

Les agents CAD éprouvent des pannes de procédure de connexion quand il y a une charge lourde ou quand les plusieurs agents tentent la procédure de connexion

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit le problème où les agents ne peuvent pas par intermittence ouvrir une session au Cisco Agent Desktop (CAD), et des affichages d'une erreur de Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Les tentatives ultérieures ont par la suite comme conséquence une procédure de connexion réussie. Ce comportement est généralement vu au début d'un shift quand les plusieurs agents tentent simultanément d'ouvrir une session.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CAD pour la version 8.x et ultérieures du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Base de données de fichier plat \ SQL (SQL)

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur le CAD pour la version 8.x et ultérieures UCCE.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Problème

La tentative de procédure de connexion échoue parce que le client CAD ne peut pas charger le profil d'agent de la base de données de LDAP avec succès.

Agent connects to the CAD server.

```
09:50:16:605 INFO LC0000 Connected to Calabrio LDAP server on <X.X.X.X>
09:50:18:883 INFO LRMS0004 LRMClient is connected to the service at <X.X.X.X>.
```

After the license is received from the Cisco Desktop Licensing and Resource Manager (LRM) service, CAD starts to download the agent profile from the LDAP database.

```
09:50:21:192 INFO DESK1048 Load the Agent Profile.
09:50:21:660 INFO [0x60c] DESK1113 ReadLoginMethod: Get Login Method from
LDAP successfully. Login Method = 0.
09:50:35:778 DEBUG [0x60c] AgentConnectionManager.cpp[413]
CAgentConnectionManager::RetrieveAgentProfile: XXXXXX Begin Get Agent Profile...
```

Client waits for 15 seconds and then times out with a socket error.

```
09:50:50:504 DEBUG [0x60c] LCLDAP.cpp[491] ldap_client::LCLDAP::Get: LDAP error
<-5> <Timed out>. Try again.
09:50:50:504 DEBUG [0x161c] LDAPConnectionCheckerThread.cpp[196] ldap_client::
LDAPConnectionCheckerThread::ldapMonitor: Socket error: rcv return <-1>.
09:50:50:520 INFO STD0005 Client <Calabrio LDAP> disconnected from service at
<X.X.X.X>.
09:50:50:520 ERROR DESK3110 Error: get agent returned: <An unexpected
error occurred.>.
```

Solution

Cette question est habituellement due à l'utilisation du CPU élevée sur le serveur CAD. Les deux causes classiques sont :

1. **Passage autonome de contrôles pas à pas de processus du démon LAPD (SLAPD) au niveau de DEBUG, de SUIVI, ou de VIDAGE MÉMOIRE.**

Avec la version 8.x et ultérieures, les niveaux de suivi de par défaut de serveur CAD sont placés POUR METTRE AU POINT excepté l'outil CDBR et le processus SLAPD.

Outil CDBR --> le par défaut est VIDAGE MÉMOIRE (c'est normal)SLAPD --> le par défaut est éteint

Se connecter de SLAPD est extrêmement intensif et peut entraîner des logins delays et l'utilisation du CPU élevé significatifs s'il est placé POUR DÉBUGGER pendant des longues périodes de temps. La recommandation est de tourner se fermer une session après la récréation.

2.

3. **ID de bogue Cisco CSCub77630 - « LRM bascule plus rapide qu'initialement conçu, entraînant l'instabilité grave. »**

Ce défaut entraîne également l'utilisation du CPU élevée sur le serveur, qui entrave l'étape de téléchargement de profil d'agent.

Référez-vous au pour en savoir plus [CSCub77630](#).