# Fehlerbehebung bei Fehlern der LDIF-Synchronisierung für Eingabestreams des Cisco Directory Connectors

## Inhalt

## Problem

Es treten immer wieder Synchronisierungsfehler zwischen Cisco Directory Connector und Cisco WebEx Control Hub auf. Der Synchronisierungsprozess generiert mehrere E-Mail-Warnmeldungen, die darauf hinweisen, dass inkrementelle Synchronisierungen fehlgeschlagen sind, wobei nur gelegentlich erfolgreiche Synchronisierungen durchgeführt werden. Bei der Untersuchung von Warnmeldungen mit hohem Schweregrad im WebEx Control Hub-Warnungscenter wird die nächste spezifische Fehlermeldung angezeigt:

```
A com.cisco.codev.identity.engine.SyncException occurred in the cloud service. Failed to read request L
```

Die Synchronisierungsfehler dauern mehrere Tage an und wirken sich auf die Synchronisierung der Benutzerdaten zwischen dem lokalen Active Directory und der WebEx Cloud-Plattform aus. Dies kann sich negativ auf die Benutzerbereitstellung und den Zugriff auf die WebEx Services auswirken. Das Problem scheint sich eher auf den allgemeinen Synchronisierungsprozess als auf bestimmte Benutzerkonten zu auswirken.

## Umwelt

- Cisco Directory Connector, Version 3.8.7000.64732
- Windows Server VM-Plattform
- Active Directory-Integration am Standort
- Cisco WebEx Control Hub

- Inkrementelle Verzeichnissynchronisierung konfiguriert
- Directory Connector wird vor Auftreten des Problems mehrere Jahre verwendet

# Auflösung

Dieses Synchronisierungsproblem löst sich normalerweise ohne manuellen Eingriff von selbst. Der Ausfall des LDIF-Eingabestreams (LDAP Data Interchange Format) hängt häufig mit externen Faktoren zusammen, die das Format der Daten beeinflussen, die vom Active Directory für den Cisco Cloud-Service bereitgestellt werden.

## Überwachungs- und Verifizierungsschritte

Schritt 1: Überwachen Sie das WebEx Control Hub-Warnungscenter auf Aktualisierungen des Synchronisierungsstatus.

Überprüfen Sie das Alert Center regelmäßig, ob weiterhin neue Fehlerwarnungen angezeigt werden oder ob erfolgreiche Synchronisierungswarnungen auftreten.

Phase 2: Anwendungsprotokolle auf Fehlermuster überprüfen

Untersuchen Sie die Cisco Directory Connector-Anwendungsprotokolle in der Ereignisanzeige, um wiederkehrende Fehlermuster oder Änderungen der Fehlerfrequenz zu identifizieren.

Schritt 3: Überprüfung der Synchronisationswiederherstellung

Vergewissern Sie sich, dass die inkrementellen Synchronisierungen den normalen Betrieb wieder aufnehmen, indem Sie ohne Eingriff fortlaufend erfolgreiche Synchronisierungsbenachrichtigungen überwachen.

## Zusätzliche Informationen zur Fehlerbehebung

Wenn das Problem länger als mehrere Tage andauert, sammeln Sie die folgenden Diagnoseinformationen:

- Trockenlaufbericht von Cisco Directory Connector
- Ereignisanzeige protokolliert vom Windows Server-Hostverzeichnis-Connector
- Zeitleiste zum Beginn von Synchronisierungsfehlern
- Alle aktuellen Umgebungsänderungen (Updates, Konfigurationsänderungen, Antivirus-Updates)

## Ursache

Die LDIF-Datei wird von Active Directory generiert und an den Cisco Cloud-Service gesendet, um Verzeichnisänderungen zu analysieren. Sowohl die Payload als auch die LDIF-Datei werden für den Cisco Service bereitgestellt und nicht von diesem erstellt. Eine Untersuchung durch das Softwareentwicklungsteam von Cisco hat ergeben, dass Antivirus-Updates in Umgebungen das Format der LDIF beeinflussen können, die Active Directory für die Nutzlast bereitstellt, sodass der Cloud-Service fehlschlägt, wenn versucht wird, den LDIF-Anforderungs-Eingabestream zu lesen.

Dieses Problem wurde in mehreren Umgebungen beobachtet und scheint damit zu zusammenhängen, wie Sicherheitssoftware von Drittanbietern mit dem Generierungsprozess von LDIF in Active Directory interagiert.

## Verwandte Inhalte

- Technischer Support und Downloads von Cisco

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.