

# Risoluzione dei problemi relativi all'endpoint di Telepresence aggiunto al TMS e al passaggio automatico allo stato dietro il firewall

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componente utilizzato](#)

[Problema](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Soluzione](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive come isolare l'indirizzo IP che invia i pacchetti al Telepresence Management Server (TMS) per conto dell'endpoint, causando il problema. Quando un dispositivo gestito viene aggiunto al TMS, per impostazione predefinita il suo stato viene indicato come Raggiungibile su LAN per un determinato periodo di tempo, tuttavia dopo un certo periodo lo stato potrebbe cambiare in Dietro il firewall. Questo si verifica in genere quando l'indirizzo IP di origine dei pacchetti ricevuti dal dispositivo è diverso dall'indirizzo IP di sistema ricevuto dal dispositivo xstatus dal TMS.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

### Componente utilizzato

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

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.

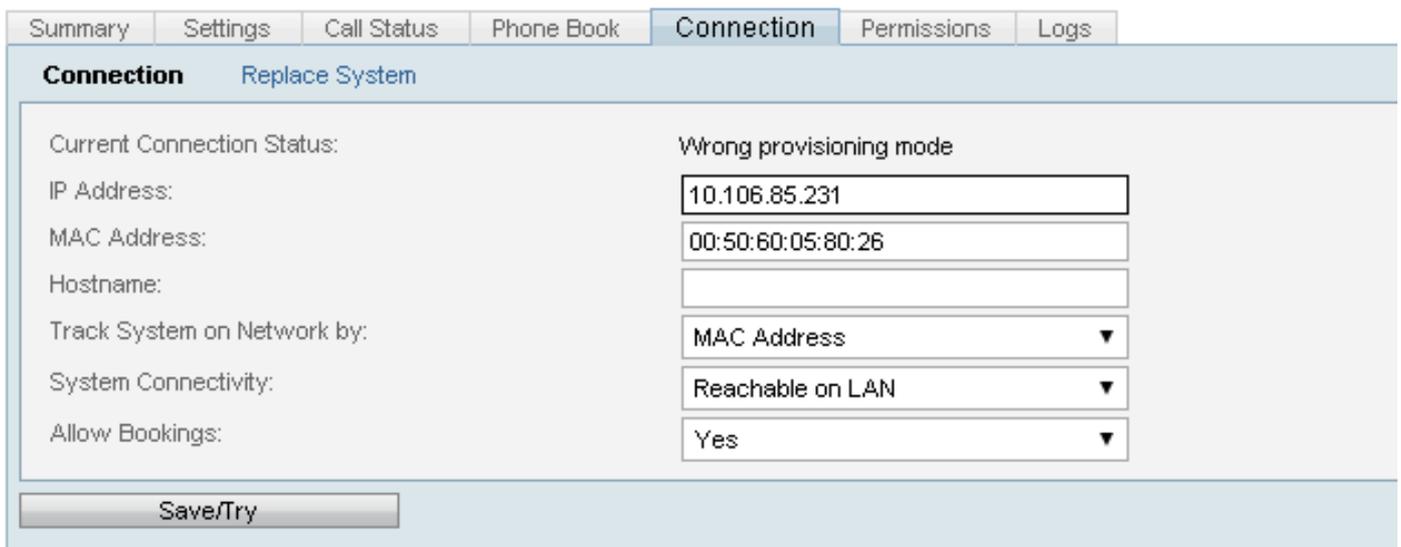
# Problema

Gli endpoint gestiti dal TMS passano automaticamente dallo stato Reachable on LAN (Raggiungibile su LAN) allo stato Behind the firewall (Dietro il firewall), causando l'interruzione della gestione del dispositivo da parte del TMS. Per risolvere il problema, è necessario disporre di una comunicazione HTTP consentita nella rete tra il dispositivo gestito e il TMS.

