

# LDAP ل IPCC Express Edition

## المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[المشكلة](#)

[السبب](#)

[الحل](#)

[على خادم CRS](#)

[على سطح المكتب لكل عميل](#)

[إعداد تجاوز فشل LDAP للعديد من خوادم LDAP في IPCC Express 4.x](#)

[معلومات ذات صلة](#)

## المقدمة

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.

## المتطلبات الأساسية

### المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

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

### المكونات المستخدمة

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 المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

## الاصطلاحات

راجع [اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.](#)

## المشكلة

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>
```

## السبب

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.

## الحل

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

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

## على خادم CRS

أكمل الخطوات التالية:

1. اخترت 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



## Authentication

User Identification\*

Password\*

Log On

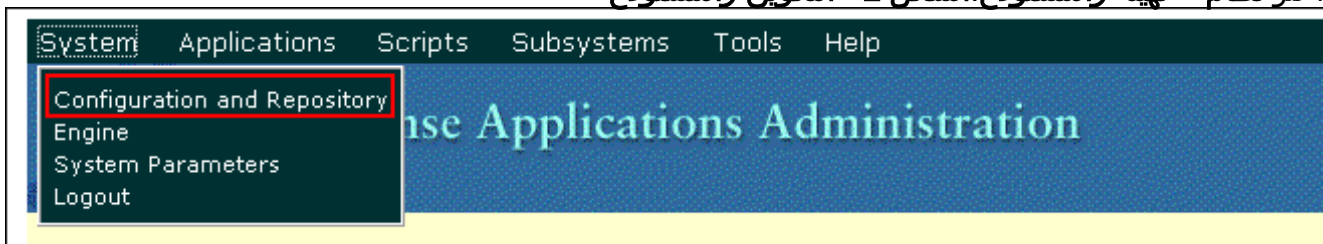
