

Problema del login del agente del Cisco Agent Desktop del Troubleshooting (CAD)

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas el problema del login del agente del Cisco Agent Desktop (CAD).

Problema

El agente de Cisco CAD es consigue un mensaje de error cuando login al servidor.

Para resolver problemas el problema recoja el agente CAD y los registros del servidor CAD. Refiera a esta guía para la colección del registro.

[Configuraciones de la traza UCCE y colección del registro](#)

Analice los registros del agente CAD.

```
2017-10-24 03:36:42:887 INFO LC0012 Failed to bind to Calabrio LDAP service on <10.229.172.16>:
<-1> <Can't contact LDAP server>
2017-10-24 03:36:42:887 WARN LC0001 Error occurred while performing an LDAP operation.
2017-10-24 03:36:43:924 INFO LC0012 Failed to bind to Calabrio LDAP service on <10.229.172.46>:
<-1> <Can't contact LDAP server>
2017-10-24 03:36:43:924 WARN LC0001 Error occurred while performing an LDAP operation.
2017-10-24 03:36:43:925 ERROR STD2001 Client <Calabrio LDAP> failed to connect to any service.
```

El error “no puede entrar en contacto al servidor LDAP” lleva los registros al monitor LRM y LDAP.

Un snippet del registro LRM.

```
2017-10-24 03:36:42:117 INFO LC0012 Failed to bind to Calabrio LDAP service on <10.229.172.16>:
<-1> <Can't contact LDAP server>
2017-10-24 03:36:42:117 WARN LC0001 Error occurred while performing an LDAP operation.
2017-10-24 03:36:43:134 INFO LC0012 Failed to bind to Calabrio LDAP service on <10.229.172.46>:
<-1> <Can't contact LDAP server>
2017-10-24 03:36:43:134 WARN LC0001 Error occurred while performing an LDAP operation.
```

Un snippet de los registros del proceso del monitor LDAP (ldapmonsvr.log).

```
2017-10-24 03:37:06:036 INFO LMS0000 Successfully started process <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:06:565 WARN LMS3001 The process has unexpectedly stopped running <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:16:084 INFO LMS0000 Successfully started process <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:16:600 WARN LMS3001 The process has unexpectedly stopped running <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:26:134 INFO LMS0000 Successfully started process <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:26:618 WARN LMS3001 The process has unexpectedly stopped running <slapd.exe>.
```

Cada reinicios del proceso de 10 segundos CAD Slapd.

Solución

Cuando no puede el monitor LDAP de lanzamiento usted necesidad de recuperar la base de datos de los servicios de directorio.

Refiera al [documento del guía de Troubleshooting de Cisco CAD](#), la página 45.

Para recuperar la base de datos de los servicios de directorio (método 1):

1. En el PC que recibe la base de datos, pare el servicio del monitor LDAP.
2. Comience la aplicación del CMD de Windows y navegue a

```
cd C:\Program Files x86\Cisco\Desktop\bin
```

Note: El directorio del servidor real CAD puede ser diferente.

3. Teclee este comando y Presione ENTER.

```
db_recover -h ../database -v
```

4. Teclee la **salida** y el Presione ENTER para cerrar la ventana de DOS.
5. Recomience el servicio del monitor LDAP.

Si este procedimiento no trabaja, proceda al método 2 de la misma guía.