

لوكون ووربل اءاطخأ فاشككسا ليلد: IPCC (LDAP) ليلدلا لىل لوصول في فخل اهالصالو

المحتويات

[المقدمة](#)

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

[المكونات المستخدمة](#)

[الاصطلاحات](#)

[لا تبدأ إدارة العقد وتظهر إستثناءات LDAP في سجلات MCVD](#)

[تعذر تسجيل الدخول إلى AppAdmin أو رؤية أي وكلاء في صفحة الموارد](#)

[كيفية حذف جميع التراخيص الموجودة وتحمل ترخيص جديد](#)

[أستكشاف أخطاء قفل النسخ المتعددة وإصلاحها](#)

[كيفية مسح علامات الأرشيف](#)

[كيفية تكرار إعداد نظام المجموعة في AppAdmin](#)

[كيفية تكرار إعداد الخادم لعقدة في AppAdmin](#)

[كيفية إزالة معرفات المستخدم GUID المكررة](#)

[كيفية حذف ملفات تعريف الترقية الفاشلة](#)

[كيفية مسح ملفات تخصيص نظام المجموعة التي تم إنشاؤها مؤقتا](#)

[إستشفاء](#)

[معلومات ذات صلة](#)

[المقدمة](#)

يوفر هذا المستند معلومات لاستكشاف أخطاء البروتوكول الخفيف للوصول إلى الدليل (LDAP) وإصلاحها في Cisco Unified Contact Center Express. على الرغم من أن هذا المستند يحتوي على بعض المعلومات حول المشاكل الشائعة مع حل إستجابة العملاء (CRS) من Cisco و Cisco CallManager، إلا أن هذا المستند لا يحاول وصف هذه المكونات بالكامل. بدلا من ذلك، يركز هذا المستند على الأعراض والأساليب من أجل تحديد مصدر المشاكل التي يمكن أن تحدث. يمكن أن تتعلق المشاكل بالبرامج أو التكوين.

[المتطلبات الأساسية](#)

[المتطلبات](#)

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco CallManager
- حلول إستجابة العملاء (CRS) من Cisco

المكونات المستخدمة

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

• Cisco CallManager، الإصدار x.4

• Cisco CRS، الإصدار x.4

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.

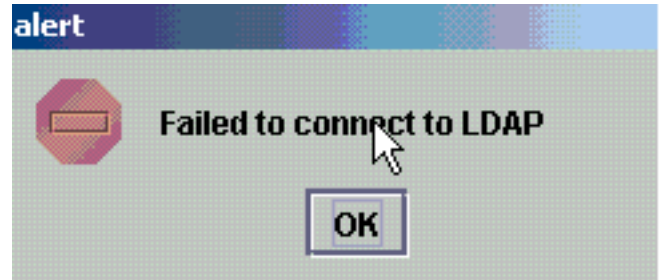
الاصطلاحات

راجع اصطلاحات تلمحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

لا تبدأ إدارة العقد وتظهر إستثناءات LDAP في سجلات MCVD

إن لم يبدأ مدير العقدة يرى أنت كثير LDAP موصولة إستثناء في ال MCVD سجل، بعد ذلك هناك يستطيع كنت بعض مشكلة في ال ccndir.ini مبرد. يحتوي ccndir.ini على معلومات bootstrap، على سبيل المثال، تحتوي على معلومات خادم LDAP وبيانات الاعتماد الخاصة به حيث يقوم CRS بتخزين التكوين الخاص به.

عندما يبدأ أنت ال CRS خدمة أداة وإن كان هناك خطأ مع المعلومة في ال ccndir.ini مبرد، failed LDAP خطأ رسالة إستلمت.



كما يعرض أيضا مربع الحوار Bootstrap CRS والذي يمكنك فيه تصحيح ملف ccndir.ini. يمكنك إدخال القيم الصحيحة في شاشة CRS Bootstrap، واختر Sync.