Cancel

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. اختر نظام < تهيئة والمستودع. الشكل 2 - التكوين والمستودع



تظهر نافذة إعداد الدليل (راجع الشكل 3).

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

# Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

## Directory Setup

### Configuration

Delete Configuration

Repository

Repository Initialization

Delete Repository

### Configuration Setup - Step 1 of 2

Server Type*	<input type="text" value="DC Directory"/>
Directory Host Name*	<input type="text" value="10.89.228.111,10.89.228.112"/> ←
Directory Port Number*	<input type="text" value="8404"/>
Directory User (DN)*	<input type="text" value="cn=Directory Manager, o=cisco.com"/>
Directory Password*	<input type="password" value="*****"/>
User Base*	<input type="text" value="ou=Users, o=cisco.com"/>
Base Context*	<input type="text" value="o=cisco.com"/>

Cancel

Next >

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

# Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

## Directory Setup

### Configuration

Delete  
Configuration

Repository

Repository  
Initialization

Delete  
Repository

### Configuration Setup - Step 2 of 2

Profile Name\*

IPCCPROFILE1

Edit

\*indicates required item

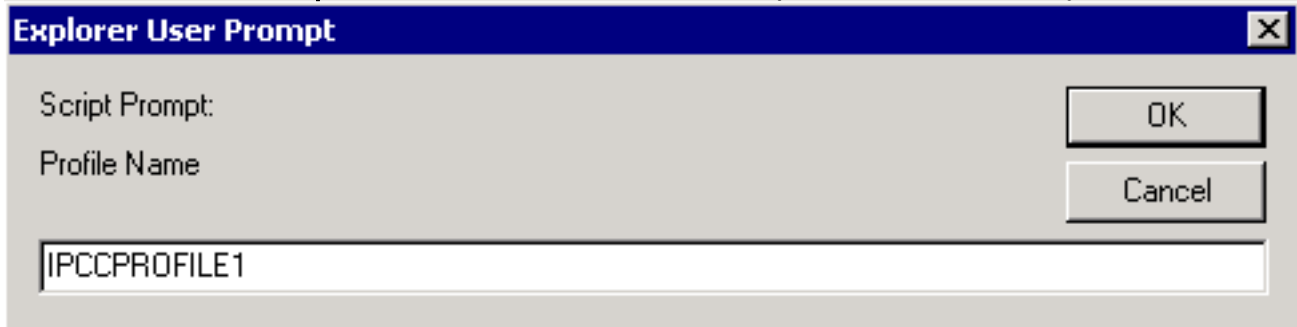
NOTE: When selecting a new profile, please restart your engine after the configuration change is complete.

< Back

Next >

8. أختار التوصيف الصحيح من قائمة اسم التوصيف.

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



10. وانقر فوق OK.

11. انقر فوق التالي في نافذة "إعداد الدليل". يتم عرض نافذة "إعداد الدليل الأولى" 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

Delete Configuration

Repository

Repository Initialization

Delete Repository

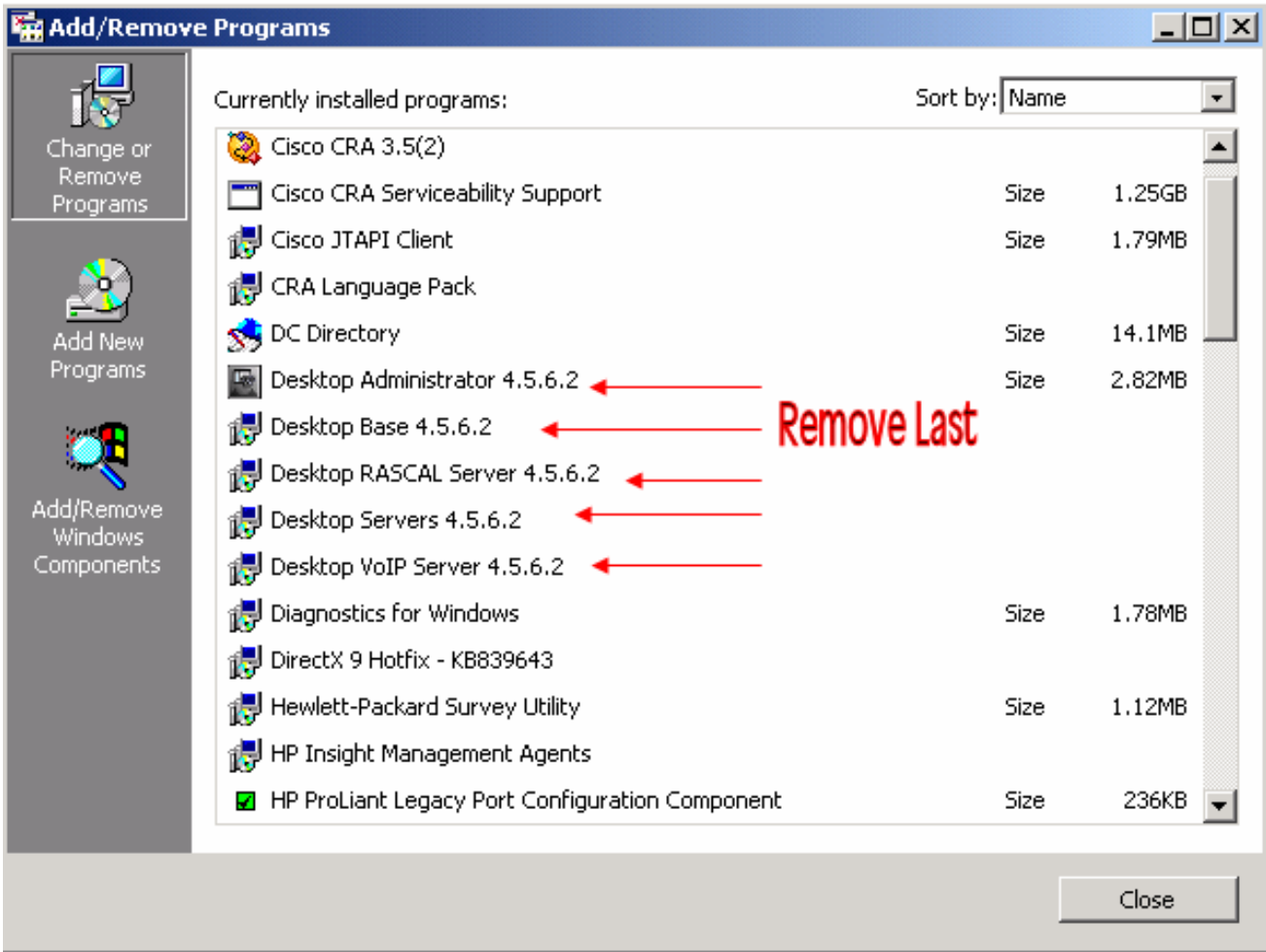
Configuration info is updated successfully. The changes take effect when the engine is started next time.

Directory Host Name	10.89.228.111,10.89.228.112
Directory Port Number	8404
Directory User (DN)	cn=Directory Manager, o=cisco.com
Base Context	o=cisco.com
Profile	IPCCPROFILE1

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

13. نسخ كل تغييرات سير العمل احتياطياً (على سبيل المثال، تنوعات الشاشة المخصصة أو الخيارات، إن وجدت).

