

IPCC : 轻量级目录访问协议(LDAP)故障排除指南

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[节点管理器不开始和在MCVD日志的LDAP例外出现](#)

[无法登陆到Appadmin或发现在资源页的任何代理程序](#)

[如何删除所有现有的许可证和加载一个新的许可证](#)

[互斥锁定错误故障排除](#)

[如何清除档案标志位](#)

[如何重复在Appadmin设置的簇](#)

[如何重复一个节点的服务器安装在Appadmin](#)

[如何去除复制用户GUIDs](#)

[如何删除失败的升级配置文件](#)

[如何临时清洗创建了簇配置文件](#)

[跟踪](#)

[Related Information](#)

[Introduction](#)

本文提供信息排除在Cisco Unified Contact Center Express的轻量级目录访问协议(LDAP)故障。虽然本文包含关于常见问题的一些信息用Cisco用户响应解决方案(CRS)和Cisco CallManager，本文不做尝试完全地描述这些组件。相反，本文集中症状和方法为了识别能发生问题的来源。问题能与软件或配置关连。

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案

[Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager版本4.x
- Cisco CRS版本4.x

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

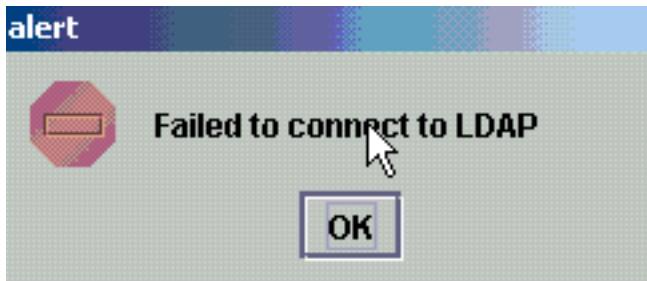
Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

节点管理器不开始和在MCVD日志的LDAP例外出现

如果节点管理器没有开始和您看到在MCVD日志的许多LDAP连接例外，则可以有在ccndir.ini文件的一些问题。ccndir.inicontains信标数据，例如，它包含CRS存储其配置LDAP服务器和其证件的信息。

当您启动CRS维护性工具时，并且，如果在ccndir.ini文件的信息有错误，FailedtoLDAP错误信息被接受。



它也显示您能更正ccndir.ini文件的CRS对话框。您在CRS引导对话框能输入正确的值，并且选择同步。

CRS BootStrap Dialog

CRS BOOTSTRAP INFORMATION

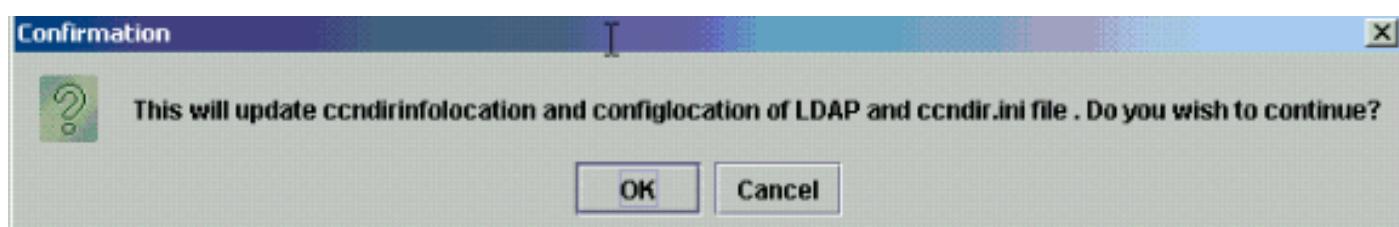
LDAP Server Type	: DC Directory
LDAP Server	: 10.76.253.121
LDAP Server Port	: 8404
Directory Manager DN	: cn=Directory Manager,o=cisco.com
Directory Manager Password	: *****
CCN Base	: o=cisco.com
Profile Name	: fjohnber-crs