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

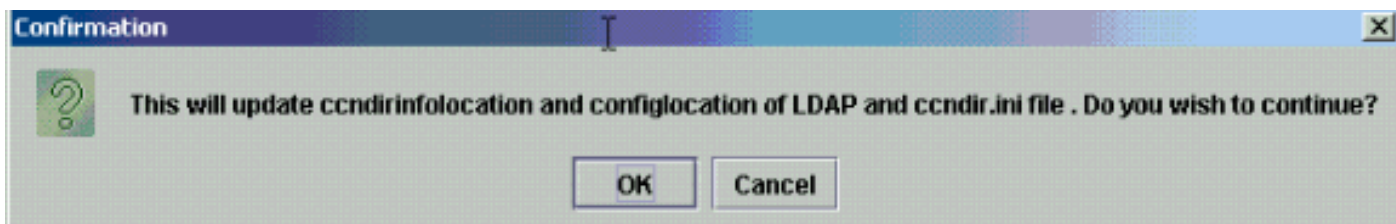
Profile Name : fjohnber-crs

SYNC

إذا ظهرت مرة أخرى في التنبيه التالي، فإن معلوماتك لا تزال خاطئة. تتلقى هذا التنبيه حتى يتم حل المشكلة المتعلقة بالاتصال بخادم LDAP المحدد.



إذا كانت المعلومات المتوفرة صحيحة، فستلقى هذه الرسائل. طقطقة OK على حد سواء الرسالة والخدمة يظهر نافذة.



