

排除IM&P上未啟動的服務故障

目錄

[簡介](#)

[背景資訊](#)

[服務的狀態](#)

[疑難排解](#)

[找出問題](#)

[服務仍處於啟動狀態](#)

[特定服務未啟動](#)

[思科同步代理](#)

[功能服務未啟動](#)

[Cisco XCP目錄服務](#)

[思科檔案傳輸管理員](#)

[Cisco XCP訊息存檔器](#)

[Cisco XCP XMPP聯盟連線管理員](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案介紹思科即時訊息和線上狀態(IM&P)服務的服務未能按預期啟動時應採取的步驟。

背景資訊

服務的狀態

IM&P服務具有以下狀態：

已啟動	服務處於活動狀態且正在運行。
開始	該服務正在從停止過渡到已啟動。
已停止	服務未啟動，可能是因為它被手動停止或未啟用。
正在停止	該服務正處於從開始到停止的轉換中。


請記住，重新啟動IM&P節點後，將生成下一個警告，如果您導航到「通知」頁面，則可以在圖形使用者介面(GUI)上找到該警告，也可以通過命令列介面(CLI)找到該警告：

Severity	Count	Description	Origin
Warning	1	Cisco IM and Presence Data Monitor : (alderaan1MP.miguecas.lv) The Cisco IM and Presence Data Monitor has detected that database replication is not complete, and/or that the Cisco Sync Agent sync from Cisco Unified Communications Manager is not complete. Some services will remain in the "Starting" state until replication and the Cisco Sync Agent sync are successfully completed.	Cisco IM and Presence Data Monitor

Cisco IM and Presence Data Monitor 檢測到資料庫複製未完成，和/或來自 Cisco Unified Communications Manager 的 Cisco Sync Agent 同步未完成。在複製和思科同步代理同步成功完成之前，某些服務可以一直處於「正在啟動」狀態。

該消息不一定表示服務在生成警報後仍然處於 Starting 狀態。當 IM&P Data Monitor 在重新啟動或引導後立即開始監控服務時，預期會發生這種情況。Monitor 服務檢測到的第一件事是，所有主要服務都處於 Starting 過程中，該過程將觸發消息。

為了確認服務的實際狀態，請運行命令：utils service list

 注意：如果服務處於 Started 狀態，請隨意刪除警報以保持通知警報的清除。

疑難排解

找出問題

對服務未啟動進行故障排除的第一步是瞭解哪些服務未啟動。

驗證出現在已停止服務右側的圖例非常重要，通常您可以確定：

- 服務未激活：這意味著功能服務未啟用，需要先完成。

```
Cisco Serviceability Reporter[STOPPED] Service Not Activated
Cisco XCP Directory Service[STOPPED] Service Not Activated
Cisco XCP File Transfer Manager[STOPPED] Service Not Activated
Cisco XCP SIP Federation Connection Manager[STOPPED] Service Not Activated
```

- 已停止服務：在重新啟動伺服器後，如果未禁用 HA 或重新啟動某些服務，並且此操作導致手動停止其他服務，則會出現此消息。在其他情況下，當網路管理員手動停止服務時，會顯示此消息。這裡的解決方案是從 GUI 或 CLI 手動啟動服務。

```
Cisco IM and Presence Data Monitor[STARTED]
Cisco Intercluster Sync Agent[STOPPED] Commanded Out of Service
Cisco Log Partition Monitoring Tool[STARTED]
Cisco Login Datastore[STARTED]
```

- NOTRUNNING: 當服務發生錯誤且無法啟動時，會顯示此消息。有時，在嘗試手動啟動服務後會出現此消息。第一次嘗試是手動啟動服務，但是如果此操作不起作用，則需要執行後續故障排除步驟。使用本指南幫助您解決服務未啟動的問題。

```
admin:
admin:utils service start Cisco Presence Engine
Service Manager is running
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Cisco Presence Engine[Starting]
Commanded Out of Service
Cisco Presence Engine[NOTRUNNING]
```

服務仍處於啟動狀態

在重新啟動後，在IM&P訂閱伺服器上發現的最常見問題之一就是檢視幾乎所有處於STARTING狀態的服務，而IM&P發佈伺服器將所有服務顯示為STARTED。

此行為的常見原因是在高可用性(HA)尚未從狀態冗餘組禁用時重新啟動IM&P訂戶。

解決方案

步驟 1. 從Presence Redundancy Groups禁用High Availability，導航到CUCM Administration page > System。

