

# 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.