

排除IM and Presence Server的同步问题

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[背景信息](#)

[故障排除](#)

[日志分析](#)

[解决方法 and 修复](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍当即时消息和在线状态(IM and Presence)服务器通过CUCM与LDAP发生同步问题时如何进行故障排除。

先决条件

要求

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- 思科统一通信管理器(CUCM)12.5 SU(7)
- IM and Presence 12.5 SU(7)
- 安全外壳(SSH)/命令行界面(CLI)使用情况

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

在CUCM和IM and Presence部署中，有关轻量级目录访问协议(LDAP)的信息由CUCM管理，而IM and Presence直接从CUCM获取信息；但是，当LDAP服务器发生更改（如IP地址更改）时，必须验证CUCM数据库和IM and Presence数据库上的信息是否同步，否则IM and Presence无法获取有关新LDAP IP地址的信息；例如，当节点之间正常同步时，查询的输出必须完全相同通过CLI（CUCM和IM and Presence）

CUCM（正确条目）

```
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服务器 (正确条目)

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

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

另一方面，如果查询结果显示不匹配，其中CUCM包含新的准确LDAP信息，但不包含IM和在线状态：

CUCM (正确条目)

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

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

即时消息和在线状态服务器 (旧条目)

```
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

需要从IM and Presence端解决不匹配问题。

故障排除

为了排除故障，需要收集之前设置为从IM和在线状态节点调试的特定日志

- 思科同步代理。
- Cisco XCP路由器。
- 事件查看器应用程序日志。
- 事件查看器系统日志。

日志分析

如果上述命令的输出在CUCM节点和IM and Presence节点之间存在明显的信息不匹配，则有必要在有可能识别此错误的地方验证Cisco Sync Agent Service的跟踪

```
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
```

此外，当输入此命令时，可能会在同步代理状态中看到故障

```
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
```

解决方法和修复

当IM and Presence Pub将自己视为Sub时，可能会出现不匹配，因此不会从IM and Presence端进行更新，则必须确保框中的线路通过IM and Presence Subscriber节点上的root显示，而非IM and Presence Publisher节点上显示，这些线路表示该节点已标记为订用者

```
[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*

在IM and Presence Pub中不得出现在此文件中，因此，如果这些线路显示在IM and Presence Publisher上，则需要删除这些线路，因为该标记(CUPDHost)必须仅出现在IM and Presence用户节点platformConfig.xml文件中，因为它指示它是一个用户节点。

从IM and Presence Pub重新启动Sync Agent Status，并验证IM and Presence Pub CLI上的数据库当前处于同步状态


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

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

同时验证同步状态

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

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

 注意：此行为在IM and Presence的当前缺陷中描述：Cisco bug ID [CSCuy18383](#)

相关信息

- [思科技术支持和下载](#)

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。