

Resolución de problemas de terminal de Telepresence agregado a TMS que cambia automáticamente al estado detrás del firewall

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componente utilizado](#)

[Problema](#)

[Troubleshoot](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo aislar la dirección IP que envía paquetes al servidor de administración de TelePresence (TMS) en nombre del terminal, causando el problema. Cuando se agrega cualquier dispositivo administrado a TMS, su estado muestra Reachable on LAN de forma predeterminada durante algún tiempo, pero después de algún tiempo el estado podría cambiar a Detrás del firewall. Esto sucede generalmente cuando los paquetes recibidos del dispositivo tienen una dirección IP de origen diferente de la dirección IP del sistema que el TMS recibe del xstatus del dispositivo.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Telepresence Endpoint con software TC (Telepresence Codec) o MXP
- TMS

Componente utilizado

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Problema

Los terminales administrados por TMS cambian automáticamente del estado Reachable on LAN al estado Detrás del firewall, lo que hace que TMS detenga la administración del dispositivo. Se considera que para resolver problemas, debe tener comunicación HTTP permitida en la red entre el dispositivo administrado y el TMS.

Troubleshoot

Para verificar que se requiere una captura de paquetes desde TMS :

1. Conéctese al servidor TMS mediante el protocolo de escritorio remoto (RDP).
2. Asegúrese de que TMS y el terminal tengan la comunicación HTTP habilitada y que HTTPS esté inhabilitado.
3. Instale/ejecute Wireshark y seleccione la interfaz de red predeterminada.
4. No aplique ningún filtro e inicie la captura.
5. Navegue hasta la pestaña Connection del punto final con el que se enfrenta al problema, haga clic en el botón Save/Try como se muestra en esta imagen.

The screenshot shows the 'Connection' configuration page in a web interface. The page has several tabs: Summary, Settings, Call Status, Phone Book, Connection (selected), Permissions, and Logs. Below the tabs, there is a 'Connection' section with a 'Replace System' link. The main content area contains the following fields and values:

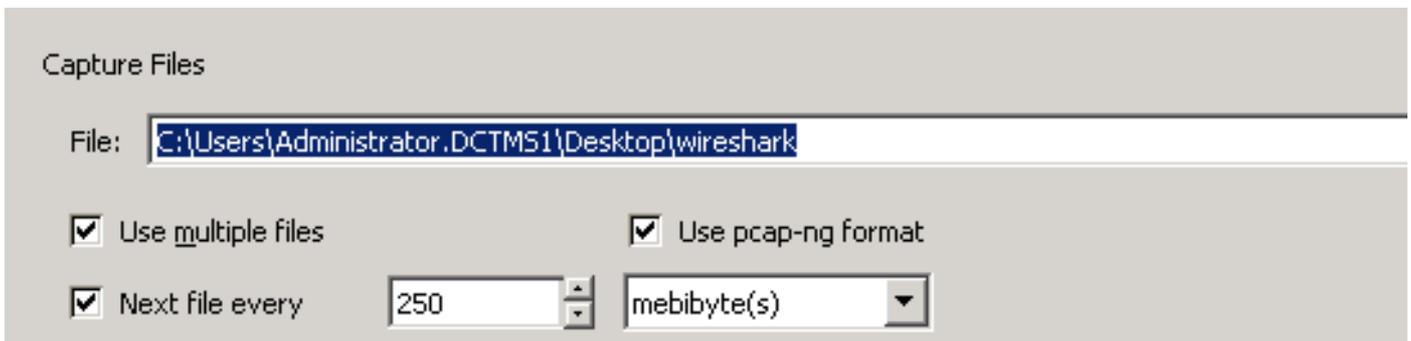
Current Connection Status:	Wrong provisioning mode
IP Address:	10.106.85.231
MAC Address:	00:50:60:05:80:26
Hostname:	
Track System on Network by:	MAC Address ▼
System Connectivity:	Reachable on LAN ▼
Allow Bookings:	Yes ▼

At the bottom of the form, there is a 'Save/Try' button.

6. Cuando el terminal retroceda tras el firewall, detenga la captura de Wireshark.

 Nota: a veces el problema puede tardar más de lo esperado. Para volver a crearlo al iniciar la captura de Wireshark, asegúrese de guardarlo en varios archivos.

7. Vaya a la opción Capturar archivo y active la casilla de verificación Usar varios archivos.



Abra Wireshark

- Aplicar filtro como `xml.cdata == IP_ADDRESS_OF_DEVICE`
- Después de aplicar este filtro, es posible que vea que la respuesta cambiará de la dirección IP del dispositivo real a una dirección IP diferente.

Como se muestra en esta imagen, la dirección IP real del dispositivo es x.x.x.174; sin embargo, más adelante esta IP cambia a 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

Debido al cambio de esta dirección IP, el TMS verifica que la dirección IP del dispositivo enviada en `xstatus` no es la misma que la dirección IP en el encabezado IP y, por lo tanto, cambia el dispositivo a Detrás del estado del firewall.

Solución

Para resolver este problema, debe asegurarse de que no haya ningún dispositivo en la red entre el terminal y TMS que esté cambiando la dirección IP de origen en el encabezado IP, lo que provoca que la IP de origen en el encabezado IP sea diferente de la IP real del terminal.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).