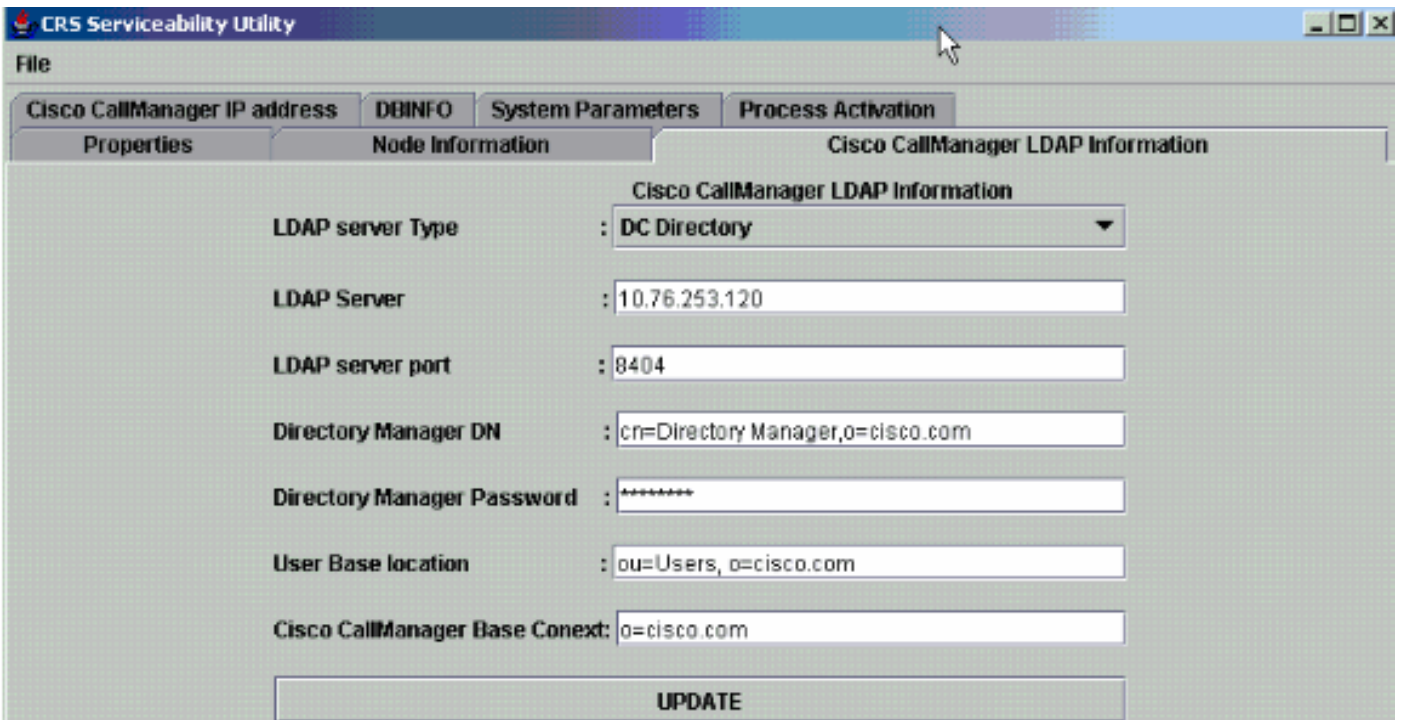


بعد اكتمال هذا الإجراء، قم بإعادة تشغيل خدمة CRS لكي تصبح التغييرات نافذة المفعول.

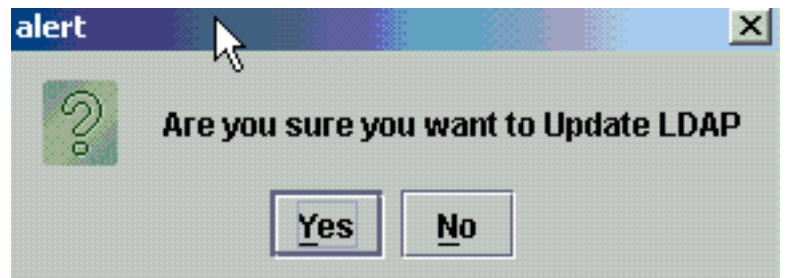
[تعذر تسجيل الدخول إلى AppAdmin أو رؤية أي وكلاء في صفحة الموارد](#)

لا يسمح Cisco CRS AppAdmin لأي مستخدم بتسجيل الدخول أو رؤية أي وكلاء في صفحة الموارد في قائمة الأنظمة الفرعية < RmCm. يمكن أن يكون هذا بسبب معلومات خادم Cisco CallManager LDAP الخاطئة، حيث يقوم Cisco CallManager بتخزين معلومات المستخدم الخاصة به.

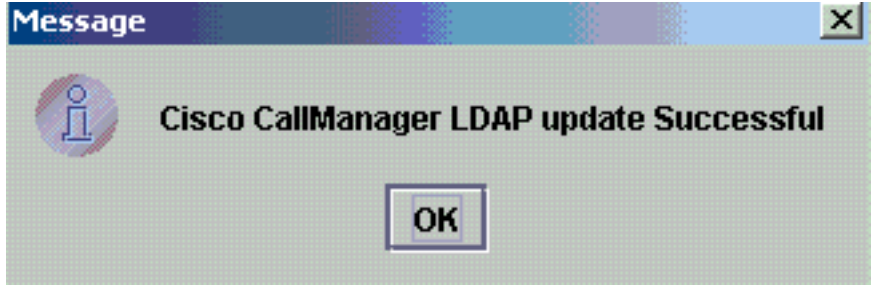
يمكن حل هذا الأمر إذا كنت تستخدم أداة خدمة Cisco CRS. في Cisco CRS، اختر علامة التبويب معلومات LDAP ببرنامج Cisco CallManager، واكتب القيم الصحيحة وانقر فوق تحديث. قد يكون موقع قاعدة المستخدم أو سياق قاعدة Cisco CallManager أو بيانات اعتماد إدارة الدليل غير صحيحة.



إذا كنت متأكدًا من المعلومات، انقر فوق نعم لهذا التنبيه:



لقطعة ok in order to تابع.

