

Los agentes CAD experimentan las fallas de registro cuando hay una carga pesada o cuando los agentes múltiples intentan el login

Introducción

Este documento describe el problema donde están intermitentemente incapaces los agentes de iniciar sesión al Cisco Agent Desktop (CAD), y los errores aparecen del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Las tentativas subsiguientes dan lugar eventual a una registración satisfactoria. Este comportamiento se considera generalmente al inicio de una rotación cuando los agentes múltiples intentan simultáneamente iniciar sesión.

Problema

El intento de inicio de sesión falla porque el cliente CAD no puede cargar el perfil del agente de la base de datos de LDAP con éxito.

Agent connects to the CAD server.

```
09:50:16:605 INFO LC0000 Connected to Calabrio LDAP server on <X.X.X.X>
09:50:18:883 INFO LRMS0004 LRMClient is connected to the service at <X.X.X.X>.
```

After the license is received from the Cisco Desktop Licensing and Resource Manager (LRM) service, CAD starts to download the agent profile from the LDAP database.

```
09:50:21:192 INFO DESK1048 Load the Agent Profile.
09:50:21:660 INFO [0x60c] DESK1113 ReadLoginMethod: Get Login Method from
LDAP successfully. Login Method = 0.
09:50:35:778 DEBUG [0x60c] AgentConnectionManager.cpp[413]
CAgentConnectionManager::RetrieveAgentProfile: XXXXXX Begin Get Agent Profile...
```

Client waits for 15 seconds and then times out with a socket error.

```
09:50:50:504 DEBUG [0x60c] LCLDAP.cpp[491] ldap_client::LCLDAP::Get: LDAP error
<-5> <Timed out>. Try again.
09:50:50:504 DEBUG [0x161c] LDAPConnectionCheckerThread.cpp[196] ldap_client::
LDAPConnectionCheckerThread::ldapMonitor: Socket error: rcv return <-1>.
09:50:50:520 INFO STD0005 Client <Calabrio LDAP> disconnected from service at
<X.X.X.X>.
09:50:50:520 ERROR DESK3110 Error: get agent returned: <An unexpected
error occurred.>.
```

Condiciones/entorno

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CAD para la versión 8.x del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) y posterior
- Base de datos del archivo plano \ del Lenguaje de consulta estructurado (SQL)

La información en este documento se basa en el CAD para la versión 8.x UCCE y posterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Solución

Este problema es generalmente debido CPU elevada al uso en el servidor CAD. Las dos causas comunes son:

1. Funcionamiento independiente de las trazas de proceso de la daemon LAPD (SLAPD) en el nivel del DEBUG, de la TRAZA, o del VOLCADO.

Con la versión 8.x y posterior, los niveles de traza del valor por defecto del servidor CAD se fijan PARA HACER EL DEBUG DE a excepción de la herramienta CDBR y del proceso SLAPD. Herramienta CDBR --> el valor por defecto es VOLCADO (esto es normal)SLAPD --> el valor por defecto está apagadoEl registro de SLAPD es extremadamente intensivo y puede causar los retardos y CPU elevada el uso significativos del login si se fija PARA HACER EL DEBUG DE por los períodos prolongados de tiempo. La recomendación es dar vuelta al cierre de la comunicación después de la reconstrucción.

2. Id. de bug Cisco CSCub77630 - "LRM falla sobre más rápidamente diseñado que originalmente, causando la inestabilidad severa."

Este defecto también causa CPU elevada el uso en el servidor, que obstaculiza el paso de la descarga del perfil del agente.

Refiera a [CSCub77630](#) para más información.