

Solucionar problemas de terminal de telepresença adicionado ao TMS mudando para atrás do status do firewall automaticamente

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componente usado](#)

[Problema](#)

[Troubleshoot](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve como isolar o endereço IP que envia pacotes ao TMS (Telepresence Management Server) em nome do ponto final, causando o problema. Quando qualquer dispositivo gerenciado é adicionado ao TMS, seu status mostra Acessível na LAN por padrão por algum tempo, entretanto, após algum tempo, o status pode mudar para Por trás do firewall. Isso geralmente acontece quando os pacotes recebidos do dispositivo têm um endereço IP de origem diferente do endereço IP do sistema que é recebido do xstatus do dispositivo pelo TMS.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Endpoint Cisco Telepresence executando software TC (Telepresence Codec) ou MXP
- TMS

Componente usado

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Problema

Os endpoints gerenciados pelo TMS mudam do status Alcançável na LAN para Atrás do status do firewall automaticamente, fazendo com que o TMS pare o gerenciamento do dispositivo.

Considera-se que, para solucionar problemas, você deve ter comunicação HTTP permitida na rede entre o dispositivo gerenciado e o TMS.

Troubleshoot

Para verificar se é necessária uma captura de pacote do TMS:

1. Conecte-se ao servidor TMS via protocolo RDP.
2. Certifique-se de que o TMS e o endpoint tenham a comunicação HTTP habilitada e que o HTTPS esteja desabilitado.
3. Instalar/Executar o Wireshark e Selecionar a interface de rede padrão.
4. Não aplique nenhum filtro e inicie a captura.
5. Navegue até a guia Connection do ponto de extremidade com o qual você está enfrentando um problema, clique no botão **Save/Try**, como mostrado nesta imagem.

The screenshot shows the 'Connection' configuration page in a web interface. The 'Current Connection Status' is 'Wrong provisioning mode'. The 'IP Address' is 10.106.85.231, and the 'MAC Address' is 00:50:60:05:80:26. The 'Track System on Network by' is set to 'MAC Address', and 'System Connectivity' is 'Reachable on LAN'. 'Allow Bookings' is set to 'Yes'. A 'Save/Try' button is located at the bottom of the form.

6. Quando o endpoint ficar atrás do firewall, pare a captura do wireshark.

Note: Às vezes, o problema pode demorar mais do que o esperado. Para recriar, portanto, ao iniciar a captura do Wireshark, certifique-se de salvar em vários arquivos.

7. Vá para a opção **Capture File** e marque a caixa de seleção **Use multiple files**.

The screenshot shows the 'Capture Files' dialog box in Wireshark. The 'File' field contains the path 'C:\Users\Administrator.DCTMS1\Desktop\wireshark'. The 'Use multiple files' checkbox is checked, along with 'Use pcap-ng format'. The 'Next file every' field is set to 250 mebibyte(s).

Abra o Wireshark

- Aplicar filtro como `xml.cdata ==IP_ADDRESS_OF_DEVICE`
- Após aplicar esse filtro, você poderá ver que a resposta será alterada de endereço IP real do

dispositivo para algum endereço IP diferente.

Como mostrado nesta imagem, o endereço IP real do dispositivo é x.x.x.174; no entanto, posteriormente esse IP muda para x.x.x.145

No.	Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
5001	45.112269	174	10.61.71.4	HTTP/1.1	1042	POST /tms/public/external/management/systemmanagementservice.asr
5302	45.759734	174	10.61.71.4	HTTP/1.1	104	POST /tms/public/feedback/postdocument.aspx HTTP/1.1
5410	45.938035	174	10.61.71.4	HTTP/1.1	446	POST /tms/public/feedback/postdocument.aspx HTTP/1.1
8025	50.725647	174	10.61.71.4	HTTP/1.1	1038	POST /tms/public/external/management/systemmanagementservice.asr
8419	51.353143	174	10.61.71.4	HTTP/1.1	148	POST /tms/public/feedback/postdocument.aspx HTTP/1.1
9205	52.664311	174	10.61.71.4	HTTP/1.1	914	POST /tms/public/feedback/postdocument.aspx HTTP/1.1
12154	75.116110	145	10.61.71.4	HTTP/1.1	1364	HTTP/1.1 200 OK
12221	75.754949	145	10.61.71.4	HTTP/1.1	155	HTTP/1.1 200 OK
12334	76.496791	145	10.61.71.4	HTTP/1.1	1364	HTTP/1.1 200 OK

Devido à alteração desse endereço IP, o TMS verifica se o endereço IP do dispositivo enviado em xstatus não é o mesmo que o endereço IP no cabeçalho IP e, portanto, altera o dispositivo para Atrás do status do firewall.

Solução

Para resolver esse problema, você precisa garantir que não haja nenhum dispositivo na rede entre o endpoint e o TMS que esteja alterando o endereço IP de origem no cabeçalho IP, fazendo com que o IP de origem no cabeçalho IP seja diferente do IP real do endpoint.