ل LDAP ل LDAP مداخ لشف زواجت ةئيەت Edition

المحتويات

<u>المتطلبات الأساسية</u> <u>المتطلبات الأساسية</u> <u>المكونات المستخدمة</u> <u>الاصطلاحات</u> <u>المشكلة</u> <u>الميب</u> <u>على خادم CRS</u> <u>على نطح المكتب لكل عميل</u> إعداد تجاوز فشل LDAP للعديد من خوادم LDAP في IPCC Express 4.x معلومات ذات صلة

<u>المقدمة</u>

يصف هذا وثيقة سبب واحد لعجز وكلاء أن يدون إلى ال cisco وكيل سطح المكتب. فشل الوكلاء في تسجيل الدخول بسبب فشل الوصول إلى خادم بروتوكول الوصول إلى الدليل الخفيف الثانوي (LDAP). يمكن أن يكون خادم LDAP إما خدمة Active Directory أو خدمة دليل اتصال البيانات (DC) لتجاوز الأعطال في بيئة Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition.

ومع ذلك، نظرا لأنه يتم إجراء التكامل على تكوين Cisco CallManager LDAP، يتم تنزيل معلومات المستخدم من دليل LDAP إلى قاعدة البيانات المحلية Cisco CallManager، والتي يتم بدورها مزامنتها لأسفل إلى حل إستجابة Cisco (CRS) بشكل دوري عبر واجهة برمجة تطبيقات AXL. يتم إرسال طلبات مصادقة المستخدم إلى Cisco CallManager عبر واجهة برمجة تطبيقات AXL، ثم يتم إرسالها إلى خدمة دليل LDAP الخارجية، في حالة تكوينها.

<u>المتطلبات الأساسية</u>

<u>المتطلبات</u>

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager •
- Cisco IPCC Express Edition •
- مجموعة المنتجات المكتبية من Cisco

<u>المكونات المستخدمة</u>

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى إصدارات البرامج والمكونات المادية التالية:

- Cisco CallManager •
- Cisco IPCC Express Edition •
- مجموعة المنتجات المكتبية من Cisco

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المُستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

<u>الاصطلاحات</u>

راجع <u>اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.</u>

<u>المشكلة</u>

عند تعطل خادم LDAP الأساسي، يتعذر على العملاء تسجيل الدخول إلى "سطح المكتب الوكيل من Cisco" حتى ولو كان خادم LDAP الثانوي يعمل ويتوفر. تظهر رسالة الخطأ هذه الخاصة ببرنامج Cisco Agent Desktop:

> INFO DAClient 01/11/2005 07:08:28 Could not get agent testuser FATAL FastCall FC0254 01/11/2005 07:08:28 :Unable to connect to Directory Services <Failed to bind to LDAP server. Can't contact LDAP server>

<u>السبب</u>

يشير ملف السجل إلى عدم وجود محاولة للاتصال بخادم LDAP الثانوي. السبب المحتمل هو عدم تكوين مجموعة منتجات Cisco Desktop Product Suite لتحمل أخطاء LDAP.

<u>الحل</u>

تحتاج إلى تنفيذ مجموعتين من الخطوات لحل مشكلة تجاوز فشل خادم LDAP:

- مجموعة 1: على خادم CRS.
- المجموعة 2: على سطح المكتب لكل عميل.

<u>علی خادم CRS</u>

أكمل الخطوات التالية:

1. أخترت **بداية>برنامج>cisco CRA مدير>تطبيق مدير** أن يدون داخل ال CRA مدير.يظهر إطار المصادقة:**شكل 1 - شاشة المصادقة**

Customer Response Applications Administration For Cisco IP Telephony Solutions				
	Authenticati	on		
	User Identification* Password*			
		Log On Cancel		

- 2. أدخل اسم المستخدم في حقل تعريف المستخدم.
 - 3. أدخل كلمة مرورك في حقل كلمة المرور.
- 4. انقر فوق **تسجيل الدخول**.يظهر إطار التكوين والمستودع.
- 5. <u>أختر نظام > تهيئة والمستودع الشكل 2 التكوين والمستودع</u>

System Applications S	ripts Subsystems Tools Help
Configuration and Repository Engine	ise Applications Administration
System Parameters Logout	

تظهر نافذة إعداد الدليل (راجع <u>الشكل 3</u>).

