stappen om replicatie op de TMS uit te schakelen:

1. Klik op **VCS** op de navigatiepagina TMS Systems.
2. Navigeer naar het tabblad **TMS Agent** en controleer of het aankruisvakje voor replicatie niet is ingeschakeld voor elke VCS.
3. Wacht totdat **Complete** is gemeld op de pagina met de activiteitsstatus (het proces duurt enkele minuten).

Installeer de TMS Agent-database opnieuw op VCS

Voltooi deze stappen om de TMS Agent-database opnieuw te installeren op de VCS Control-applicatie:

1. Secure Shell (SSH) in elke VCS-peer met Root login.
2. Voer **tmsagent_kill_and_purge_data in** voor elke VCS.
3. Lees de disclaimers en druk op **Y**.
4. Herhaal deze stappen tot het proces met **OK** is voltooid.

Als de vorige stappen na drie pogingen faalden, voert u deze opdrachten in (in volgorde):

1. **/etc/init.d/S77provisioningstop**
2. **/etc/init.d/S760-einde**
3. **/etc/init.d/S766 opent desinstallatie**
4. **/etc/init.d/S760-kanaals start**
5. **/etc/init.d/S77provisioningstart**

Als het proces mislukt nadat u de vorige opdrachten hebt ingevoerd, verwijdert u de verdeelsleutel voor het apparaat (zodat u de hoofdwaarde documenteert) en wacht twee tot vijf minuten. Herstart de VCS Control-applicatie, voeg de verdeelsleutel voor de levering van het apparaat toe en wacht twee tot vijf minuten. Typ vervolgens de opdracht **tmsagent_kill_and_purge_data** om visuele

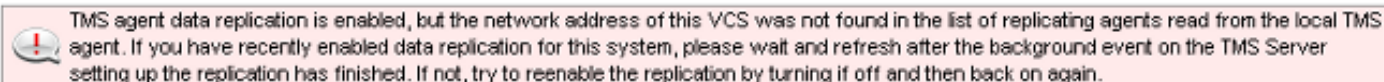
bevestiging te ontvangen dat het proces met **OK** voltooit. U kunt nu de replicatie inschakelen.

Map Service wordt niet uitgevoerd

Als er een alarm op de VCS is dat aangeeft of de directory Service draait, start u de VCS opnieuw op. Als het alarm blijft, voltooit u het proces dat in de **Rebuilding the TMS Agent Database op de VCS** sectie van dit document is beschreven.

VCS verschijnt niet in de lijst met namaakstoffen

De VCS verschijnt niet in de lijst van replicerende agenten totdat de TMS Agent de provisioninggegevens met succes repliceert. U kunt deze foutmelding in het tabblad **TMS Agent** ontvangen in **Systems > Navigator**:



Als u deze foutmelding ontvangt, voert u de volgende stappen uit:

1. Wacht tussen twee en vijf minuten, en verfrist zich dan.
2. Schakel replicatie uit en in.
3. Als de storing nog steeds optreedt, zorg er dan voor dat de TMS op deze poorten met de VCS kan communiceren:

Service	Protocol	Port	Direction (relative to TMS)	
			In	Out
TMS-Agent data	TCP	8989	X	X
TMS-Agent Administrative functions	TCP	4444	X	X

Port **8989** is de replicerende poort die tussen alle replicerende partners wordt gebruikt. Dit betekent dat de haven open moet zijn tussen elke TMS en VCS in het netwerk. Het verkeer dat op deze poort wordt uitgewisseld is versleuteld.

Opmerking: Als een firewall tussen de TMS en VCS is gelegen, moeten de poorten **80** (http) en **443** (https) naast de eerder genoemde poorten ook open staan.

DNS-fouten maken replicatie mogelijk

Als u **niet in staat bent om replicatie voor 'vcs'-foutbericht in te schakelen**, dan komt een DNS-raadpleging van de TMS host-naam op de VCS niet overeen met het TMS IP-adres. Als u de **TMS-bestandsreplicatie voor 'vcs'-foutmelding niet hebt ingeschakeld**, betekent dit dat de gebeurtenis niet is voltooid en de TMS Agent-gegevensreplicatie voor de VCS is.

Controleer DNS-items

Sluit aan op de TMS via een afstandsbediening, open een opdrachtmelding en voer de opdracht `nslookup` in voor de Fully Qualified Domain Name (FQDN) die overeenkomt met het netwerkadres onder op de pagina **TMS Agent Settings** (`nslookup TANDBERG-MS.tandberg.com`, bijvoorbeeld). Blader naar **beheertools > Configuration** om de pagina **Instellingen** te bereiken.