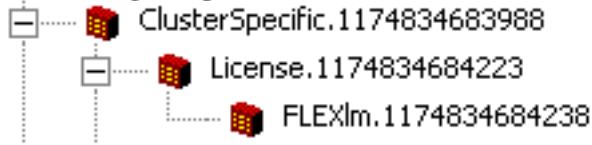


قم بإعادة تشغيل خدمة CRS حتى تصبح التغييرات نافذة المفعول.

كيفية حذف جميع التراخيص الموجودة وتحميل ترخيص جديد

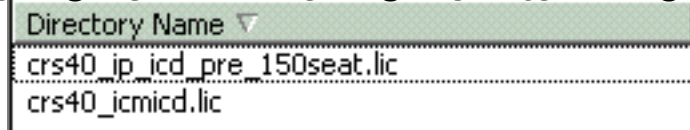
أكمل الخطوات التالية لحذف جميع التراخيص الموجودة:

1. في تطبيقات CCN < مجموعات OU، اختر ملف تعريف نظام المجموعة الخاص بك واختر > ClusterSpecific License > FlexLM OU، والذي يحتوي على جميع التراخيص التي تم



تحميلها.

2. في الجزء الأيمن، يمكنك رؤية التراخيص المدرجة. لحذف الترخيص، انقر بزر الماوس الأيمن فوق كل منهما



واختر حذف.

لتحميل تراخيص جديدة، انتقل إلى AppAdmin CRS واستخدم License Information Link في النظام < Control Center. اختر إضافة ترخيص (تراخيص) لتحميل تراخيص جديدة.

أستكشاف أخطاء قفل النسخ المتعددة وإصلاحها

ارجع إلى IPCC: [أستكشاف أخطاء قفل الإرسال ثنائي الإتجاه وإصلاحها](#) للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية أستكشاف أخطاء قفل الإرسال ثنائي الإتجاه وإصلاحها.

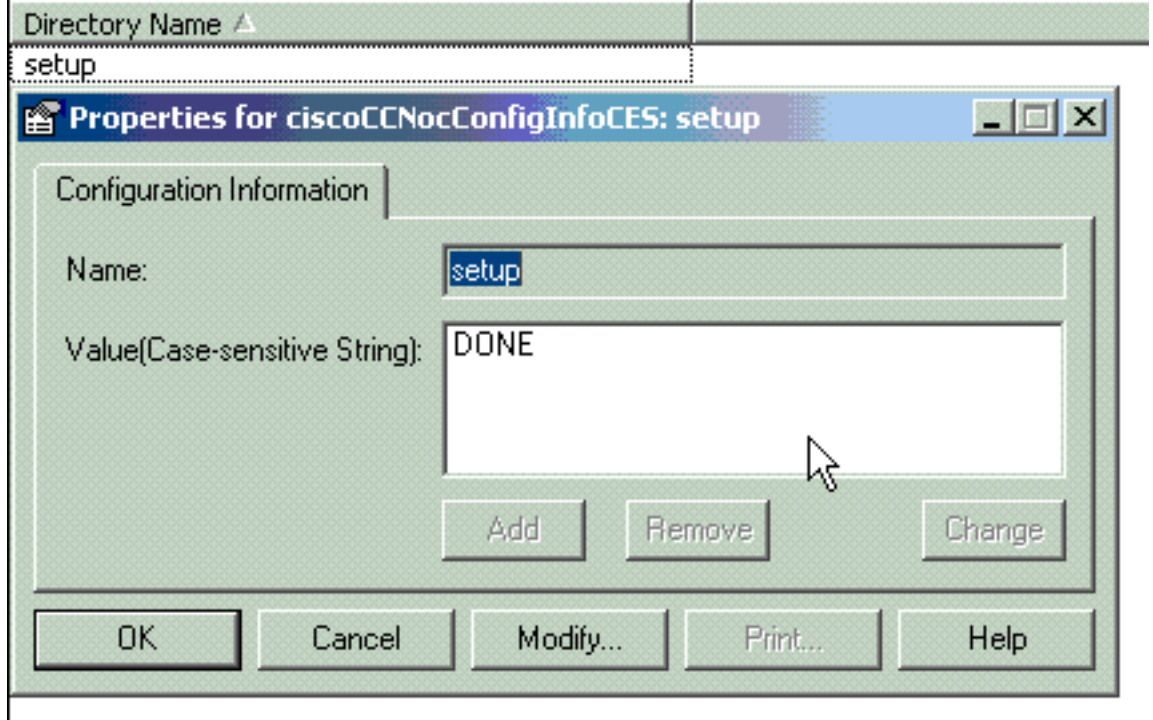
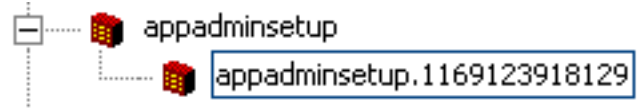
كيفية مسح علامات الأرشيف