14. قم بإزالة جميع برامج سطح المكتب على خادم CRS (راجع الشكل 7): 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



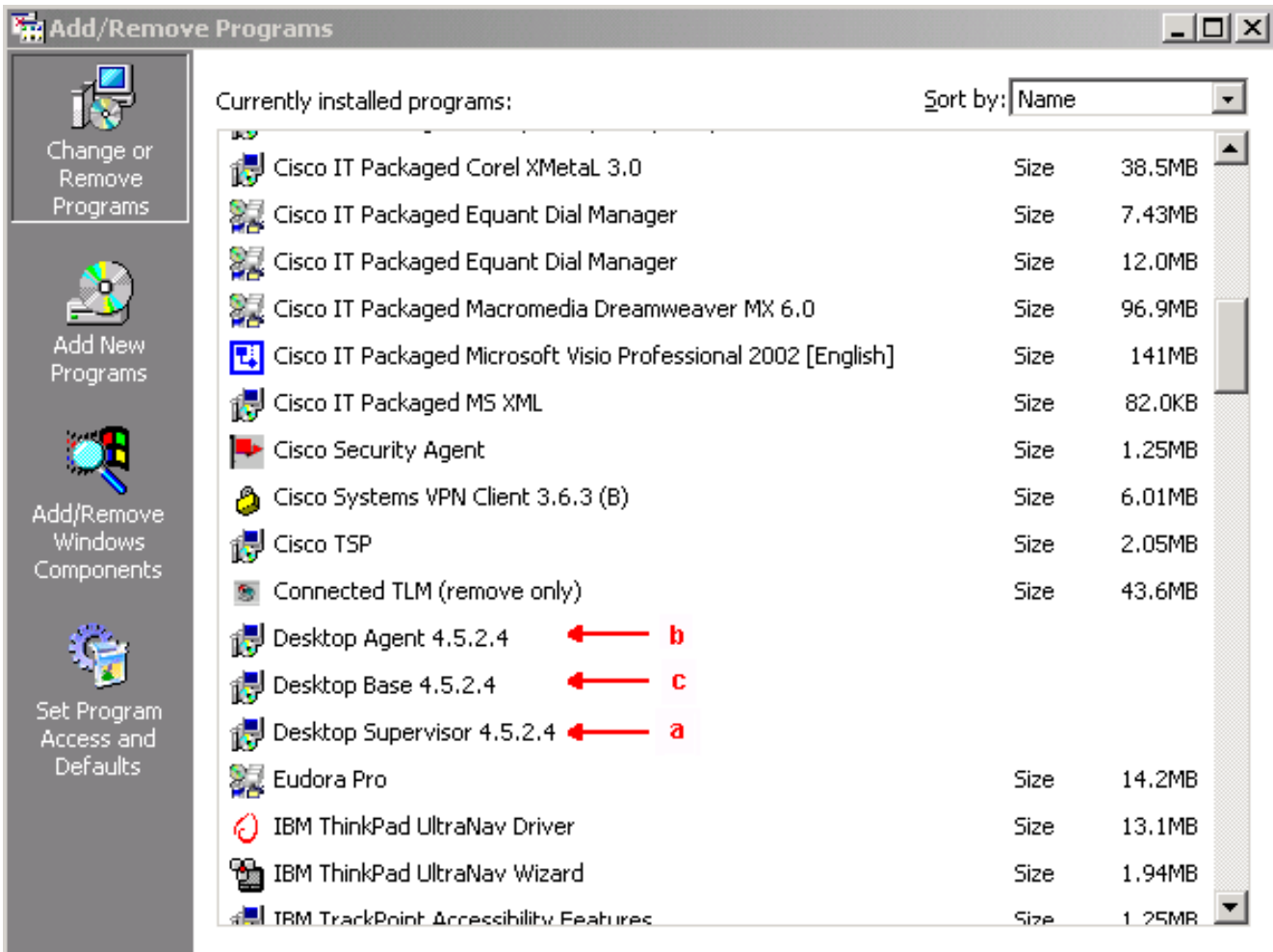
15. أعد تمهيد خادم CRS.
16. قم بتشغيل مثبت CRS الكامل لإعادة تثبيت برنامج سطح المكتب.
17. أعد تشغيل برنامج الإعداد لإصدار الخدمة المثبت مسبقاً.
18. قم باستعادة تغييرات سير العمل، إن وجدت.

### [على سطح المكتب لكل عميل](#)

### [من خلال نافذة إضافة/إزالة البرامج](#)

أكمل الخطوات التالية:

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



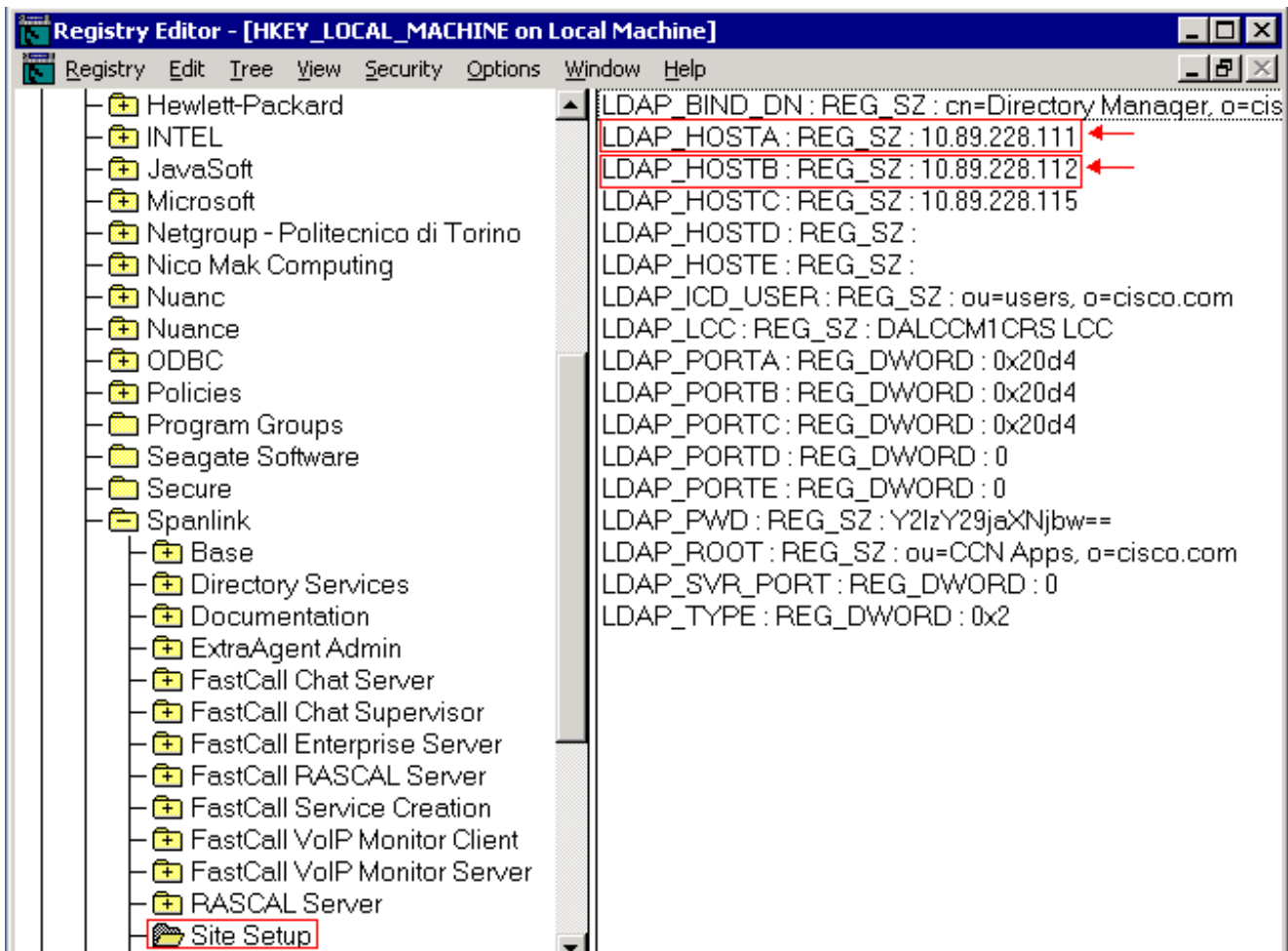
2. قم بإعادة تمهيد محطة العمل الخاصة بالبرنامج العميل.
3. قم بإعادة تثبيت جميع برامج سطح المكتب الوكيل من Cisco التي قمت بإزالتها من محطة العمل المكتبية الخاصة بالعميل.

### [من خلال محرر السجل](#)

يمكنك أيضا استخدام "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، وطققة ok. تظهر نافذة محرر السجل (راجع الشكل 9).
3. حدد موقع مفاتيح LDAP\_HOSTB و LDAP\_HOSTB في هذا المسار:  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Site Setup
4. قم بتحديث قيم مفاتيح التسجيل هذين بعناوين IP الخاصة بخوادم LDAP الأساسية والثانوية. الشكل 9 - مسار التنقل للسجل





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

