

Services voor probleemoplossing die niet op Cisco IM&P starten

Inhoud

[Inleiding](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[De status van een dienst](#)

[Probleemoplossing](#)

[Identificeer het probleem](#)

[Services blijven op STARTSTATUS](#)

[Specifieke services start niet](#)

[Netwerkservices](#)

[Cisco-database \(DB\)](#)

[Cisco Intercluster Sync Agent \(ICSA\)](#)

[Presence Engine](#)

[Cisco sync-agent](#)

[De functieservices starten niet](#)

[Cisco XCP Directory Service](#)

[Cisco-beheer voor bestandsoverdracht](#)

[Cisco XCP-berichtenarchivering](#)

[Cisco XCP XMPP Federation Connection Manager](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de verschillende stappen die u moet nemen bij het oplossen van problemen wanneer bepaalde services van de Cisco Instant Message & Presence (IM&P)-services niet elegant zijn gestart.

Achtergrondinformatie

De status van een dienst

De IM&P-services hebben de volgende staten:

Gestart	De service is actief en actief.
Starten	De service is in de overgang van Stop naar Start.
Gestopt	De services zijn niet gestart, mogelijk omdat de service handmatig wordt gestopt of niet is geactiveerd.
Stoppen	De service is in de overgang van Start naar Stop.

Houd er rekening mee dat na het opnieuw opstarten van de IM&P-knooppunt de volgende waarschuwing wordt gegenereerd en kan worden gevonden op de grafische gebruikersinterface (GUI) als u naar de pagina Meldingen gaat, of via de opdrachtregelinterface (CLI):

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

De Cisco IM en Presence Data Monitor hebben gedetecteerd dat de databasereplicatie niet volledig is en/of dat de Cisco Sync Agent-sync van Cisco Unified Communications Manager niet volledig is. Sommige services blijven in de status "Starten" totdat de replicatie en de Cisco Sync Agent-sync zijn voltooid.

Het bericht betekent niet noodzakelijk dat de diensten in **Begintoestand** blijven aangezien de waarschuwing wordt gegenereerd. Dit is te verwachten als de IM&P **Data Monitor** de diensten gaat monitoren zodra de IM&P komt van een reboot of start. Het eerste wat de **monitorservice** detecteert is dat alle hoofdservices in het proces van **starten** zijn, wat het bericht activeert.

Om de huidige status van de services te bevestigen, voert u de opdracht uit: **utils service list**

Opmerking: Als de services zijn **gestart**, kunt u de waarschuwing verwijderen om de **meldingen** schoon te houden.

Probleemoplossing

Identificeer het probleem

De eerste stap om problemen op te lossen met de **Diensten die niet starten** is om te begrijpen welke services niet zijn gestart.

Het is belangrijk om de legende te bevestigen die op de rechterkant van de diensten verschijnt die worden tegengehouden, algemeen kunt u identificeren:

- **Service niet geactiveerd:** Dit betekent dat de functiedienst niet is geactiveerd en dat moet eerst gebeuren.

```
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
```

- **Buiten bedrijf gesteld:** Dit bericht verschijnt na een reboot van de server en als HA niet uitgeschakeld was of als bepaalde diensten opnieuw opgestart werden, en die actie de *handmatige* stopzetting van andere diensten veroorzaakt. In andere scenario's wordt dit bericht weergegeven wanneer de netwerkbeheerder de service handmatig stopt. De oplossing hier is om de services handmatig te starten vanaf de GUI of CLI.

```
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:** Dit bericht wordt weergegeven wanneer er een fout is opgetreden bij de diensten en kan niet starten. Soms wordt dit bericht gezien nadat de dienst is geprobeerd om manueel zijn begonnen. De eerste poging is om de service handmatig te starten. Als deze actie echter niet werkt, moeten de volgende stappen voor probleemoplossing worden

uitgevoerd. Volg deze handleiding om u te helpen de services op te lossen die niet starten.