6. أدخل عنوان IP الخاص بخادم LDAP الثانوي في حقل اسم مضيف المدير. افصل هذا العنوان بفاصلة من عنوان IP الخاص بخادم LDAP الأساسي.**الشكل 3 - إعداد الدليل: الخطوة 1 من 2**

Applications Scripts Subsystems System Tools Help

Customer Response Applications Administration For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration Setup - Step 1 of 2			
Delete Configuration	Server Type*	DC Directory		
Repository	Diverten Uset News*			
Repository Initialization	Directory Host Name*	10.89.228.111,10.89.228.112		
Delete Repository	Directory Port Number*	8404		
	Directory User (DN)*	cn=Directory Manager, o=cisco.com		
	Directory Password*	****		
	User Base*	ou=Users, o=cisco.com		
	Base Context*	o=cisco.com		
	Cancel Next >			

7. انقر فوق Next (التالي).الشكل 4 - إعداد الدليل: الخطوة 2 من 2

System	Applications	Scripts	Subsystems	Tools	Help
--------	--------------	---------	------------	-------	------

Customer Response Applications Administration For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration Setup - Step 2 of 2
Delete Configuration	Profile Name*
Repository	
Repository Initialization	
Delete Repository	
	*indicates required item
	NOTE: When selecting a new profile, please restart your engine after the configuration change is complete.
	< Back Next >
	أختر التوصيف الصحيح من قائمة اسم التوصيف.

9. انقر فوق تحرير.تظهر نافذة مطالبة مستخدم Explorer:الشكل 5 - مطالبة مستخدم Explorer

	•		 •	
Explorer User Prompt				×
Script Prompt:				ОК
Profile Name				Cancel
IPCCPROFILE1				

- 10. وانقر فوق OK.
- 11. انقر فوق **التالي** في نافذة "إعداد الدليل".يتم عرض نافذة "إعداد الدليل الأولي" مرة أخرى مع عناوين IP الخاصة بخوادم LDAP الأساسية والثانوية:الشكل 6 - إعداد الدليل: التكوين المحدث

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration info is updated successfully. The changes take effect when the engine is started next time.			
Delete Configuration	Directory Host Name	10.89.228.111,10.89.228.112		
Repository				
Repository Initialization	Directory Port Number	8404		
Delete Repository	Directory User (DN)	cn=Directory Manager, o=cisco.com		
	Base Context	o=cisco.com		
	Profile	IPCCPROFILE1		

12. قم بإيقاف المحرك وبدء تشغيله حتى تصبح التغييرات نافذة المفعول.

- 13. نسخ كل تغييرات سير العمل إحتياطيا (على سبيل المثال، نتوءات الشاشة المخصصة أو الخيارات، إن وجدت).
- 14. قم بإزالة جميع برامج سطح المكتب على خادم CRS (راجع <u>الشكل 7</u>):إزالة مسؤول سطح المكتب.إزالة خادم RASCAL.إزالة خادم سطح المكتب.قم بإزالة خادم VoIP.إزالة قاعدة سطح المكتب.**ملاحظة:** تأكد من أن "قاعدة سطح المكتب" هي آخر مكون تقوم بإزالته، بعد إزالة كافة المكونات الأخرى. لا يوجد تسلسل محدد لإزالة المكونات الأخرى.**الشكل 7 - إزالة برامج سطح المكتب على خادم CRS**

🔚 Add/Remov	e Programs		
R	Currently installed programs:	Sort by: Name	
Change or	🥘 Cisco CRA 3.5(2)		_
Remove Programs	Cisco CRA Serviceability Support	Size	1.25GB
	🛃 Cisco JTAPI Client	Size	1.79MB
<u>_</u>	🛃 CRA Language Pack		
Add New	🔧 DC Directory	Size	14.1MB
Programs	📓 Desktop Administrator 4.5.6.2 🚽	Size	2.82MB
925 -	🛃 Desktop Base 4.5.6.2	Remove Last	
- 	🛃 Desktop RASCAL Server 4.5.6.2 🛛 👞		
Add/Remove Windows	🛃 Desktop Servers 4.5.6.2 🛛 🗲		
Components	🛃 Desktop VoIP Server 4.5.6.2 🛛 🗲		
	🛃 Diagnostics for Windows	Size	1.78MB
	🛃 DirectX 9 Hotfix - KB839643		
	🔂 Hewlett-Packard Survey Utility	Size	1.12MB
	🔂 HP Insight Management Agents		
	HP ProLiant Legacy Port Configuration Component	nt Size	236КВ 🖵
			Close

- 15. أعد تمهيد خادم CRS.
- 16. قم بتشغيل مثبت CRS الكامل لإعادة تثبيت برنامج سطح المكتب.
 - 17. أعد تشغيل برنامج الإعداد لإصدار الخدمة المثبت مسبقا.
 - 18. قم باستعادة تغييرات سير العمل، إن وجدت.

<u>على سطح المكتب لكل عميل</u>

<u>من خلال نافذة إضافة/إزالة البرامج</u>

أكمل الخطوات التالية:

1. قم بإزالة برنامج Cisco Agent Desktop Software على محطة العمل المكتبية الخاصة بالعميل في هذا التسلسل (راجع <u>الشكل 8</u>):إزالة مشرف سطح المكتب.إزالة عميل سطح المكتب.إزالة قاعدة سطح المكتب.**شكل 8 - تسلسل لإزالة برامج سطح المكتب على سطح المكتب الوكيل**