تتطلب مصادقة المستخدم الوصول إلى قاعدة بيانات مستخدم في خادم LDAP. إذا كان خادم LDAP معطلاً أو غير متوفر، فلن يمكنك الوصول إلى واجهة ويب "إدارة CRS" وبتعذر على العملاء تسجيل الدخول. لذلك، قم بتثبيت خادم LDAP احتياطي لتوفير توفر عالٍ. 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 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 أيضاً 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.

[معلومات ذات صلة](#)

- [فشل إعادة تثبيت مسؤول سطح المكتب - تبقى التثبيت السابق](#)
- [تظهر الخدمة غير صالحة تحت "مركز التحكم" وجوارها Red X](#)
- [تصميم شبكة مرجع الحل السريع Cisco IPCC Express Solution Reference Network](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه ل و ح

ةلأل تاي نقتل ن م ة و مچ م ادخت ساب دن تسمل اذ ه Cisco ت مچرت  
ملاعلاء نأ عي مچ ي ف ن ي م دخت سمل ل معد ي و تح م مي دقت ل ة ي رش ب ل و  
امك ة ق ي قد ن و ك ت ن ل ة ي ل ة مچرت ل ض ف أن ة ظ حال م ي ج ر ي . ة ص ا خ ل م ه ت غ ل ب  
Cisco ي ل خ ت . ف ر ت ح م مچرت م ا ه م د ق ي ي ت ل ا ة ي ف ا ر ت ح ا ل ا ة مچرت ل ا ع م ل ا ح ل ا و ه  
ي ل ا م ئ ا د ع و ج ر ل ا ب ي ص و ت و ت ا مچرت ل ا ه ذ ه ة ق د ن ع ا ه ت ي ل و ئ س م Cisco  
Systems (ر ف و ت م ط ب ا ر ل ا) ي ل ص أ ل ا ي ز ي ل ج ن إ ل ا دن تسمل ا