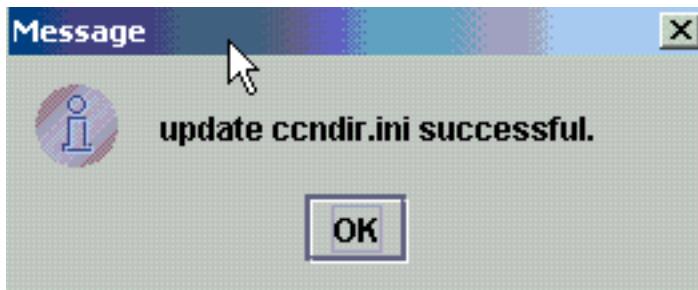
SYNC

如果再看起来于下次戒备，则您的信息是错误的。您收到此戒备，直到与指定的LDAP服务器解决连接的问题。



如果提供的信息是合适的，您收到这些消息。点击OK键在消息的，并且维护性窗口出现。



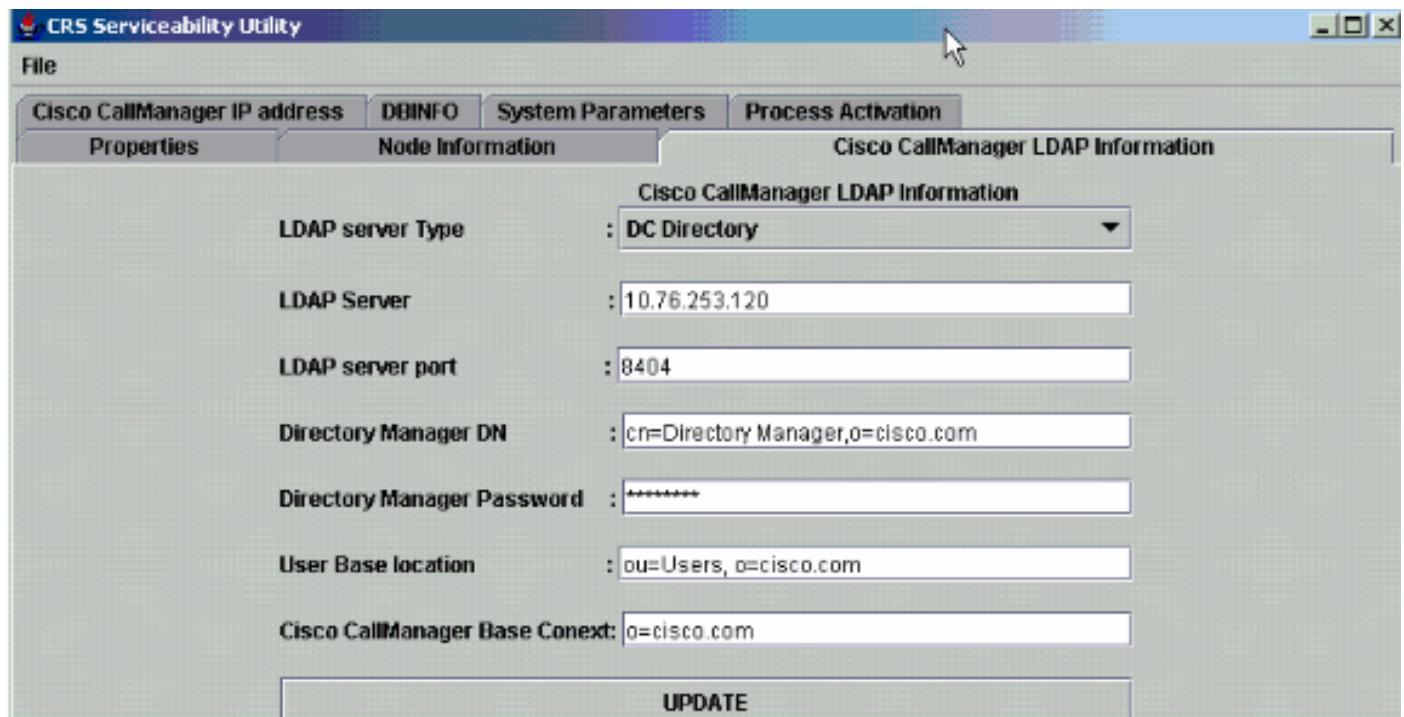


在您完成此后，请重新启动CRS服务为了更改能生效。

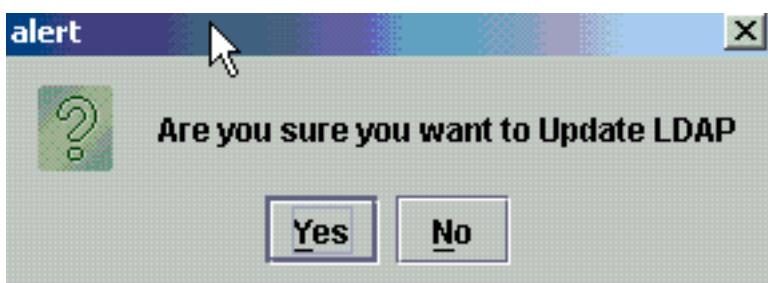
无法登陆到Appadmin或发现在资源页的任何代理程序

Cisco CRS Appadmin不允许任何用户登陆或发现在资源页的任何代理程序在子系统> Rmcm菜单。这可以归结于错误的Cisco CallManager LDAP服务器信息，Cisco CallManager存储其用户信息。