步驟 2. 在兩個IM&P節點上運行下一個命令：set replication-sync monitor disable。

步驟 3. 等待約5分鐘，然後再次運行下一個命令：utils service list，以確認服務現已啟動。

步驟 4. 驗證訂閱伺服器上所有服務都已啟動，然後在兩個IM&P節點上運行下一個命令：set replication-sync monitor enable。


步驟 5. 從狀態冗餘組重新啟用高可用性。

特定服務未啟動

網路服務

雖然不常見，但有時某些網路服務不會在IM&P發佈伺服器上啟動，這些情況包括：

- 思科使用者端設定檔代理。
- 思科可擴充通訊平台(XCP)路由器。
- Cisco XCP組態管理員。
- Cisco Route and Presence Datastore。

 **警告:** XCP、線上狀態引擎和SIP代理服務無法啟動，因為這些服務取決於列出的網路服務。這會導致即時消息資料庫(IMDB)不複製，並且Jabber使用者無法登入。

解決方案

服務可以通過Web介面啟動(導航到IM and Presence Serviceability > Tools > Control Center - Network Services > Look以查詢IM and Presence Services)，也可以通過命令列介面(CLI)使用命令 `utils service start <name_of_the_service>`。

步驟 1. 從線上狀態冗餘組禁用高可用性。

步驟 2. 嚴格按照下一個順序手動啟動每項服務：

- 思科使用者端設定檔代理。
- Cisco Route Datastore。
- Cisco Presence Datastore。
- Cisco XCP組態管理員。
- Cisco XCP路由器。

 **註：** 要啟動Cisco Client Profile Agent，需要啟動Cisco Tomcat服務。

如果上述步驟不起作用，則需要開啟思科技術助理中心(TAC)案例，以進行進一步的疑難排解。請記住，需要和後續輸出和日誌。

1. CLI輸出


- `show network cluster`
- 實用工具 `dbremote runtimestate`
- `utils ha` 狀態
- `utils core active list`
- `utils service list`

2. 日誌/跟蹤

- 思科系統日誌代理。
- 事件檢視器 — 應用程式日誌。
- 事件檢視器系統日誌。
- 服務中任何仍被停止的跟蹤。

思科資料庫(DB)

這是系統內的主要服務之一。

 **警告：** 如果此服務未啟動，則伺服器無法訪問伺服器網頁上的某些功能，Jabber使用者及其功能受損，資料庫複製被破壞。

原因:

發現此問題的最常見原因如下：

- 更改主機名、IP地址或域，但不執行Cisco准則流程。
- 在不正常關閉系統後損壞檔案。

解決方案：

遺憾的是，如果不啟動此服務，則沒有直接的解決步驟。建議如下：

步驟 1. 從線上狀態冗餘組禁用高可用性。

步驟 2. 重新啟動Cisco DB復制器。

步驟 3. 重新啟動Cisco DB（如果它仍然處於STARTING狀態），請嘗試停止它，然後啟動它。

這裡的最佳方法是聯絡Cisco TAC進行進一步調查，並需要以下資訊：


1. CLI輸出：

- show tech network host
- show tech database dump
- show tech dbintegrity
- utils建立報告資料庫
- 利用網路連線IM&P_node 1500
- 顯示網路群集
- utils core active list

2. 日誌或跟蹤：

- 思科資料庫層監控器。
- 思科資料庫庫跟蹤。
- 思科資料庫通知服務。
- Cisco Database Replicator跟蹤
- Cisco Informix資料庫服務。
- 思科系統日誌代理。
- 事件檢視器 — 應用程式日誌。
- 事件檢視器系統日誌。

思科叢集間同步代理(ICSA)

 警告：如果此服務未啟動，則無法跨IM&P節點和IM&P群集（群集間對等）同步IM&P資料庫。

解決方案：

1. 高可用性處於不良（或錯誤）狀態，它不允許服務啟動。

步驟 1. 您需要停用HA，啟動服務，然後重新啟用HA。

- 伺服器受以下兩個缺陷之一的影響：
 - [思科錯誤 ID CSCvj09515](#)

◦ [思科錯誤ID CSCvq63308](#)

如果服務沒有啟動，則需要開啟TAC案例以進行進一步的故障排除。請記住，需要後續輸出和日誌。

1. CLI輸出

- show network cluster
- 實用工具dbremote runtimestate
- utils ha狀態
- utils core active list
- utils service list

2. 日誌/跟蹤

- 思科系統日誌代理。
- 事件檢視器 — 應用程式日誌。
- 事件檢視器系統日誌。
- 思科服務復原管理員。
- 思科集群間同步代理服務。

狀態引擎

對於Cisco Presence Engine服務，必須考慮多個變體，以便瞭解該服務為何不啟動以及如何啟動。

1. 開啟CLI並運行命令：utils service list驗證下一個服務是否處於running狀態，如果沒有，則需要先啟動這些服務：
 - Cisco Presence Datastore。
 - Cisco SIP代理。
 - Cisco XCP路由器。
 - 思科同步代理。

2. 思科線上狀態引擎(PE)服務未在IM&P使用者中啟動的最常見原因是尚未將IM&P使用者新增到線上狀態冗餘組(PRG)中。

- 原因：PE服務與PRG關聯，需要新增才能啟動。
- 解決方案：將伺服器新增到PRG中，並等待約5分鐘以檢查其是否啟動。
- 變型：在應用上一個解決方案後，PE可能在IM&P節點上停止，並且解決方案將執行以下步驟：

步驟 1. 將IM&P使用者保留在PRG中。

步驟 2. 從PRG禁用高可用性。

步驟3. 後續步驟需要先在發佈伺服器上執行，然後再在訂閱伺服器上執行

步驟 4. 首先重新啟動Cisco SIP代理服務，等待其啟動。

步驟 5. 重新啟動Cisco PE服務，等待其啟動。

3. 如果已將IM&P訂閱伺服器新增到PRG中，並且PE保持已停止或正在啟動狀態，這可能與兩個IM&P節點之間的資料庫複製不匹配有關，請運行下一個命令：從企業節點運行sql select *。此查詢

的輸出顯示了節點id、節點的subclusterid (即PRG id)、name或IP地址以及其他值。您想要重點關注的就是，兩個IM&P節點共用相同的子集群id值。

- 原因：如果DB複製沒有正確執行，IM&P訂閱伺服器會將子群集ID顯示為NULL。
- 解決方案：

步驟 1.運行下一個命令：運行sql update enterprisenode set subclusterid=subclusterid_value_as_for_the_IM&P_Pub where id=IM&P_Sub_id

步驟 2.重新運行下一命令從企業節點運行sql select *，並確保subclusterid 對於兩個IM&P節點具有正確的值 (相同)。服務必須在接下來的5分鐘內自行啟動，也可以嘗試手動啟動。

- 建議：開啟思科TAC案例以執行此更改。

4.如果在執行之前的故障排除後啟動所有服務 (PE除外)：

- 解決方案：


步驟 1.運行命令：在兩個IM&P節點上設定replication-sync monitor disable。

步驟 2.等待約5分鐘，如果未啟動，則嘗試手動啟動服務，運行下一個命令：utils service start Cisco Presence Engine。

步驟 3.運行命令set replication-sync monitor enable。

5.如果PE服務尚未啟動，請驗證伺服器是否正在運行12.5版，如果是，則極有可能受到思科錯誤ID [CSCvg94247](#)的影響。

思科同步代理

 警告：如果此服務未啟動，則資料庫表從CUCM到IM&P的同步未完成，這主要影響整個集群中的終端使用者同步。

解決方案：檢視下一個核對表。

1. 驗證CUCM和IM & Presence節點是否處於同一版本中。如果伺服器在11.X或更高版本中，則伺服器需要在相同的SU版本上運行。
 - 如果它們不是，請確保兩者運行相同的版本。
2. 驗證CUCM上的Cisco AXL Web服務是否處於運行狀態。
 - 如果不是，請啟動Cisco AXL Web Service。
3. 驗證IM&P節點是否列在CUCM上的伺服器清單中。
 - 否則，需要重建IM&P伺服器。如果伺服器被新增回伺服器清單條目不起任何作用，因為每個新增的條目都會生成一個特定的ID，因此IM&P仍使用舊的ID。
4. 驗證IM&P上CUCM Publisher頁面上的故障排除器測試是否通過。
5. 確認下一個統一資源定位器(URL)可到達https://CUCM_OR_IM&P_FQDN_OR_IP。
6. 嘗試重新啟動CUCM發佈程式，然後重新啟動IM&P發佈程式。

- 請記住，重新啟動前需要禁用HA。
7. 在IM&P發佈伺服器上運行下一個CLI查詢：`run sql select * from epassyncagentcfg .`
 8. 確認 `ccmpublisherip` 顯示的地址來自CUCM發佈伺服器。
 9. 在CUCM上運行下一個查詢：

```
run sql select applicationuser.pkid, applicationuser.name , credential.credentials from applicationuser inner join credential on
applicationuser.pkid=credential.fkapplicationuser where credential.tkcredential=3 and
applicationuser.name='axluser_displayed_from_epassyncagentcfg'
```

10. 驗證下一個資訊：
 - `username` (在CUCM上) = `axluser` (在IM&P上)
 - `pkid` (在CUCM上) = `cucm_axluser_pkid` (在IM&P上)
 - `憑證` (在CUCM上) = `axlpassword` (在IM&P上)
11. 如果在CUCM使用者清單中找不到`epassyncagentcfg`中的`axluser`，則在CUCM端建立一個新的應用程式使用者，該使用者與使用先前密碼的舊`axluser`相同 (如果已知)。

如果上述操作無助於解決問題，則需要聯絡Cisco TAC進行進一步的故障排除。請記住，需要後續輸出和日誌。

CLI輸出 (來自CUCM Publisher和IM&P)

- 顯示網路群集
- 實用程式複製運行時間狀態
- `Utils ha`狀態
- 使用核心活動清單
- `Utils`服務清單
- 從`epassyncagentcfg`運行`sql select *` (僅限於IM&P)
- 運行`sql select applicationuser.pkid、 applicationuser.name、 credential.credentials`來自`applicationuser.pkid=credential.fkapplicationuser`上的`applicationuser`內部聯接憑據，其中`credential.tkcredential=3`和`applicationuser.name='axluser_displayed_from_epassyncagentcfg'` (僅位於CUCM上)

日誌/跟蹤

- 思科系統日誌代理。
- 事件檢視器 — 應用程式日誌。
- 事件檢視器系統日誌。
- 思科同步代理。
- Cisco AXL Web服務。

功能服務未啟動

除非您使用每個服務的功能，否則預設情況下會禁用下一個服務：

- Cisco XCP目錄服務。
- Cisco XCP檔案傳輸管理員。
- Cisco XCP Message Archives和Cisco XCP XMPP Federation。

即使您的IM&P已啟用這些服務，除非為每個服務配置每個功能，否則服務不會啟動。

Cisco XCP目錄服務

Cisco XCP目錄服務支援將可擴展消息傳送和線上狀態協定(XMPP)客戶端與輕量級目錄訪問協定(LDAP)目錄整合，允許使用者從LDAP目錄搜尋和新增聯絡人。

要啟動此服務，請導航到Cisco Unified CM IM and Presence Administration > Application > Third-Party Clients，然後配置第三方XMPP客戶端的設定。

您可以使用Cisco XCP目錄服務允許第三方XMPP客戶端的使用者從LDAP目錄搜尋和新增聯絡人。

有關配置第三方XMPP目錄的其他資訊，請參閱[開啟Cisco XCP目錄服務](#)。

思科檔案傳輸管理員

該服務允許您使用稱為管理檔案傳輸的伺服器端檔案傳輸解決方案。

託管檔案傳輸(MFT)允許IM and Presence Service客戶端（如Cisco Jabber）將檔案傳輸給其他使用者、臨時組、聊天和持續聊天。

如果MFT的配置未到位，則服務不會啟動。

有關配置第三方XMPP目錄的其他資訊，請參閱[如何在CUCM IM/Presence 10.5中配置託管檔案傳輸？](#)

Cisco XCP訊息存檔器

Cisco XCP Message Archiver服務支援IM Compliance功能。IM合規性功能會記錄傳送至IM and Presence Server和從IM and Presence Server傳送的所有消息，包括點對點消息，以及來自「聊天」功能的特定（臨時）和永久聊天室的消息。消息會記錄到思科支援的外部資料庫。

如果合規性配置未就位，則服務不會啟動。

有關如何配置消息歸檔的其他資訊，請參閱[即時消息和線上狀態服務版本12.5\(1\)的即時消息合規性](#)。

Cisco XCP XMPP聯盟連線管理員

Cisco XCP XMPP Federation Connection Manager支援通過XMPP協定與第三方企業(如國際商用機器(IBM)Lotus Sametime、Cisco Webex Meeting Center、GoogleTalk和另一個IM and Presence企業)進行域間聯合。

在配置XMPP聯合之前，此服務不會啟動。

有關如何配置消息歸檔的其他資訊，請參閱[IM and Presence服務版本12.5\(1\)的Interdomain Federation Guide](#)。

相關資訊

- [思科技術支援與下載](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。