

自动将添加到TMS的网真终端更改为防火墙后的状态故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[故障排除](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍如何隔离代表终端向网真管理服务器(TMS)发送数据包而导致问题的IP地址。当任何受管设备添加到TMS时，其状态默认显示Reachable on LAN for some (在LAN上可达)，但有时状态可能会更改为Behind the Firewall (在防火墙之后)。当从设备接收的数据包的源IP地址与TMS从设备的xstatus接收的系统IP地址不同时，通常会发生这种情况。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 运行TC (网真编解码器) 软件或MXP的思科网真终端
- TMS

使用的组件

本文档不限于特定的软件和硬件版本。

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。

问题

由TMS管理的终端自动从Reachable on LAN状态变为Behind防火墙状态，导致TMS停止对设备的管理。为了排除故障，您必须拥有受管设备和TMS之间的网络中允许的HTTP通信。

故障排除

要验证从TMS捕获的数据包，需要：

1. 通过远程桌面协议(RDP)连接到TMS服务器。
2. 确保TMS和终端启用了HTTP通信，并且禁用了HTTPS。
3. 安装/运行Wireshark并选择默认网络接口。
4. 请勿应用任何过滤器并启动捕获。
5. 导航到您面临问题的终端的连接选项卡，单击**Save/Try**按钮，如下图所示。

Summary Settings Call Status Phone Book **Connection** Permissions Logs

Connection Replace System

Current Connection Status: Wrong provisioning mode

IP Address: 10.106.85.231

MAC Address: 00:50:60:05:80:26

Hostname:

Track System on Network by: MAC Address ▼

System Connectivity: Reachable on LAN ▼

Allow Bookings: Yes ▼

Save/Try

6.当终端回退到防火墙后面时，停止wireshark捕获。

注意：有时，问题可能比预期的时间更长。要在启动Wireshark捕获时重新创建，请确保保存在多个文件中。

7. 转至**Capture File**选项，选中**Use multiple files**复选框。

Capture Files

File: C:\Users\Administrator.DCTMS1\Desktop\wireshark

Use multiple files Use pcap-ng format

Next file every 250 mebibyte(s)

打开 Wireshark

- 应用过滤器，如xml.cdata ==IP_ADDRESS_OF_DEVICE
- 应用此过滤器后，您可能会看到响应将从实际设备IP地址更改为某些不同的IP地址。

如图所示，设备的实际IP地址为x.x.x.174;但后来，此IP更改为x.x.x.145

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

由于此IP地址发生更改，TMS会验证xstatus中发送的设备IP地址与IP报头中的IP地址不同，因此它

将设备更改为防火墙状态之后。

解决方案

要解决此问题，您需要确保终端和TMS之间的网络中没有设备正在更改IP报头中的源IP地址，从而导致IP报头中的源IP与终端的实际的IP不同。