Add/Remov	e Programs		
1	Currently installed programs:	Sort by: Name	•
Change or Remove	🛃 Cisco IT Packaged Corel XMetaL 3.0	Size	38.5MB
Programs	ac Cisco IT Packaged Equant Dial Manager	Size	7.43MB
*	🞇 Cisco IT Packaged Equant Dial Manager	Size	12.0MB
- 27	🞇 Cisco IT Packaged Macromedia Dreamweaver MX 6.0	Size	96.9MB
Add New Programs	🔣 Cisco IT Packaged Microsoft Visio Professional 2002 [English]	Size	141MB
Frograms	🛃 Cisco IT Packaged MS XML	Size	82.0KB
111	Cisco Security Agent	Size	1.25MB
1dd/Demove	Oisco Systems VPN Client 3.6.3 (B)	Size	6.01MB
Windows	🛃 Cisco TSP	Size	2.05MB
Components	S Connected TLM (remove only)	Size	43.6MB
<u> </u>	🛃 Desktop Agent 4.5.2.4 🛛 🔸 🛑		
22	🛃 Desktop Base 4.5.2.4 🛛 🗲 C		
Set Program Access and	Desktop Supervisor 4.5.2.4 4 a		
Defaults	🚟 Eudora Pro	Size	14.2MB
	IBM ThinkPad UltraNav Driver	Size	13.1MB
	🖀 IBM ThinkPad UltraNav Wizard	Size	1.94MB
		Size	1.25MB

- 2. قم بإعادة تمهيد محطة العمل الخاصة بالبرنامج العميل.
- 3. قم بإعادة تثبيت جميع برامج سطح المكتب الوكيل من Cisco التي قمت بإزالتها من محطة العمل المكتبية الخاصة بالعميل.

<u>من خلال محرر السجل</u>

يمكنك أيضا إستخدام "محرر السجل" لإصلاح هذه المشكلة على محطة العمل المكتبية لكل عميل. أكمل الخطوات التالية:

- 1. انقر على **بدء > تشغيل**.يظهر مربع الحوار تشغيل.
- 2. دخلت **regedit32**، وطقطقة ok.تظهر نافذة محرر السجل (راجع <u>الشكل 9</u>).
 - 3. حدد موقع مفاتيح LDAP_HOSTB وLDAP_HOSTB في هذا المسار: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Site Setup
- 4. قم بتحديث قيم مفتاحي التسجيل هذين بعناوين IP الخاصة بخوادم LDAP الأساسية والثانوية.**الشكل 9 مسار التنقل للسجل**



إعداد تجاوز فشل LDAP للعديد من خوادم LDAP في LDAP في IPCC Express 4.x

تتطلب مصادقة المستخدم الوصول إلى قاعدة بيانات مستخدم في خادم LDAP. إذا كان خادم LDAP معطلا أو غير متوفر، فلن يمكنك الوصول إلى واجهة ويب "إدارة CRS" ويتعذر على العملاء تسجيل الدخول. لذلك، قم بتثبيت خادم LDAP إحتياطي لتوفير توفر عال. يسمح لك Cisco CallManager بتكوين خوادم LDAP متعددة لتوفير التكرار.

أكمل الخطوات التالية لإضافة خوادم جديدة لتجاوز فشل LDAP في IPCC Express 4.x. في هذا المثال، تقوم بإضافة خادمين من نوع CallManager من أجل تجاوز فشل LDAP.

- 1. على خادم CRS، قم بتسجيل الدخول إلى صفحة CRS AppAdmin. انتقل إلى **النظام > معلومات LDAP** وتأكد من أن كل من خوادم CallManager مدرجة هنا.
- 2. في صفحة CRS AppAdmin، انتقل إلى **أدوات > إدارة المستخدم**. بعد ذلك، انقر على الارتباط التشعبي ل. هنا. **Cisco CallManager LDAP**. تأكد من إدراج كل من خوادم CallManager هنا.
 - 3. على خادم CRS، انتقل إلى **البدء>البرامج>مسؤول Cisco CRS** وأطلق الأداة المساعدة **Cisco CRS** ServiceAbility. انقر فوق علامة التبويب **معلومات CallManager LDAP** وتأكد من أن كل من خوادم CallManager مدرجة هنا.
- 4. في الأداة المساعدة Cisco CRS Service Utility، انقر فوق **ملف > تغيير الاتصال** وسترى **معلومات حول بروتوكول نظام تمهيد تشغيل الكمبيوتر (CRS)**. وهذا يحتاج أيضا إلى إدراج كل من خادمي LDAP. في حالة فقدان أحد خوادم CRS، لن يتم تشغيل محرك CRS بشكل صحيح عند تعطل خادم LDAP الأول. قم بإضافة الثانية، إذا لزم الأمر، وانقر فوق **مزامنة**.

<u>معلومات ذات صلة</u>

- فشل إعادة تثبيت مسؤول سطح المكتب يتبقى التثبيت السابق
- تظهر الخدمة غير صالحة تحت "مركز التحكم" وبجوارها Red X
- تصميم شبكة مرجع الحل السريع Cisco IPCC Express Solution Reference Network
 - الدعم التقني والمستندات Cisco Systems

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما