

Problemen met IM en Presence Server met synchronisatie oplossen

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Problemen oplossen](#)

[Loganalyse](#)

[Oplossing en oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In dit document wordt beschreven hoe u problemen kunt oplossen wanneer Instant Messaging and Presence (IM en Presence)-server synchronisatieproblemen heeft met LDAP via CUCM.

Voorwaarden

Vereisten

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

- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 12.5 SU(7)
- IM en aanwezigheid 12,5 SU(7)
- Gebruik van Secure Shell (SSH)/Command Line Interface (CLI)

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 zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

In een CUCM- en IM- en Presence-implementatie wordt de informatie over het Lichtgewicht Directory Access Protocol (LDAP) beheerd door de CUCM en neemt de IM en Presence de informatie rechtstreeks van de CUCM; wanneer er echter een wijziging in de LDAP-server is zoals een wijziging in het IP-adres, is het belangrijk om te controleren of de informatie in de CUCM-database en de IM- en Presence-database synchroon zijn, anders kan de IM en Presence niet de informatie over het nieuwe LDAP IP-adres verkrijgen; wanneer er een gezonde synchronisatie tussen knooppunten is, moet de uitvoer voor de query precies hetzelfde zijn in beide knooppunten via de CLI (CUCM en IM)

CUCM (juiste vermelding)

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

```
pkid                                tkldapprotocol hostname    priority sslenabled portnumber
```

```

=====
Correct_pkid_information_1      1      IP_ADDRESS  1      f      3268
=====

```

IM- en Presence-servers (juiste invoer)

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

```

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

```

Aan de andere kant, als het resultaat van de zoekopdracht een mismatch vertoont waar CUCM de nieuwe nauwkeurige LDAP-informatie heeft, maar niet de IM en Presence:

CUCM (juiste vermelding)

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

```

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

```

IM- en Presence-servers (oude vermeldingen)

```
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
=====

```

Het is nodig om de mismatch van de IM en Presence kant op te lossen.

Problemen oplossen

Om problemen op te lossen is het nodig om bepaalde logbestanden te verzamelen die eerder zijn ingesteld om te debuggen van IM en Presence knooppunten

- Cisco Sync Agent.
- Cisco XCP Router.
- Toepassingslogboek van Event Viewer.
- Systeemlogboek van Event Viewer.

Loganalyse

Als de uitvoer van de genoemde opdrachten een duidelijke discrepantie tussen de CUCM-knooppunt en de IM- en Presence-knooppunt heeft, moet u de sporen voor Cisco Sync Agent-service verifiëren waar deze fout kan worden herkend

```
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
```

Ook wanneer deze opdracht is ingevoerd, is het mogelijk een fout te zien met Sync Agent Status

```
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
```

Oplossing en oplossing

Wanneer de IM en Presence Pub zichzelf ziet als Sub is er een kans op wanverhouding, vandaar geen update van IM en Presence kant, dan is het noodzakelijk om ervoor te zorgen dat de lijnen in het vak aanwezig zijn via root op IM en Presence Subscriber knooppunten, maar niet in de IM en Presence Publisher knooppunt, die lijnen geven aan dat de knooppunt is gelabeld als een 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*

moet niet aanwezig zijn in dit bestand in IM en Presence Pub, vandaar dat als deze lijnen aanwezig lijken te zijn op de IM en Presence Publisher, ze moeten worden verwijderd omdat die tag (**CUPDBHost**) alleen moet verschijnen op IM en Presence Subscriber Node knooppunt *platformConfig.xml* bestand omdat het aangeeft dat het een Subscriber Node is.

Start de status van Sync Agent van IM en Presence Pub en controleer of de database nu in sync is op de CLI van IM en Presence Pub

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

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

Controleer ook de synchronisatiestatus

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

```
=====
```

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

Opmerking: dit gedrag wordt beschreven in het huidige defect van IM en Presence: Cisco bug ID [CSCuy18383](#)

Gerelateerde informatie

- [Cisco technische ondersteuning en downloads](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.