```
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]
```

Services blijven op STARTSTATUS

Een van de meest voorkomende problemen die op de IM&P Subscriber na een herstart worden gevonden is om bijna alle services in de startstaat te zien, terwijl de IM&P Publisher alle services toont zoals begonnen.

De gemeenschappelijke oorzaak van dit gedrag wordt gegeven door een nieuw begin van de Abonnee IM&P wanneer de Hoge Beschikbaarheid (Ha) niet van de Groepen van de Redundantie van de Aanwezigheid is onbruikbaar gemaakt.

Oplossing:

Stap 1. Schakel de hoge beschikbaarheid uit vanuit de Presence Redundantie Groepen, navigeer naar de **CUCM-beheerpagina > Systeem**.

Stap 2. Start de volgende opdracht op beide IM&P-knooppunten: **stel replicatie-sync monitor uit**.

Stap 3. Wacht ongeveer 5 minuten en voer de volgende opdracht uit: **gebruikt** opnieuw een **servicelijst** om te bevestigen dat de services nu zijn gestart.

Stap 4. Controleer of alle services op de abonnee zijn gestart en voer vervolgens de volgende opdracht uit op beide IM&P-knooppunten: **stel replicatie-sync monitor in**.

Stap 5. Schakel de hoge beschikbaarheid uit via de Presence Redundancy Groepen.

Specifieke services start niet

Netwerkservices

Hoewel dit niet gebruikelijk is, zijn er scenario's waarbij sommige netwerkdiensten niet beginnen op de IM&P-uitgever, dit zijn:

- Cisco Client Profile Agent.
- Cisco Extended Communications Platform (XCP) router.
- Cisco XCP Config Manager.
- Cisco routeprocessor en aanwezigheidsgegevens.

Waarschuwing: de services XCP, Presence Engine en SIP Proxy kunnen niet starten, omdat

deze afhankelijk zijn van de vermelde netwerkservices. Dit zorgt ervoor dat de Instant Message Database (IMDB) niet wordt gerepliceerd en dat de Jabber-gebruikers niet kunnen inloggen.

Oplossing:

De services kunnen worden gestart via de webinterface (Navigate to **IM and Presence Servicability > Tools > Control Center - Network Services > Look for the IM and Presence Services**) of via de Command Line Interface (CLI), gebruik de opdracht **utils service start <name_of_the_service>**.

Stap 1. Schakel de hoge beschikbaarheid uit van de Presence Redundancy Groepen.

Stap 2. Start elke service handmatig in de volgende volgorde:

- Cisco Client Profile Agent.
- Cisco-routedatastore
- Cisco Presence Datastore
- Cisco XCP Config Manager.
- Cisco XCP Router.

Opmerking: De Cisco Client Profile Agent kan alleen worden gestart als de Cisco Virtual Service is gestart.

Als de vorige stappen niet hebben gewerkt, moet een Cisco Technical Assistant Center (TAC)-case worden geopend voor verdere probleemoplossing. Houd in gedachten dat de volgende uitgangen en logbestanden vereist en.

1. CLI-uitgangen
 - **toon netwerkcluster**
 - **utils afbreking runtimestatus**
 - **utils heeft status**
 - **actieve lijst van utils-kern**
 - **utils service list**
2. Logbestanden/sporen
 - Cisco Syslog Agent.
 - Logboeken – Toepassingslogboek.
 - Logboeken – Systeemlogboek.
 - Alle sporen van de diensten die gestopt blijven.

Cisco-database (DB)

Dit is een van de belangrijkste diensten binnen het systeem.

Waarschuwing: Als deze service niet start, heeft de server geen toegang tot bepaalde functies op de Server-webpagina, worden Jabber-gebruikers en hun functies gecompromitteerd, wordt DB-replicatie gebroken.

Oorzaken:

De meest voorkomende oorzaken die voor dit probleem worden geïdentificeerd zijn:

- Wijziging van de hostnaam, het IP-adres of het domein zonder het proces Cisco Guidelines.
- Corruptie van de bestanden na een ongehoorde sluiting van het systeem.

Oplossing:

Helaas zijn er geen duidelijke stappen voor een oplossing als deze service niet start. De suggesties zijn:

Stap 1. Schakel de hoge beschikbaarheid uit van de Presence Redundancy Groepen.

Stap 2. Start **een Cisco DB**-replicator opnieuw.

Stap 3. Start **een Cisco DB** opnieuw op als deze in de STARTtoestand blijft, probeer deze te stoppen en start de DB vervolgens.

De beste aanpak hier is om Cisco TAC voor verder onderzoek in te schakelen, en de volgende informatie is vereist:

1. CLI-uitgangen:
 - **show tech network hosts**
 - **Toon tech database dump**
 - **laten zien hoe technologisch geïntegreerd is**
 - **hulpprogramma's maken een rapportdatabase aan**
 - **Netwerkconnectiviteit Utils IM&P_node 1500**
 - **Netwerkcluster tonen**
 - **actieve lijst van utils-kern**
2. Logbestanden of sporen:
 - Cisco-monitor op databaselaag.
 - Cisco Database Library Trace.
 - Cisco Database Notification Service.
 - Cisco Database Replicator Trace.
 - Cisco Informix-databaseservice.
 - Cisco Syslog Agent.
 - Logboeken – Toepassingslogboek.
 - Logboeken – Systeemlogboek.

Cisco Intercluster Sync Agent (ICSA)

Waarschuwing: Als deze service niet start, kan de IM&P-database niet worden gesynchroniseerd tussen de IM&P-knooppunten en IM&P-clusters (Inter-cluster peering).

Oplossing:

1. De hoge beschikbaarheid is in een slechte (of verkeerde) staat en het staat niet de dienst toe om omhoog te komen.

Stap 1. U moet de HA uitschakelen, de service starten en de HA opnieuw inschakelen.

2. Server wordt beïnvloed door een van deze twee defecten:

<https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCvj09515/?rfs=iqvred>

<https://bst.cloudapps.cisco.com/bugsearch/bug/CSCvq63308>

Als de service niet wordt gestart, moet er een TAC-case worden geopend voor verdere probleemoplossing. Houd in gedachten dat de volgende uitgangen en logbestanden vereist zijn.

1. CLI-uitgangen
 - **toon netwerkcluster**
 - **utils afbreking runtimestatus**
 - **utils heeft status**
 - **actieve lijst van utils-kern**
 - **utils service list**
2. Logbestanden/sporen
 - Cisco Syslog Agent.
 - Logboeken – Toepassingslogboek.
 - Logboeken – Systeemlogboek.
 - Cisco Service Recovery Manager
 - Cisco Intercluster Sync Agent-service.

Presence Engine

Voor de Cisco Presence Engine service zijn er verschillende varianten die moeten worden overwogen om te begrijpen waarom de service niet start en hoe u deze start.

1. Open een CLI en voer de opdracht uit: de **lijst met** gebruiksservices bevestigt dat de volgende services in **actieve** staat zijn, als ze dat niet zijn, moeten ze eerst worden gestart:
 - Cisco Presence Datastore
 - Cisco SIP-proxy
 - Cisco XCP Router.
 - Cisco Sync Agent.

2. De meest voorkomende reden dat de Cisco Presence Engine (PE)-service niet wordt gestart in de IM&P-abonnee, is omdat de IM&P-abonnee niet is toegevoegd aan de Presence Redundantie Group (PRG).

- **Reden:** De PE-service is gekoppeld aan de PRG en moet worden toegevoegd om te beginnen.
- **Oplossing:** Voeg de server toe aan de PRG en wacht ongeveer 5 minuten om te zien of het start.
- **Varianten:** Waarschijnlijk stopt de PE na toepassing van de vorige oplossing op beide IM&P-knooppunten en wordt de volgende stap uitgevoerd:

Stap 1. Houd de IM&P-abonnee in de PRG.

Stap 2. Schakel Hoge beschikbaarheid van PRG uit.

Stap 3. de volgende stappen moeten eerst op de uitgever en vervolgens op de abonnee worden uitgevoerd

Stap 4. Start eerst de Cisco SIP Proxy-service opnieuw en wacht tot deze wordt gestart.

Stap 5. Start de Cisco PE-service opnieuw en wacht tot deze wordt gestart.

3. Als de IM&P Subscriber al in de PRG is toegevoegd en de PE in gestopt of begintoestand blijft, die gerelateerd kan zijn aan een mismatch in de Databasereplicatie tussen de twee IM&P-knooppunten, voert u de volgende opdracht uit: **voer sql select * uit enterprise node uit**. De output van deze vraag toont **id** van de knoop, **subclusterid** van de knoop (die PRG id) is, **naam** of IP adres en andere waarden. Waar u zich op wilt concentreren, is dat beide IM&P knooppunten dezelfde **subclusterid** waarde delen.

- **Reden:** Als de DB-replicatie niet correct heeft gefunctioneerd, geeft de IM&P Subscriber de **subclusterid** weer als **NULL**.
- **Oplossing:**

Stap 1. Start de volgende opdracht: **run sql update enterprise set subclusterid=subclusterid_value_as_for_the_IM&P_Pub** waar **id=IM&P_Sub_id**

Stap 2. Voer de volgende opdracht **run sql select * from enterprise node opnieuw uit** en zorg ervoor dat de **subclusterid** de juiste waarde (hetzelfde) heeft voor beide IM&P-knooppunten. De service moet in de komende 5 minuten zelfstandig beginnen, of u kunt proberen om deze handmatig te starten.

- **Aanbeveling:** Open een Cisco TAC-case om deze wijziging uit te voeren.

4. Als nadat de vorige probleemoplossing is uitgevoerd en alle services zijn gestart, behalve voor de PE:

- **Oplossing:**

Stap 1. Start de opdracht: **stel replicatie-sync monitor** op beide IM&P knooppunten **uit**.

Stap 2. Wacht ongeveer 5 minuten en als u niet bent gestart, probeer de service handmatig te starten, voer de volgende opdracht uit: **Windows Service start Cisco Presence Engine**.

Stap 3. Start de opdrachtset **replicatie-sync monitor Enable**.

5. Als de PE-dienst nog niet kan starten, valideren als de server versie 12.5 draait, zo ja is het zeer waarschijnlijk dat het door defect beïnvloed wordt: [CSCvg 94247](#).

Cisco sync-agent

Waarschuwing: Als deze service niet start, wordt de synchronisatie van DB-tabellen van CUCM naar IM&P niet voltooid, wat voornamelijk gevolgen heeft voor de synchronisatie van de eindgebruiker over het cluster.

Oplossing: Bekijk de volgende controlelijst.

1. Controleer of zowel CUCM als IM & Presence knooppunten in dezelfde versie staan. Als servers in versie 11.x of hoger staan, moeten de servers op dezelfde SU-versie draaien.
 - Als dit niet het geval is, controleert u of beide versies dezelfde versie hebben.
2. Controleer of de **Cisco AXL Web Service** op CUCM in actieve staat is.
 - Als dit niet het geval is, start u de **Cisco XL Web Service**.

3. Controleer of de IM&P-knooppunt in de serverlijst op CUCM is opgenomen.
 - Als dit niet het geval is, moet de IM&P Server opnieuw worden opgebouwd. Als server wordt toegevoegd terug aan de server lijst ingang geen effect, aangezien een specifieke ID wordt gegenereerd voor elke toegevoegde ingang, dus de IM&P blijft met een oude id.
4. Controleer binnen de troubleshooter tests op de CUCM Publisher-pagina op IM&P zijn geslaagd.
5. Controleer of de volgende Uniform Resource Locator (URL) bereikbaar is op https://CUCM_OR_IM&P_FQDN_OR_IP.
6. Probeer de CUCM-uitgever opnieuw op te starten en vervolgens de IM&P-uitgever.
 - Onthoud dat HA moet worden uitgeschakeld voordat het opnieuw wordt opgestart.
7. Voer de volgende CLI-query uit op de IM&P-uitgever: **voer sql select * uit epassyncagentcfg uit.**
8. Bevestig dat het weergegeven **compileradres** afkomstig is van de CUCM Publisher.
9. Voer de volgende query uit op de CUCM:

run sql selecteer applicationUser.pkid, applicationUser.name, credential.referenties van applicationUser.tkcredential op applicationuser.pkid=credential.fkapplicationUser waar credential.tkcredential=3 en applicationuser.name='axluser_Display_from_epassyncagentcfg'

10. Bevestig de volgende informatie:
 - **gebruikersnaam** (op CUCM) = **axluser** (op IM&P)
 - **pkid** (op CUCM) = **cucm_axluser_pkid** (op IM&P)
 - **referenties** (op CUCM) = **axlpassword** (op IM&P)
11. Als de **axluser** in **epassyncagentcfg** niet in de CUCM-gebruikerslijst kan worden gevonden, moet u een nieuwe toepassingsgebruiker aan de CUCM-kant maken zoals de oude **axluser** met het vorige wachtwoord, indien bekend.

Als de bovenstaande acties niet helpen het probleem op te lossen, moet u Cisco TAC inschakelen voor verdere probleemoplossing. Houd in gedachten dat de volgende uitgangen en logbestanden vereist zijn.

CLI-uitgangen (van CUCM Publisher en IM&P)

- **Netwerkcluster tonen**
- **Utils afbreking runtimestaat**
- **Utils heeft status**
- **Utils kern actieve lijst**
- **utils service list**
- **run sql select * from epassyncagentcfg (Alleen op de IM&P)**
- **run sql selecteer applicationUser.pkid, applicationUser.name, credential.referenties van applicationUser inner wordt lid van credential op applicationUser.pkid=credential.fkapplicationuser waar credential.tkcredential=3 en applicationuser.name='axluser_displa_from_epassyncagentcfg' (Alleen op de CUCM)**

Logbestanden/sporen

- Cisco Syslog Agent.
- Logboeken – Toepassingslogboek.
- Logboeken – Systeemlogboek.
- Cisco Sync Agent.
- Cisco XL webservice.

De functieservices starten niet

De volgende services worden standaard uitgeschakeld, tenzij u de functie van elke service gebruikt:

- Cisco XCP Directory Service.
- Cisco XCP Manager voor bestandsoverdracht.
- Cisco XCP berichtenarchieven en Cisco XCP XMPP Federatie.

Hoewel uw IM&P deze services heeft zoals geactiveerd, beginnen ze niet tenzij u elke functie voor elke service configureert.

Cisco XCP Directory Service

De Cisco XCP Directory Service ondersteunt de integratie van XMPP-clients (Extensible Messaging and Presence Protocol) met de LDAP-directory (Lichtgewicht Directory Access Protocol), zodat gebruikers contacten kunnen zoeken en toevoegen uit de LDAP-directory.

Om deze service te starten, navigeer je naar **Cisco Unified CM IM en Presence Administration > Application > Clients van derden** en configureer je instellingen voor **XMPP-clients van derden**.

U gebruikt Cisco XCP Directory Service om gebruikers van een XMPP-client van derden in staat te stellen contactpersonen te zoeken en toe te voegen uit de LDAP-directory.

Aanvullende informatie voor het configureren van de XMPP directory van derden vindt u in deze [link](#).

Cisco-beheer voor bestandsoverdracht

Met deze service kunt u een oplossing voor bestandsoverdracht op de server gebruiken, die beheerde bestandsoverdracht wordt genoemd.

Managed File Transfer (MFT) maakt een IM- en Presence-serviceclient, zoals Cisco Jabber, in staat om bestanden over te dragen aan andere gebruikers, ad-hocgroepen, chats en persistente chat.

De service start niet als de configuratie voor MFT niet op zijn plaats is.

Extra informatie om MFT te configureren kunt u vinden in deze [link](#).

Cisco XCP-berichtenarchivering

De Cisco XCP Message Archiver-service ondersteunt de functie IM-naleving. De functie IM-naleving registreert alle berichten die worden verzonden naar en van de IM- en Presence-server, waaronder point-to-point berichten en berichten van ad-hoc (tijdelijke) en permanente chatrooms voor de Chat-functie. Berichten worden vastgelegd in een externe door Cisco ondersteunde database.

De service start niet als de configuratie voor naleving niet is geïnstalleerd.

Aanvullende informatie voor het configureren van het berichtenarchief kunt u vinden in deze [link](#).

Cisco XCP XMPP Federation Connection Manager

De Cisco XCP XMPP Federation Connection Manager ondersteunt interdomiefederatie met ondernemingen van derden zoals International Business Machines (IBM) Lotus Sametime, Cisco Webex Meeting Center, Google Talk en een andere IM- en Presence-onderneming via het XMPP-protocol.

Deze service start pas als XMPP-federatie is geconfigureerd.

Extra informatie om XMPP federatie te configureren kunt u vinden in deze [link](#).

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.