Troubleshooting de Errores de Sincronización de Flujo de Entrada LDIF de Cisco Directory Connector

Contenido

Problema

Los usuarios experimentan errores de sincronización recurrentes entre Cisco Directory Connector y Cisco Webex Control Hub. El proceso de sincronización genera varias alertas de correo electrónico que indican que las sincronizaciones incrementales han fallado, con solo sincronizaciones satisfactorias ocasionales. Al investigar las alertas de gravedad alta en el centro de alertas de Webex Control Hub, se muestra el siguiente mensaje de error específico:

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

Los errores de sincronización persisten durante varios días y afectan a la capacidad de sincronizar los datos de usuario entre Active Directory in situ y la plataforma en la nube de Webex, lo que podría afectar al aprovisionamiento de usuarios y al acceso a los servicios de Webex. El problema parece afectar al proceso de sincronización general en lugar de a cuentas de usuario específicas.

Entorno

- Cisco Directory Connector versión 3.8.700.64732
- Plataforma de VM de Windows Server
- Integración de Active Directory en las instalaciones
- Cisco Webex Control Hub
- Sincronización de directorio incremental configurada

- Conector de directorio en uso durante varios años antes de que se produzca el problema

Resolución

Este problema de sincronización normalmente se resuelve sin intervención manual. El error en el flujo de entrada de LDIF (formato de intercambio de datos LDAP) suele estar relacionado con factores externos que afectan al formato de los datos proporcionados por Active Directory al servicio en la nube de Cisco.

Pasos de supervisión y verificación

Paso 1: Supervise el centro de alertas de Webex Control Hub para obtener actualizaciones de estado de sincronización

Compruebe el centro de alertas con regularidad para ver si siguen apareciendo nuevas alertas de fallos o si comienzan a producirse alertas de sincronización correctas.

Paso 2: Revisar los registros de aplicaciones para ver patrones de errores

Examine los registros de la aplicación Cisco Directory Connector en el Visor de eventos para identificar patrones de error recurrentes o cambios en la frecuencia de error.

Paso 3: Verificar recuperación de sincronización

Confirme que las sincronizaciones incrementales reanuden el funcionamiento normal supervisando las notificaciones de sincronización correctas consecutivas sin intervención.

Información adicional sobre solución de problemas

Si el problema persiste más allá de varios días, recopile esta información de diagnóstico:

- Informe de ejecución en seco de Cisco Directory Connector

- Registros del Visor de sucesos del Conector de directorio de alojamiento de Windows Server
- Línea de tiempo de inicio de errores de sincronización
- Cualquier cambio reciente del entorno (actualizaciones, modificaciones de la configuración, actualizaciones del antivirus)

Causa

Active Directory genera el archivo LDIF y lo envía al servicio en la nube de Cisco para analizar los cambios de directorio. Tanto la carga como el archivo LDIF se proporcionan al servicio de Cisco en lugar de crearlos. La investigación llevada a cabo por el equipo de desarrollo de software de Cisco ha identificado que las actualizaciones de antivirus en entornos pueden influir en el formato del LDIF que Active Directory proporciona con la carga útil, lo que hace que el servicio en la nube falle al intentar leer el flujo de entrada del LDIF solicitado.

Este problema se ha observado en varios entornos y parece estar relacionado con la forma en que el software de seguridad de terceros interactúa con el proceso de generación de LDIF en Active Directory.

Contenido relacionado

- Soporte técnico y descargas de Cisco

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).