## Risoluzione dei problemi

Per verificare l'acquisizione di un pacchetto dal TMS è necessario :

1. Connettersi al server TMS tramite Remote Desktop Protocol (RDP).
2. Verificare che TMS e l'endpoint abbiano la comunicazione HTTP abilitata e che HTTPS sia disabilitato.
3. Installare/eseguire Wireshark e selezionare l'interfaccia di rete predefinita.
4. Non applicare alcun filtro e avviare l'acquisizione.
5. Passare alla scheda Connessione dell'endpoint con il quale si sta riscontrando il problema, fare clic su Salva/prova pulsante come mostrato in questa immagine.



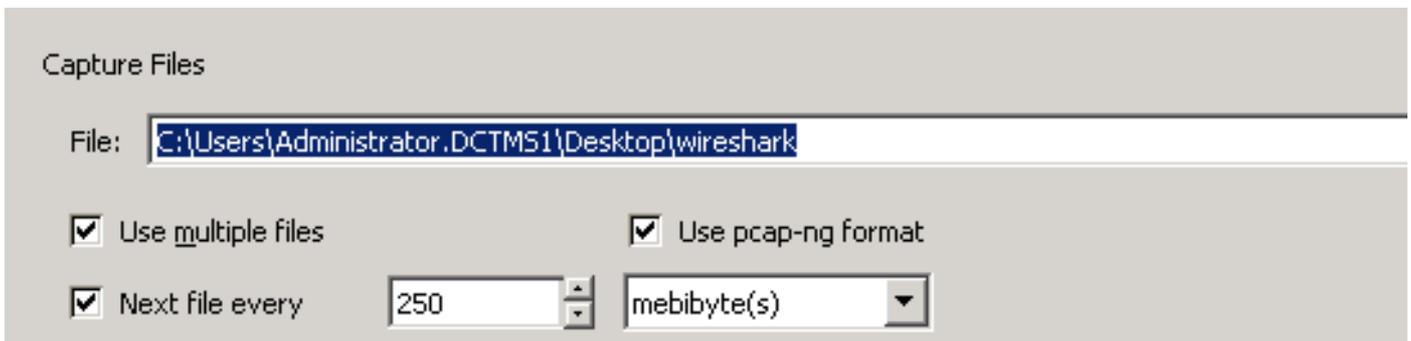
Summary	Settings	Call Status	Phone Book	Connection	Permissions	Logs
<b>Connection</b> <a href="#">Replace System</a>						
Current Connection Status:		Wrong provisioning mode				
IP Address:	<input type="text" value="10.106.85.231"/>					
MAC Address:	<input type="text" value="00:50:60:05:80:26"/>					
Hostname:	<input type="text"/>					
Track System on Network by:	<input type="text" value="MAC Address"/>					
System Connectivity:	<input type="text" value="Reachable on LAN"/>					
Allow Bookings:	<input type="text" value="Yes"/>					
<input type="button" value="Save/Try"/>						

6. Quando l'endpoint ritorna indietro rispetto al firewall, arrestare la cattura di wireshark.



Nota: a volte il problema potrebbe richiedere più tempo del previsto. Per ricreare il file durante l'avvio dell'acquisizione di Wireshark, assicuratevi di salvare in più file.

7. Selezionare l'opzione Cattura file e selezionare la casella di controllo Usa più file.



## Apri Wireshark

- Applica filtro come `xml.cdata ==INDIRIZZO_IP_DEL_DISPOSITIVO`
- Dopo aver applicato il filtro, è possibile che la risposta passerà dall'indirizzo IP effettivo del dispositivo a un indirizzo IP diverso.

Come mostrato in questa immagine, l'indirizzo IP effettivo del dispositivo è x.x.x.174; tuttavia, in seguito questo indirizzo IP passerà a 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.asr
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.asr
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

A causa della modifica di questo indirizzo IP, il TMS verifica che l'indirizzo IP del dispositivo inviato in `xstatus` non sia uguale all'indirizzo IP nell'intestazione IP e pertanto imposta il dispositivo sullo stato Dietro il firewall.

## Soluzione

Per risolvere questo problema, è necessario verificare che nella rete tra l'endpoint e il TMS non vi siano dispositivi che modificano l'indirizzo IP di origine nell'intestazione IP, in modo che l'IP di origine nell'intestazione IP sia diverso dall'IP effettivo dell'endpoint.

## 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).