如果使用Cisco CRS维护性工具，这可以是解决的。在Cisco CRS，请选择Cisco CallManager LDAP信息选项，键入正确的值并且点击更新。用户群位置、Cisco CallManager基础上下文或者目录管理器证件可能是不正确的。



如果对信息是肯定的，为此戒备是请点击：



单击OK以继续。

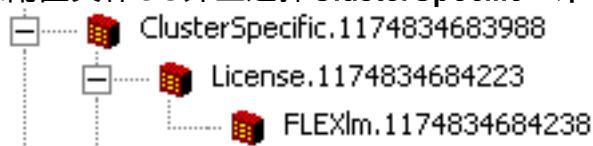


重新启动CRS服务为了更改能生效。

如何删除所有现有的许可证和加载新的许可证

完成这些步骤为了删除所有现有的许可证：

1. 在CCN Apps >簇OU中，请选择您的群集配置文件OU并且选择ClusterSpecific >许可证>



Flexlm OU，包含被加载的所有许可证。

2. 在右窗格中，您能看到列出的许可证。为了删除许可证，用鼠标右键单击在每一个和选择删除



为了加载新的许可证，请去CRS Appadmin并且请使用许可证信息链路在系统>控制中心。选择添加permit为了加载新的许可证。

互斥锁定错误故障排除

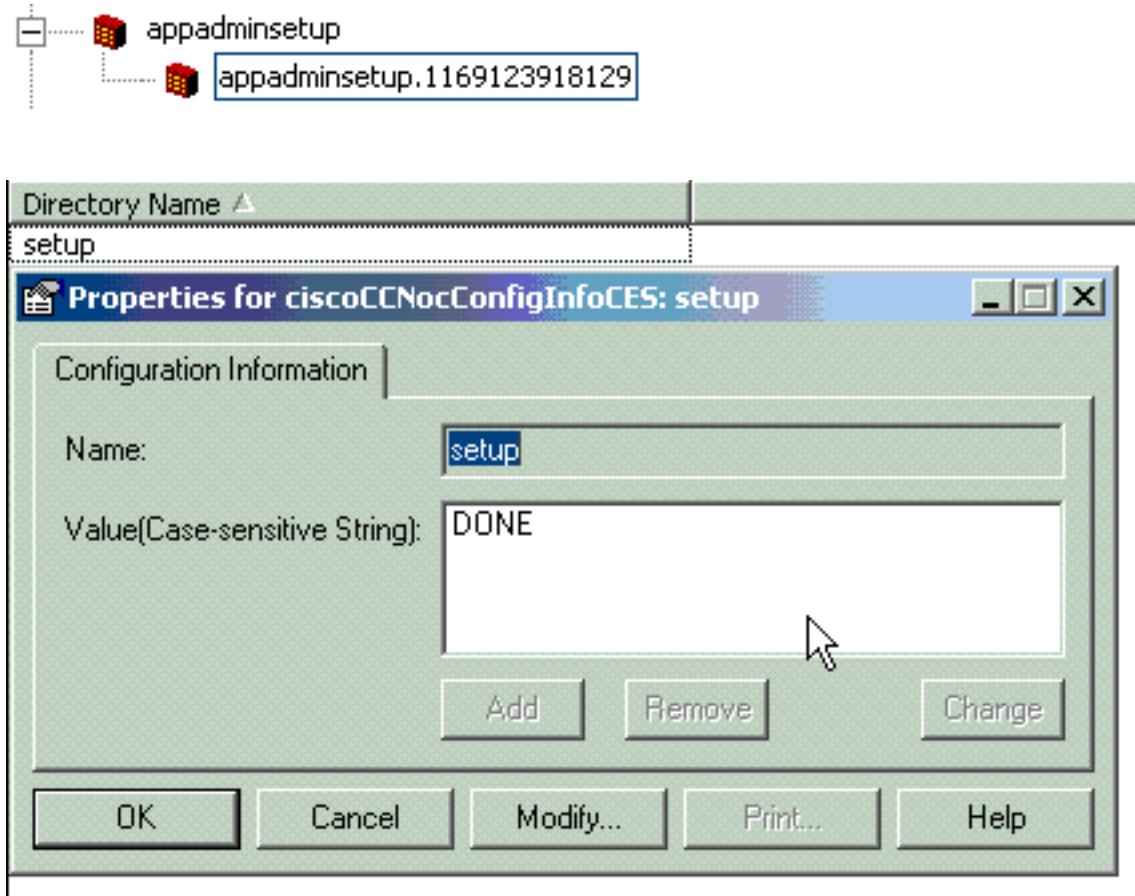
参考[IPCC：排除Mutex锁定错误故障](#)关于如何排除mutex锁定错误故障的更多信息。