راجع "خطأ أثناء معالجة طلب الإدخال" رسالة الخطأ عند تكوين CRS للحصول على مزيد من المعلومات حول كيفية مسح علامات الأرشيف.

كيفية تكرار إعداد نظام المجموعة في AppAdmin

في الحالات التي تريد فيها إعادة إعداد نظام المجموعة، هناك علامة تسمى إعداد موجودة في تطبيقات CCN <

مجموعات < > < > appadminsetup. يحتوي هذا على القيمة DONE عند اكتمال إعداد نظام المجموعة بنجاح. لإعادة إعداد نظام المجموعة، قم بتغيير قيمته إلى FRESH_INSTALL. بعد تغيير هذا، قم بتحديث AppAdmin CRS لترى شاشات إعداد نظام المجموعة. إذا قمت بإعادة إعداد نظام المجموعة، فسيقودك هذا إلى نظام التشغيل Windows حيث تختار المسؤول الخاص بك ل AppAdmin.



ملاحظة: لا تكمل هذه الخطوات إلا إذا لزم الأمر، لأنها يمكن أن تضر بالأداء العادي. يمكن استخدام هذا في الحالة التي نسي فيها المستخدم معرف مستخدم المسؤول.

[كيفية تكرار إعداد الخادم لعقدة في AppAdmin](#)

لتكرار إعداد الخادم لعقدة ما، هناك علامة إعداد لكل عقدة موجودة في تطبيقات CCN < مجموعات < > < > < > < > appadminsetup >node_id. تم القيام بذلك كقيمة له إذا تم إكمال إعداد الخادم للعقدة المقابلة. لإعادة إعداد الخادم لتلك العقدة، قم بتغيير قيمته إلى FRESH_INSTALL. بعد تغيير هذا، قم بتحديث AppAdmin CRS لعرض شاشات إعداد الخادم.

[كيفية إزالة معرفات المستخدم GUID المكررة](#)

مع تشغيل تصحيح الأخطاء MADM_LIB_CFG، يقوم هذا بتسجيل معلومات الطباعة حول معرفات GUID المكررة، ويجب أن تعرف أي واحد هو المدخل الصحيح. بعد ذلك، يمكنك حذف غير الصحيح.

نموذج السجلات:

```
May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-CONFIG_FAIL:Fail to load ldap configuration :5635
:file
Exception=ICD LDAP: Duplicate guids in users agency and agentx
May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:java.lang.IllegalStateException: :5636
```