Als TMS in een redundante installatie staat, moet elke TMS een oplosbaar voorwaartse record hebben. De records hoeven niet overeen te komen met de fysieke hostname van het Microsoft Windows-vakje. Als u echter meer dan één voorwaartse of omgekeerde raadpleging hebt toegewezen aan een ander hostname of IP adres, kan het de DNS raadpleging veroorzaken om te falen. Zodra het voorwaartse record voor TMS wordt gecreëerd, zou dit niet langer een probleem moeten zijn.

Opmerking: Er zijn gevallen bekend waarin meerdere DNS-omgekeerde records problemen opleveren in oudere TMS-versies. Om dit probleem op te lossen wordt slechts één omgekeerde record aanbevolen. Voer de opdracht `nslookup` in voor het IP-adres (`nslookup 10.10.0.1`, bijvoorbeeld) om dit te controleren.

De lokale TMS Agent herstellen van de afstandsbediening van TMS Agent

Opmerking: Het in deze sectie beschreven proces wordt gebruikt als de TMS Agent-database op de TMS-server beschadigd is, maar de VCS-database operationeel is, of als er geen bekende operationele back-up van de TMS-server bestaat.

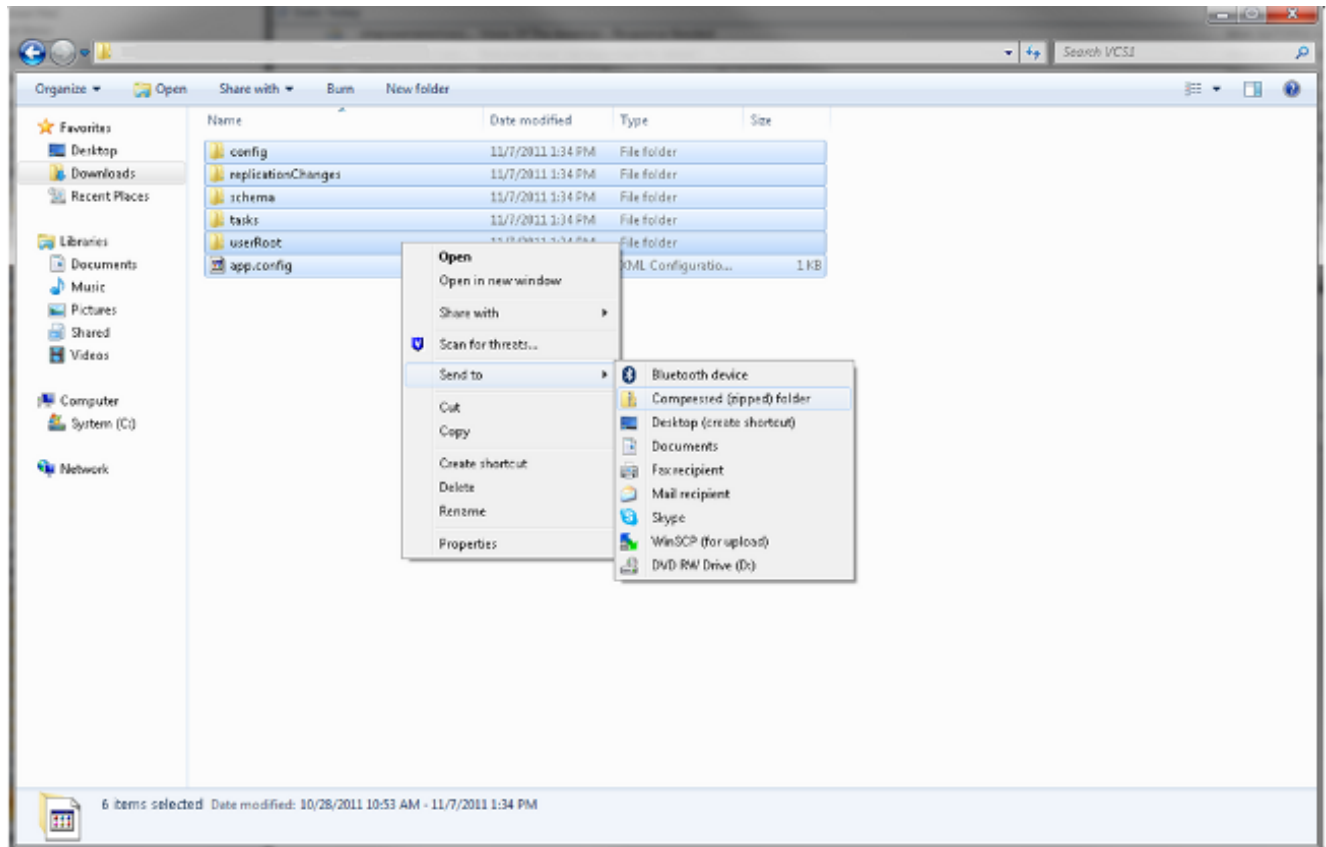
Voltooi deze stappen om de lokale TMS Agent van de afstandsbediening van TMS Agent te herstellen:

1. Voltooi de stappen die zijn beschreven in de **Heropbouw van de TMS Agent Database op het VCS-gedeelte** van dit document om replicatie van TMS Agent voor de VCS te stoppen.
2. Navigeer naar **Onderhoud > Back-up**, herstel de VCS-pagina en klik op de knop **Back-upbestand maken van TMS Agent**. Het bestand slaat op als een **tar.gz**-bestand.
3. Open het **tar.gz**-bestand in 7-Zip en klik op de mappen totdat u deze locatie bereikt:

Name	Size	Packed Size	Modified	Mode	User	Group
config	1 154 583	1 155 072	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
replicationChanges	229 807	230 400	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
schema	580 322	581 120	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
tasks	978	1 536	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
userRoot	980 197	980 480	2011-11-07 13:42	0rwxr-xr-x	root	root
app.config	278	512	2011-10-28 09:53	0rw-r--r--	root	root

4. Trek de bestanden naar een bekende locatie uit.

5. Selecteer de bestanden, klik met de rechtermuisknop en klik op **de map Compressed (zipped)**:



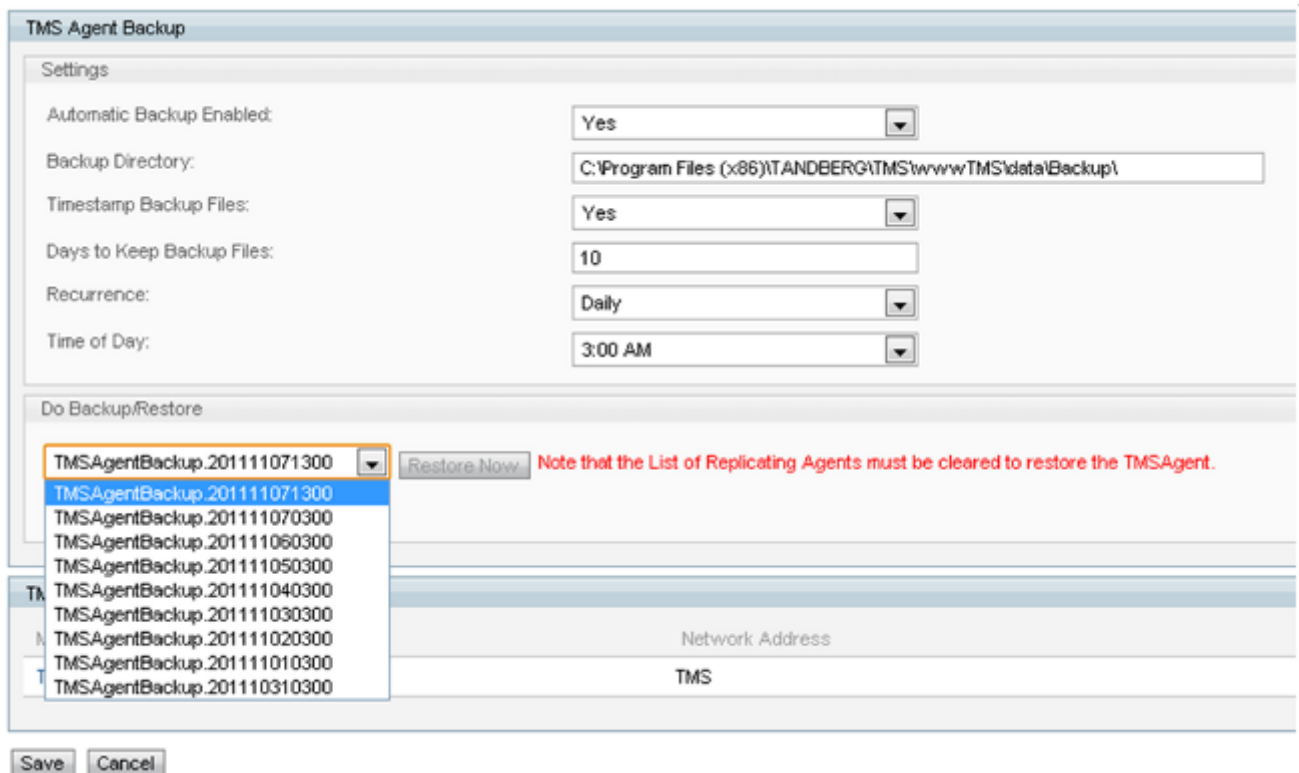
6. Nadat de zipped map is aangemaakt, dubbelklikt u op de map om te controleren of alle mappen in het bestand verschijnen.