如何清除档案标志位

参考[“错误，当处理输入请求”错误信息时，当配置CRS](#)关于如何清除档案标志位的更多信息时。

如何重复在Appadmin设置的簇

在您要再做簇设置的情况下，有标志位呼叫建立被找到在CCN Apps >簇> <profile> > appadminsetup。当簇设置成功时地，完成这包含完成的值。为了再做簇设置，请更改其值到FRESH_INSTALL。在您更改此后，请刷新CRS Appadmin为了为簇设置发现屏幕。如果再做簇设置，这通过您选择您的Appadmin的管理员的窗口采取您。



Note: 因为它能危害正常作用，如果需要，只请完成这些步骤。这可以用于用户忘记了admin用户ID的案件。

如何重复节点的服务器安装在Appadmin

为了重复节点的服务器安装，有每个节点的一个设置标志位位于CCN Apps >簇> <profile> >节点> <node_id> > appadminsetup。如果服务器安装为对应的节点，完成了它执行作为其值。为了再做该节点的服务器安装，请更改其值到FRESH_INSTALL。在您更改此后，请刷新CRS Appadmin为了发现服务器安装屏幕。

如何去除复制用户GUIDs

使用MADM LIB_CFG调试打开了，这记录关于重复项GUIDs的打印信息，并且您需要发现哪个是正确的条目。然后，您能删除不正确一个。

示例日志：

```

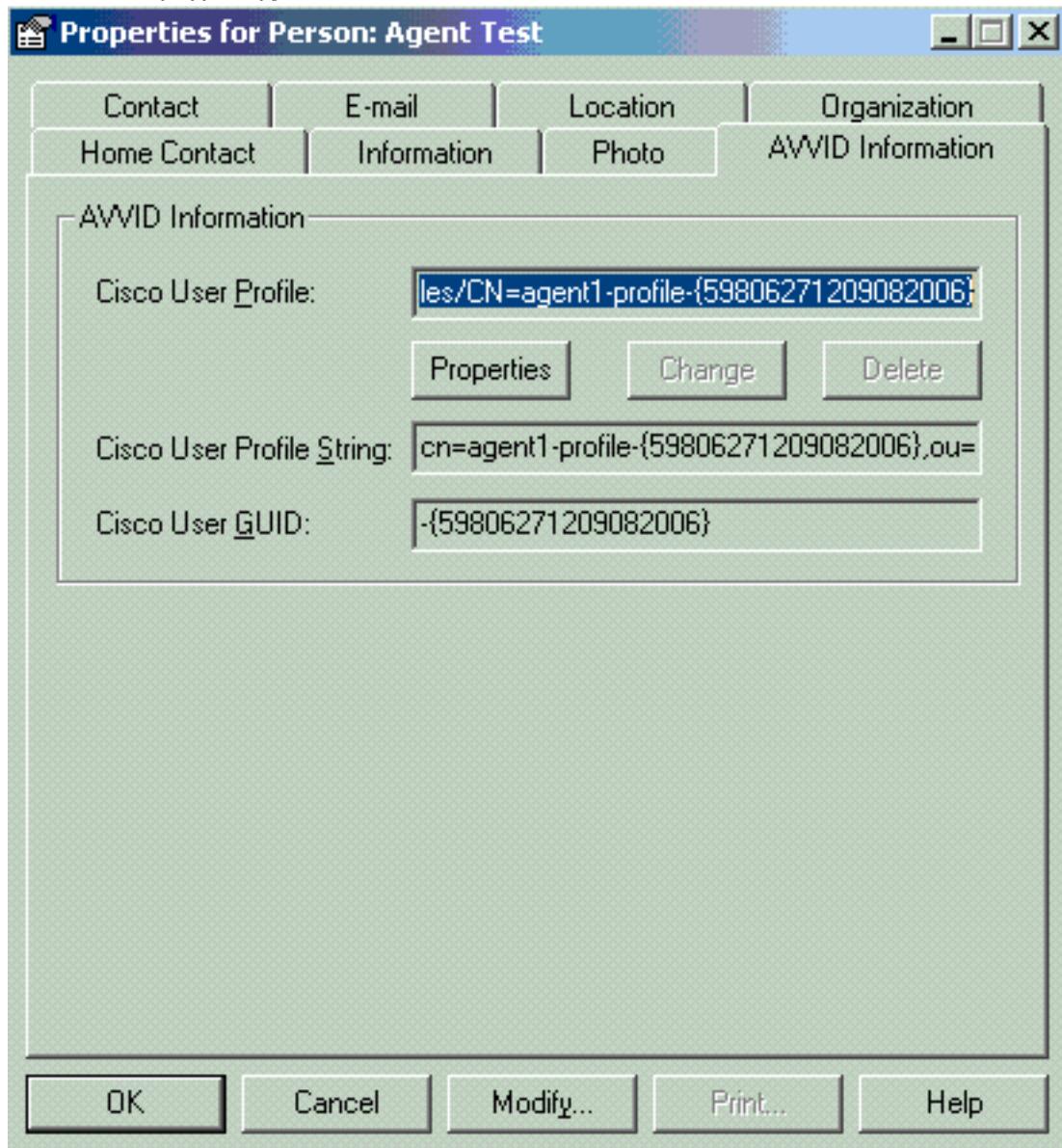
5635: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-CONFIG_FAIL:Fail to load ldap configuration
file:
    Exception=ICD LDAP: Duplicate guids in users agenty and agentx
5636: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:java.lang.IllegalStateException:
duplicate guid
5637: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig$ParamRetriever.run(AgentICDConfig.java:564)
5638: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.retrieveADParameters(AgentICDConfig.java:448)
5639: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:

```

```
at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:361)
5640: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:233)
```

并且在DC目录，请在这三个位置确定您删除仅复制用户条目：

1. 在OU **Cisco.com > CCN > 配置文件 > 用户配置文件**下
2. 在OU **Cisco.com > CCN > 配置文件 > user-CCN 配置文件**下
3. 在OU **Cisco.com > Users**下，请双击在复制用户名，然后选择**AVVID信息**选项并且确定**GUID**匹配**复制GUID**。



如何删除失败的升级配置文件

在从Cisco CRS 3.X的升级期间到4.0(X)，安装程序创建一个新的4.0配置文件，并且不干扰3.X配置文件。因此，如果升级发生故障，您能删除4.0配置文件。4.0安装程序能创建在您查找新4.0指出，为4.0安装程序以前被提及的CCN Apps OU的新的OU被呼叫的簇。

在**配置下，应用程序和工作流OU**，为了区分与已经存在的3.X配置文件，安装程序用**\$_\$CRS40\$\$**创建被添附的配置文件名字。您必须删除在这四OU的配置文件：

1. 簇

2. 配置
3. 应用程序
4. 工作流

例如，IPCC是您给予的配置文件名字。您必须然后删除：

1. CCN Apps >集群> IPCC
2. CCN Apps >配置> IPCC._\$\$CRS40\$\$_
3. CCN Apps >应用程序> IPCC._\$\$CRS40\$\$_
4. CCN Apps >工作流> IPCC._\$\$CRS40\$\$_

Note: 小心不删除如前所提及没有\$\$，能破坏3.x系统的任何事。

如何临时清洗创建了簇配置文件

CRS升级从4.0(X)到4.0(Y)失效与此错误信息安装日志：

```
CSCO:Wed Mar 08 19:57:52 2006:cisco_eftn::DialogDisplayMessageBox() in:  
hMsi=1606, sText=This server belongs to a different cluster.  
You must uninstall Cisco CRS to remove this server from its current cluster  
before installing it in a new cluster. Do you want to uninstall  
Cisco CRS now?, sCaption=Cisco Customer Response Solutions, nType=36
```

在这种情况下，以`profilename.xxxxxxxxxxxxxx`的形式，LDAP有垃圾未清理的临时地被创建的配置文件。此问题在Cisco Bug ID CSCsd61447 ([仅registeredcustomers描述](#))

去除所有配置文件以`profilename.xxxxxxx`为了解决此问题和只留下没有`.xxxxxxxx`被添附对它的基本配置文件名称，在您再试升级进程前。

跟踪

主要对于LDAP连通性问题，默认追踪是要分析的足够。如果有从LDAP检索的用户的一个问题，您能打开`LIB_LDAP`与问题出现的Appadmin、引擎或者编辑器组件。请参见[版本3.x和4.0.x CRS快速追踪指南](#)关于CRS追踪的更多信息。

Related Information

- [语音和统一通信支持资源](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)