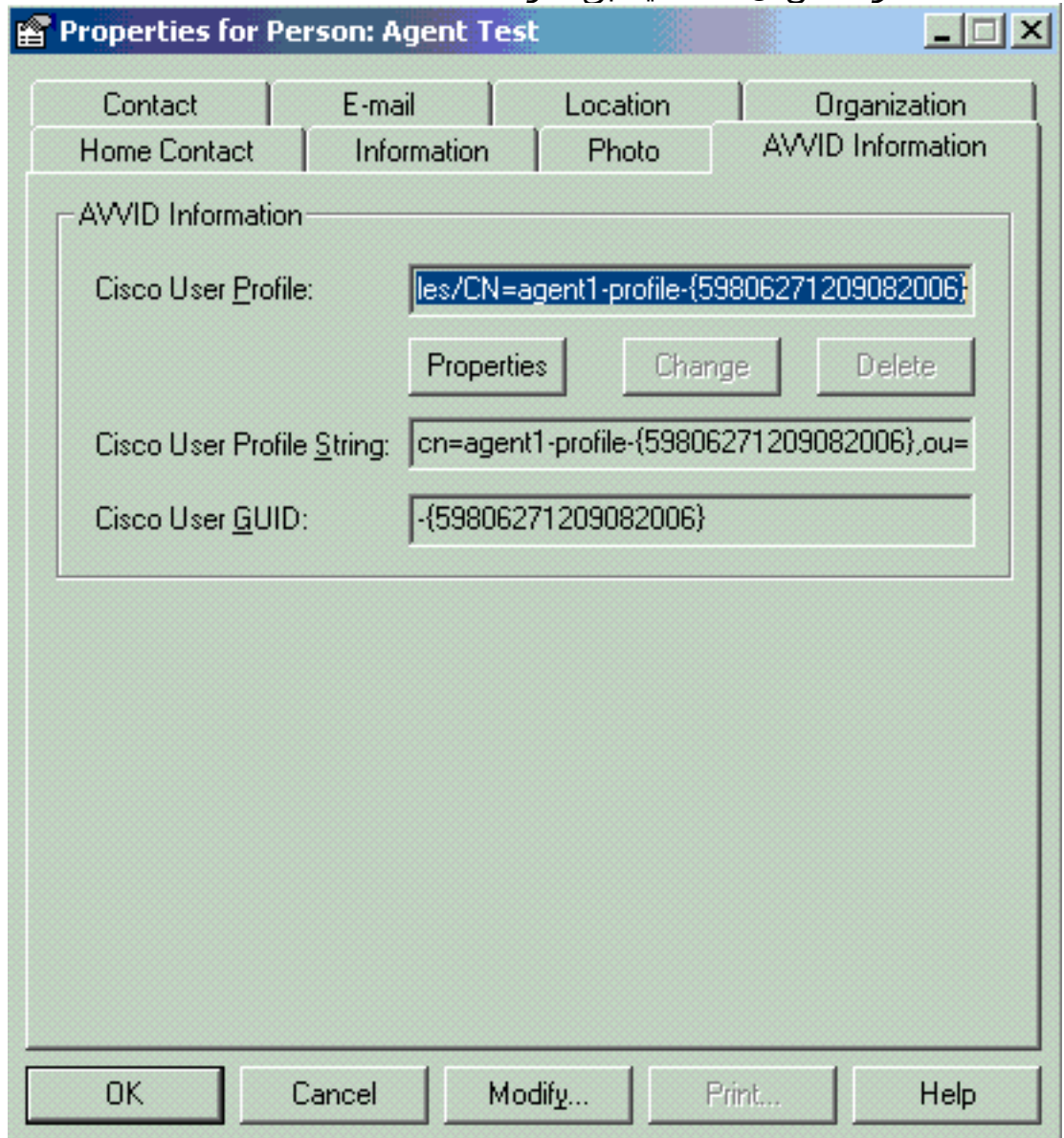
```

duplicate guid
:May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION :5637
(at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig$ParamRetriever.run(AgentICDConfig.java:564
:May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION :5638
(at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.retrieveADParameters(AgentICDConfig.java:448
:May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION :5639
(at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:361
:May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION :5640
(at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:233

```

في دليل وحدة التحكم بالمجال (DC) أيضا، تأكد من حذف إدخلات المستخدم المكررة فقط في هذه المواقع الثلاثة:

1. تحت CCN > OU Cisco.com < توصيفات > ملف تعريف المستخدم
2. تحت CCN > OU Cisco.com < ملفات تخصيص > ملف تخصيص مستخدم-CCN
3. تحت Users > OU Cisco.com، انقر نقرًا مزدوجًا فوق اسم المستخدم المكرر، اختر علامة التبويب معلومات AVVID وتأكد من أن GUID يطابق معرف GUID المضاعف.



