

同期の問題を伴うIM and Presence Serverのトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[背景説明](#)

[トラブルシューティング](#)

[ログ分析](#)

[回避策と修正](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Instant Messaging and Presence(IM and Presence)サーバがCUCM経由でLDAPと同期する際の問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)12.5 SU(7)
- IM and Presence 12.5 SU(7)
- セキュアシェル(SSH)/コマンドラインインターフェイス(CLI)の使用方法

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

CUCMおよびIM and Presenceの導入では、Lightweight Directory Access Protocol(LDAP)に関する情報はCUCMによって管理され、IM and PresenceはCUCMから情報を直接取得します。ただし、IPアドレスの変更など、LDAPサーバに変更がある場合は、CUCMデータベースとIM and Presenceデータベースの情報が同期しているかどうかを確認することが重要です。たとえば、ノード間で正常な同期があるがある場合ですクエリは、CLIを介して両方のノード(CUCMおよびIM and Presence)で完全に同じである必要があります

CUCM (正しいエントリ)

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

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

IM and Presenceサーバ (正しいエントリ)

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

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

一方、クエリの結果が不一致を示す場合は、CUCMに新しい正確なLDAP情報が含まれ、IM and Presenceが含まれていません。

CUCM (正しいエントリ)

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

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

IM and Presenceサーバ (古いエントリ)

```
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

IM and Presence側との不一致をトラブルシューティングする必要があります。

トラブルシューティング

トラブルシューティングするには、IM and Presenceノードからデバッグするように事前に設定さ

れた特定のログを収集する必要があります

- Cisco Sync Agent.
- Cisco XCP Router.
- イベントビューアアプリケーションログ。
- イベントビューアのシステムログ。

ログ分析

上記のコマンドの出力で、CUCMノードとIM and Presenceノード間の情報が明確に一致しない場合は、Cisco Sync Agent Serviceのトレースを確認する必要があります。このトレースでは、このエラーを識別できます

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

また、このコマンドを入力すると、同期エージェントのステータスに障害が表示される場合があります

```
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
```

回避策と修正

IM and Presenceパブリッシャが自身をSubと見なして不一致の可能性があるため、IM and Presence側からの更新がない場合、ボックス内の回線がIM and Presenceサブスクライバノードのルート経由で存在し、IM and Presenceパブリッシャノードには存在しないことを確認する必要があります。これらの回線は、ノードがサブスクライバとしてタグ付けされていることを示します

```
[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/db1/prefs.xml
```

It is important to notice that the above tags:

- *CUPDBHost*

-

IM and Presenceパブリッシャのこのファイルには存在しないため、これらの回線がIM and Presenceパブリッシャ上に存在すると思われる場合、タグ(CUPDBHost)はサブスクリバノードであることを示すIM and PresenceサブスクリバノードのplatformConfig.xmlファイルにのみ存在する必要があるため、削除する必要があります。

IM and PresenceパブリッシャからSync Agentステータスを再起動し、IM and Presenceパブリッ

シャCLIでデータベースが同期されていることを確認します


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

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

同期ステータスも確認します。

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

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

 注：この動作については、IM and Presenceに関する現在の不具合(Cisco Bug ID CSCuy18383)で説明されています。

関連情報

- [シスコテクニカルサポートおよびダウンロード](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。