

Risoluzione dei problemi relativi a IM e Presence Server con problemi di sincronizzazione

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Premesse](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Analisi log](#)

[Soluzione e correzione](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alla sincronizzazione del server Messaggistica immediata e presenza (IM e presenza) con LDAP tramite CUCM.

Prerequisiti

Requisiti

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 12.5 SU(7)
- IM e Presence 12.5 SU(7)
- Uso di Secure Shell (SSH) / Command Line Interface (CLI)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

In una distribuzione CUCM e IM e Presenza, le informazioni relative al protocollo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) vengono gestite da CUCM e l'IM e la Presenza prendono direttamente le informazioni dal CUCM; tuttavia, quando si verifica una modifica nel server LDAP come una modifica nell'indirizzo IP, è importante verificare se le informazioni sul database CUCM e sul database IM e Presenza sono sincronizzate. In caso contrario, non è possibile per IM e Presenza ottenere le informazioni sul nuovo indirizzo IP LDAP. Ad esempio, quando è presente una sincronizzazione integra tra i nodi, l'output della query deve essere esattamente lo stesso in entrambi i nodi tramite la CLI (CUCM e IM e Presenza)

CUCM (voce corretta)

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

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

Server di messaggistica istantanea e presenza (voce corretta)

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

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

D'altra parte, se il risultato della query presenta una mancata corrispondenza in cui CUCM dispone delle nuove informazioni LDAP accurate ma non di IM e Presenza:

CUCM (voce corretta)

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

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

Server di messaggistica istantanea e presenza (voci precedenti)

```
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

È necessario risolvere la mancata corrispondenza tra messaggistica istantanea e presenza.

Risoluzione dei problemi

Per risolvere i problemi, è necessario raccogliere alcuni log impostati in precedenza per il debug dai nodi IM e Presence

- Cisco Sync Agent
- Cisco XCP Router.
- Registro applicazioni del Visualizzatore eventi.
- Registro di sistema del Visualizzatore eventi.

Analisi log

Se l'output dei comandi menzionati presenta una chiara mancata corrispondenza delle informazioni tra il nodo CUCM e i nodi IM e Presence, è necessario verificare le tracce per il servizio Cisco Sync Agent, quando è possibile identificare questo errore

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

Inoltre, quando si immette questo comando, è possibile visualizzare un errore relativo allo stato dell'agente di sincronizzazione

```
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
```

Soluzione e correzione

Quando la messaggistica immediata e Presence Pub si rilevano come Sub, esiste la possibilità di una mancata corrispondenza, pertanto non è necessario alcun aggiornamento dal lato della messaggistica immediata e della presenza, è necessario assicurarsi che le righe della casella siano presenti tramite la radice nei nodi IM e Presence Subscriber, ma non nei nodi IM e Presence Publisher, tali righe indicano che il nodo è contrassegnato come Subscriber

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

Host Name for the CUP DB Pub node

none

domain_dot_com

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

It is important to notice that the above tags:

- *CUPDBHost*

-

non deve essere presente in questo file in IM e Presence Pub, quindi se tali righe sembrano essere presenti in IM e Presence Publisher, allora devono essere rimosse perché quel tag (**CUPDBHost**) deve apparire solo in IM e Presence nodo sottoscrittore *platformConfig.xml* file come indica che è un nodo sottoscrittore.

Riavviare lo stato dell'agente di sincronizzazione da IM e Presence Pub e verificare che il database sia ora sincronizzato su IM e Presence Pub CLI

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

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

Verificare anche lo stato della sincronizzazione

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

```
=====
```

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

Nota: questo comportamento è descritto nel presente difetto relativo a IM e presenza: ID bug Cisco [CSCuy18383](#)

Informazioni correlate

- [Supporto tecnico e download Cisco](#)

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).