كيفية حذف ملفات تعريف الترقية الفاشلة

أثناء الترقية من Cisco CRS 3.x إلى 4.0(x)، ينشئ المثبت ملف تعريف 4.0 جديدًا ولا يخل بتوصيف 3.x. لذلك، إذا فشلت الترقية، يمكنك حذف ملف تعريف 4.0. يمكن لمثبت 4.0 إنشاء مجموعة جديدة تسمى قطاعات في تطبيقات CCN حيث تجد ملف التعريف 4.0 الجديد، والذي تمت الإشارة إليه سابقًا لمثبت 4.0.

تحت التكوينات والتطبيقات ومهام سير العمل، من أجل التفريق مع ملف تعريف X.3 الموجود بالفعل، يقوم المثبت بإنشاء أسماء ملفات تعريف ملحقه ب. _CRS40\$\$\$_. يجب عليك حذف ملفات التعريف في هذه الوثائق الأربع:

1. عناقيد
2. التكوينات
3. التطبيقات
4. سير العمل

على سبيل المثال، IPCC هو اسم التوصيف الذي أعطيته. يتعين عليك حينئذ حذف:

1. تطبيقات CCN < مجموعات < IPCC
 2. تطبيقات CCN < التكوينات < _IPCC._\$\$\$CRS40\$\$\$
 3. تطبيقات CCN < تطبيقات < _IPCC._\$\$\$CRS40\$\$\$
 4. تطبيقات CCN < سير العمل < _IPCC._\$\$\$CRS40\$\$\$
- ملاحظة: أحرص على عدم حذف أي شيء لا يحتوي على دولار أمريكي كما هو مذكور سابقاً، والذي يمكن أن يؤدي إلى إتلاف نظام x.3.

كيفية مسح ملفات تخصيص نظام المجموعة التي تم إنشاؤها مؤقتاً

فشلت ترقية CRS من 4.0(X) إلى 4.0(Y) مع ظهور رسالة الخطأ هذه في سجلات التثبيت:

```
:CSCO:Wed Mar 08 19:57:52 2006:csc0_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
```

في هذه الحالة، يترك LDAP مع ملفات تخصيص تم إلغاء تنظيها مؤقتاً بشكل `profilename.xxxxxxxx`. وثقت هذا إصدار في ال cisco بق [CSCsd61447](#) id (يسجل زبون فقط)

قم بإزالة كافة ملفات التخصيص ذات اسم الملف xxxxxx لحل هذه المشكلة واطرك اسم الملف الأساسي فقط الذي ليس له xxxxxx. المرفق به قبل إعادة محاولة عملية الترقية.

إستشفاء

غالباً ما يكون التتبع الافتراضي كافياً لتحليل مشاكل اتصال LDAP. إذا كانت هناك مشكلة في المستخدمين الذين تم إستردادهم من LDAP، يمكنك تشغيل `LIB_LDAP` باستخدام مكون `AppAdmin` أو `Engine` أو `Editor` الذي تحدث فيه المشكلة. راجع [دليل التتبع السريع CRS للإصدار x.3 و x.4.0](#) للحصول على مزيد من المعلومات حول تعقب CRS.

معلومات ذات صلة

- [موارد دعم الاتصالات الموحدة والصوت](#)
- [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نمة ومة مادختساب دن تسمل اذة Cisco تمةرت
ملاعلاء انء مء مء نء مء دختسمل معد و تمة مء دقتل ةر شبل او
امك ةق قء نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مء ءء. ةصاأل مء تءل ب
Cisco ةللخت. فرتمة مچرت مء دق ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل
ىل ةل
(رفوتم طبارل) ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل ةل