Opmerking: Als u op de zipped map dubbelklikt en er één map is die u moet openen om de mappen en **app.fig** te bekijken, werkt het proces niet.

7. Hernoemen de map als **TMSAgentBackup.<jaar><maand><dag><tijd>** (TMSAgentBackup.20101071300, bijvoorbeeld).

Opmerking: De tijdinvoer gebruikt de 24-uurindeling. Bijvoorbeeld, een tijd van 1:00 PM wordt ingevoerd als 1300.

8. Controleer dat replicatie op alle apparaten uitgeschakeld is. Dit omvat replicatie tussen TMS-agents in een redundante TMS-instelling.
9. Navigeer naar **Administratieve Gereedschappen > Configuratie > Instellingen TMS Agent** en wis de lijst Kopieermiddelen.
10. Sluit de TMS-functie aan op een extern bureaublad en plaats de **back-upmap** op de pagina **TMS Agent-instellingen**.
11. Kopieer de nieuwe zipped map (die in de vorige stappen is gemaakt) naar de **back-upmap**.
12. Verfris de pagina **TMS Agent Settings** om het nieuwe bestand aan het vervolgkeuzemenu toe te voegen, zoals aangegeven in het:



13. Klik op de knop **Nu herstellen**.
14. Zodra het herstel van de TMS Agent-gegevens is geslaagd, voert u de diagnostiek van TMS Agent uit op de lokale TMS Agent.
15. Navigeer naar de Provisioning Directory en controleer of de configuratie en gebruikers zoals verwacht verschijnen.
16. Schakel replicatie op de VCS in.

Maak de indexen voor de lokale TMS Agent-database handmatig opnieuw op

Voltooi deze stappen als u TMS versie 13.1 of hoger uitvoert en indexfouten ontvangt terwijl u de lokale diagnostiek van TMS Agent uitvoert nadat op de knop **Fix** is gedrukt:

1. Sluit aan op de TMS via een afstandsbediening.
2. Navigeer om te **beginnen > Uitvoeren** en voer **%OPENDS_HOME%\bat** in.
3. Open het bestand dat **Control-Panel.bat** heet en log in met het configuratiewachtwoord voor Lichtgewicht Directory Access Protocol (LDAP) (standaard is **TANDBERG**). Het zou er ongeveer zo moeten uitzien:

OpenDS Control Panel

File View Help

- ▼ **Directory Data**
 - Manage Entries
 - New Base DN...
 - Import LDIF...
 - Export LDIF...
 - Backup...
 - Restore...
- **Schema**
- ▼ **Indexes**
 - Manage Indexes
 - Verify Indexes...**
 - Rebuild Indexes...
- **Monitoring**
- **Runtime Options**

Server Status

Server Status: started

Open Connections: 7

Server Details

Host Name: VDTMS1
Administrative Users: cn=Directory Manager
Installation Path: C:\Program Files (x86)\TANDBERG\TMS\Provisioning\OpenDS-2.0
Version: OpenDS Directory Server 2.0.0
Java Version: 1.6.0_05
Administration Connector: Port 4444 (LDAPS)

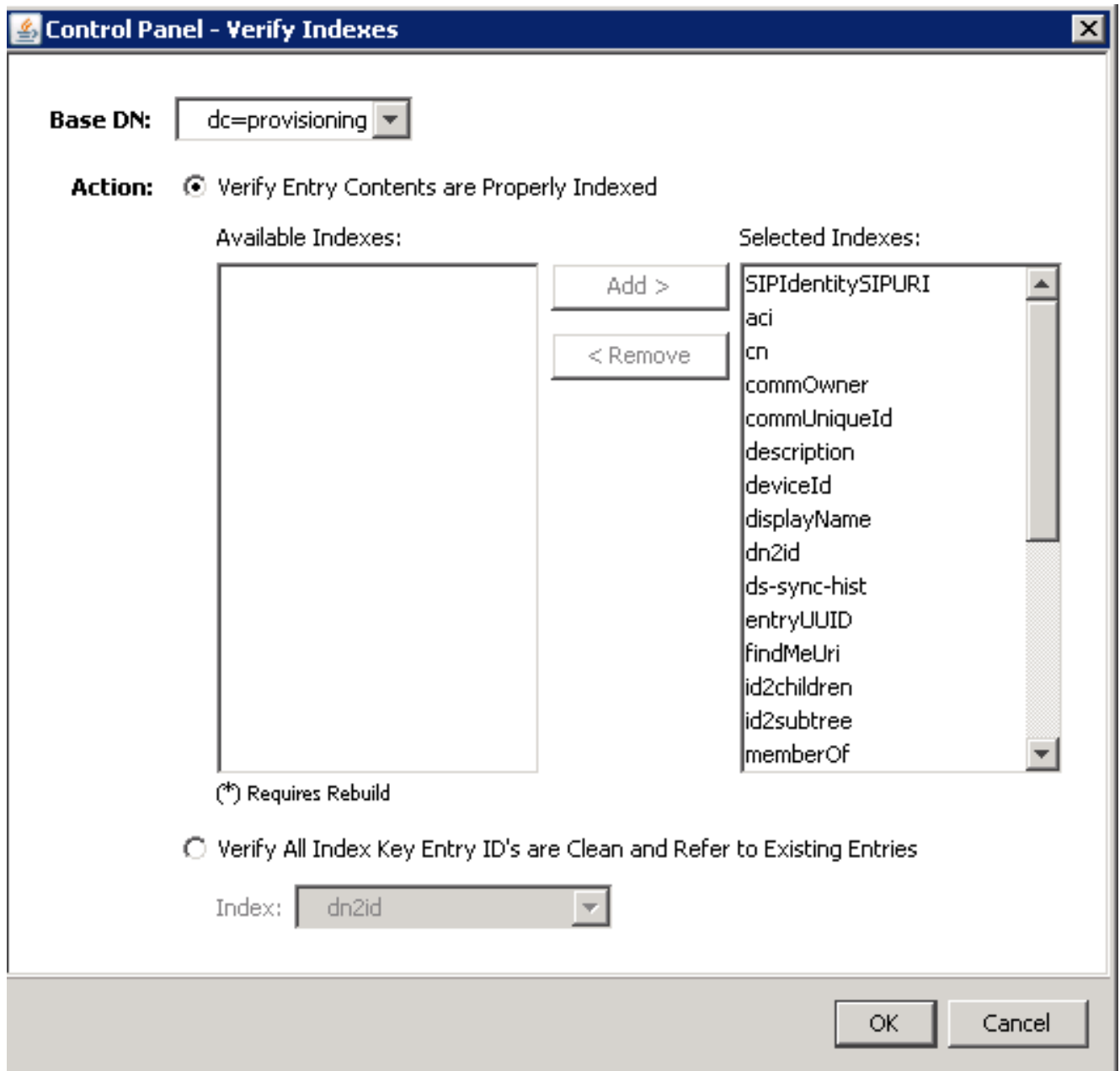
Connection Handlers

Address:Port	Protocol	State
--	LDIF	Disabled
8989	Replication (secure)	Enabled
0.0.0.0:161	SNMP	Disabled
0.0.0.0:389	LDAP	Enabled
0.0.0.0:636	LDAPS	Enabled
0.0.0.0:1689	JMX	Disabled

Data Sources

Base DN	Backend ID	Entries	Replication	Missing Changes	Age of Oldest Missing Change
dc=provisioning	userRoot	42	Enabled	0	Not Available

4. Klik op **verify**-indexen en u ziet een vergelijkbaar scherm:



5. Selecteer alle **beschikbare indexen** en klik op de knop **Toevoegen >**.

6. Herhaal deze stappen maar klik op **Heropbouw Indexen** op de pagina **OpenDS Control Panel** (stap 4).

TMS Agent in een High-Latency Environment inschakelen

Wanneer u replicatie op de VCS's toelaat, is 300 ms de maximum retourlatentie die de TMS Agent is toegestaan om naar alle replicerende peers te werken of te repliceren. De replicerende peers zijn om het even welke apparaten die TMS Agent runt, zoals TMSs en VCSs. Als de retourlatentie meer dan 200 ms bedraagt tussen één van deze replicerende peers, kan uw infrastructuur problemen met replicatie ervaren.

Als u een netwerk met hoge latentie hebt, zult u zeer waarschijnlijk problemen ervaren wanneer u replicatie toestaat. De poging levert één van deze drie resultaten op:

- replicatie is geslaagd.

- Er worden fouten ontvangen voordat de Initialiserende TMS Agent-methode wordt uitgevoerd.
- Er worden fouten ontvangen nadat de Initialiserende TMS Agent-methode is uitgevoerd.

Voltooi deze stappen om een oplossing te vinden voor de twee fouten:

1. Tijdens het replicatieproces, klik op de **knop TMS Agent-gegevensreplicatie voor systeem(en)-gebeurtenis** op de pagina met de activiteitsstatus om de voortgang te volgen.
2. Verfris de pagina zodra het proces is voltooid.
3. Als u fouten ontvangt voordat de **TMS-agent initialiseert op het gedeelte VCS Name** van het proces, dan moet u de OpenDS-database op de VCS opnieuw bouwen.
4. Als u fouten ontvangt nadat de **TMS-agent is gestart op het gedeelte VCS Name** van het proces, voert u de TMS Agent-diagnostiek voor VCS uit op de pagina **TMS Agent Diagnostics**.
5. Als u meestal groene controles ontvangt, test dan uw cliënten van Cisco Jabber/Movi om te verifiëren of zij kunnen inloggen.

Opmerking: Alle rode controles geven aan dat het replicatieproces is mislukt en u moet de OpenDS-database op VCS herbouwen.

Reset het wachtwoord voor de TMS Agent-database op TMS

Als u de onbekende fout ontvangt wanneer u het wachtwoord van TMS Agent op de pagina **TMS Agent Settings**, ontvangt, kunt u deze procedure gebruiken om het wachtwoord van Directory Manager te herstellen naar de standaard van **TANDBERG**. Voltooi dit proces zodra de replicatie op alle apparaten is uitgeschakeld, wat replicatie tussen TMS-agents in een redundante TMS-installatie omvat.

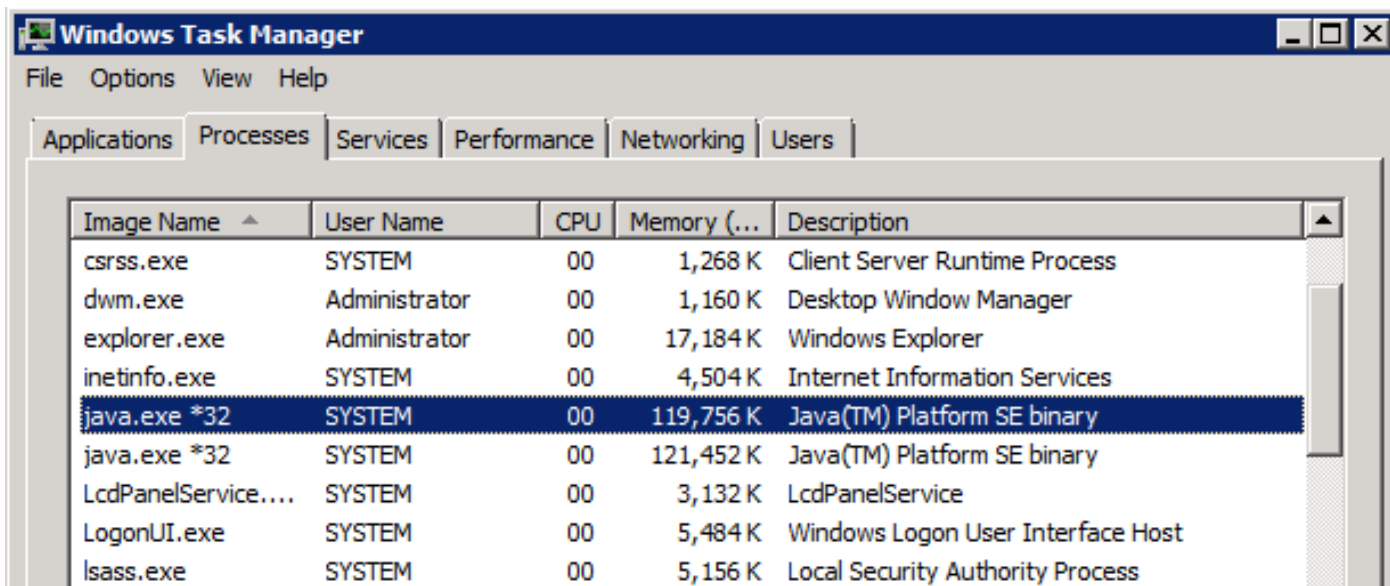
1. Open een opdrachtmelding.
2. Navigeer naar de OpenDS-2.0\bat-map: `cd %OPENDS_HOME%\bat`.
3. Voer de **opdracht encode-password-bat-s SSHA512-c TANDBERG > C:\ENCPASSWORD.txt** in.
4. Stop de service van **TMSAgents Windows**, die ook de service **OpenDS Windows** stopt.
5. Open het bestand met de naam `%OPENDS_HOME%\config\config.ldif`.
6. Dit gedeelte lokaliseren:

```
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. Vervang de **userPassword** string die is gegeven in het **ENCPASSWORD.TXT** bestand (zonder quotes).
8. Verwijder of noem het **app.fig** bestand dat in deze map staat:
TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config.
9. Start de **Windows**-service van **TMSAgent**, wacht ongeveer een minuut en ook de **OpenDS Windows**-service begint.
10. In het TMS Portal, navigeer naar **Administratieve Gereedschappen > Instellingen TMS Agent**.
11. Wijzig de wachtwoordvelden in **TANDBERG**.
12. Nadat het proces is voltooid, stopt u de Windows-service van **TMSAgent**, die ook de service **OpenDS Windows** stopt.
13. Verwijder of noem het **app.fig** bestand dat in deze map staat:
TANDBERG\TMS\wwwTMS\Data\TMSAgent\app.config.
14. Start de **Windows**-service van **TMSA Agent**, waarmee ook de **OpenDS Windows**-service wordt herstart.

Een andere manier om te verifiëren dat de service **TMSAgent Windows** en **OpenDS Windows** zijn ingeschakeld, is om de Windows Task Manager te openen en het tabblad **Processen** te selecteren om te controleren of er twee **java.exe** processen zijn uitgevoerd. Het eerste proces start snel; de tweede instantie kan één tot twee minuten duren voordat zij begint. Dat betekent dat de diensten wel degelijk functioneren, maar het garandeert niet dat ze goed functioneren.



Controleer de replicatiestatus

Wanneer u de replicatiestatus van een VCS controleert, helpt het replicatieproblemen te identificeren. Om dit te controleren, navigeer naar **Systems > Navigator** in TMS en selecteer de VCS. Klik op het tabblad **TMS Agent** en klik op de knop **replicatiestatus weergeven**:

Replication Status

dc=provisioning - Replication Enabled

Server : Entries : M.C. (1) : A.O.M.C. (2) : Port (3) : Security (4)

TMS:4444 : 67 : 0 : N/A : 8989 : Enabled
vcs1:4444 : 67 : 0 : N/A : 8989 : Enabled

[1] The number of changes that are still missing on this server (and that have been applied to at least one of the other servers).
[2] Age of oldest missing change: the date on which the oldest change that has not arrived on this server was generated.
[3] The port used to communicate between the servers whose contents are being replicated.
[4] Whether the replication communication through the replication port is encrypted or not.

Show Replication Status

Tip: Als de fouten het vakje in de vorige afbeelding aanwezig zijn, kunnen ze u helpen om de volgende stappen te bepalen die moeten worden genomen om het replicatieprobleem te repareren en kunnen ze ook aangeven of een poort is geblokkeerd.

Gerelateerde informatie

- [Implementatiegids voor TMS-provisioning](#)
- [Handleiding voor TMS Provisioning](#)
- [Invoeringsgids voor VCS-apparaten voor verificatie X7.1](#)
- [VCS-implementatiegids voor verificatieapparaten X7.0](#)
- [Invoeringsgids voor VCS-apparaten voor verificatie X6.1](#)
- [Waarom upgrade naar Cisco TMSPE?](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)