

Servidor de monitoreo LDAP que no falla encima

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Descripción](#)

[Resolución](#)

[Errores del monitor UCCX LDAP en el visor de eventos](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe el Lightweight Directory Access Protocol (LDAP), explica cómo funciona, y detalla algunos pasos de Troubleshooting para determinar porqué el Servidor de monitoreo LDAP no está fallando encima.

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[prerrequisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- Funcionalidad de Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Experiencia de la Voz y del establecimiento de una red IP
- Conocimiento sobre el funcionamiento del Cisco Agent Desktop

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las versiones de software y hardware indicadas a continuación.

- Versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM
- 3.0 del Cisco Agent Desktop y posterior
- Registro de Microsoft Windows NT utilidad

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de 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 un comando antes de ejecutarlo.

Descripción

El servidor de los servicios de directorio es servidor LDAP. El resto de los servidores del escritorio de Cisco se registran con el servidor de los servicios de directorio en el lanzamiento. Un servidor secundario opcional de los servicios de directorio se puede instalar para proporcionar la Redundancia para el servidor primario de los servicios de directorio. Este servidor secundario de los servicios de directorio se debe instalar en una máquina distinta.

Este documento asume que usted se ha ejecutado con la configuración del Cisco Agent Desktop, y que ha configurado el PG1A para ser el servidor LDAP y el PG1B primarios para ser el servidor LDAP (de reserva) secundario. Durante la prueba, los agentes no pueden registrar en el Cisco Agent Desktop cuando se para el servicio primario LDAP (PG1A). Vea la muestra siguiente registrar:

```
18:13:34 11/07/2002 INFO    NTSVC  The Windows NT service
received a stopmessage from the Windows NT service manager.
18:13:34 11/07/2002 INFO    NTSVC  The Windows NT service has stopped.
18:13:36 11/07/2002 INFO    NTSVC  running as NT service..Cisco
Desktop LDAP Monitor
18:13:36 11/07/2002 INFO    NTSVC  starting NT service...
18:13:36 11/07/2002 MAJOR   NTSVC  Begin
18:13:36 11/07/2002 MAJOR   NTSVC  End
18:13:36 11/07/2002 INFO    NTSVC  The Windows NT service has started.
08:40:00 11/14/2002 INFO    NTSVC  The Windows NT service received
a shutdown message from the Windows NT service manager.
```

Después de la configuración inicial del Cisco Agent Desktop, usted debe definir que el periférico recibe el servicio primario LDAP y que recibe el periférico (respaldo) el servicio secundario LDAP, si está configurado. También, se recomienda que usted utiliza los IP Addresses en vez de los nombres del host en los campos señalados para evitar un problema del Domain Name System (DNS).

El servidor secundario de los servicios de directorio (LDAP) proporciona el acceso de lectura solamente a su base de datos y él recibe solamente su información del servidor LDAP primario.

Nota: Usted no consigue la Redundancia verdadera de la Conmutación por falla para los agentes que conectan con los servicios de directorio el servidor secundario con la mayoría de la versión actual del Cisco Agent Desktop 4.4 hoy. Sin embargo, si se configura un LDAP secundario, los agentes pueden iniciar sesión y recibir los La llamados del cliente.

Resolución

Para verificar la configuración y confirmar al servidor LDAP primario o secundario se está ejecutando, allí son varias cosas comunes a marcar.

Hay dos porciones para la solución LDAP del Cisco Agent Desktop.

- **El servidor LDAP**, utiliza el **proceso slapd.exe**
- **Servicio del monitor LDAP**

La única función del **servicio del monitor LDAP** es encender y mirar al **servidor LDAP del verdadero primario (proceso slapd.exe)**. Si falla por cualquier motivo, recomienza, por el diseño.

Si usted quiere parar totalmente al **servidor LDAP (proceso slapd.exe)**, usted debe parar el **servicio LDAPMONITOR puesto que ambos se atan juntos**. Esto es hecha accediendo Start > Programs > > **Services (Servicios) de AdministrativeTools**.

Refiera al [cuadro 1](#) y al [cuadro 2](#). Usted puede ver qué necesidades de ser configurado en el agente llano junto con la clave de registro en el nivel del agente, que permite que usted verifique la configuración inicial.

Durante el agente instale el proceso que aparece el cuadro de diálogo de Windows llamado información del servidor de los servicios de directorio. Véase el [cuadro 1](#).

En el cuadro de diálogo de la información del servidor de los servicios de directorio, ingrese el IP Address del servidor primario de los servicios de directorio (LDAP), y después haga clic **después**. Si usted instala un servidor (secundario) de reserva de los servicios de directorio, ingrese el IP Address del servidor donde el servidor de backup está instalado.

Figura 1: Información del servidor de los servicios de directorio

Directory Services Server Information [X]

Enter the host name or IP address of the computer where the primary Directory Services server will be installed.

Primary

Host Name

IP Address

If you intend to install a backup Directory Services the primary Directory Services server must know its network location. Enter the host name or IP address where the backup server will be installed.

Backup

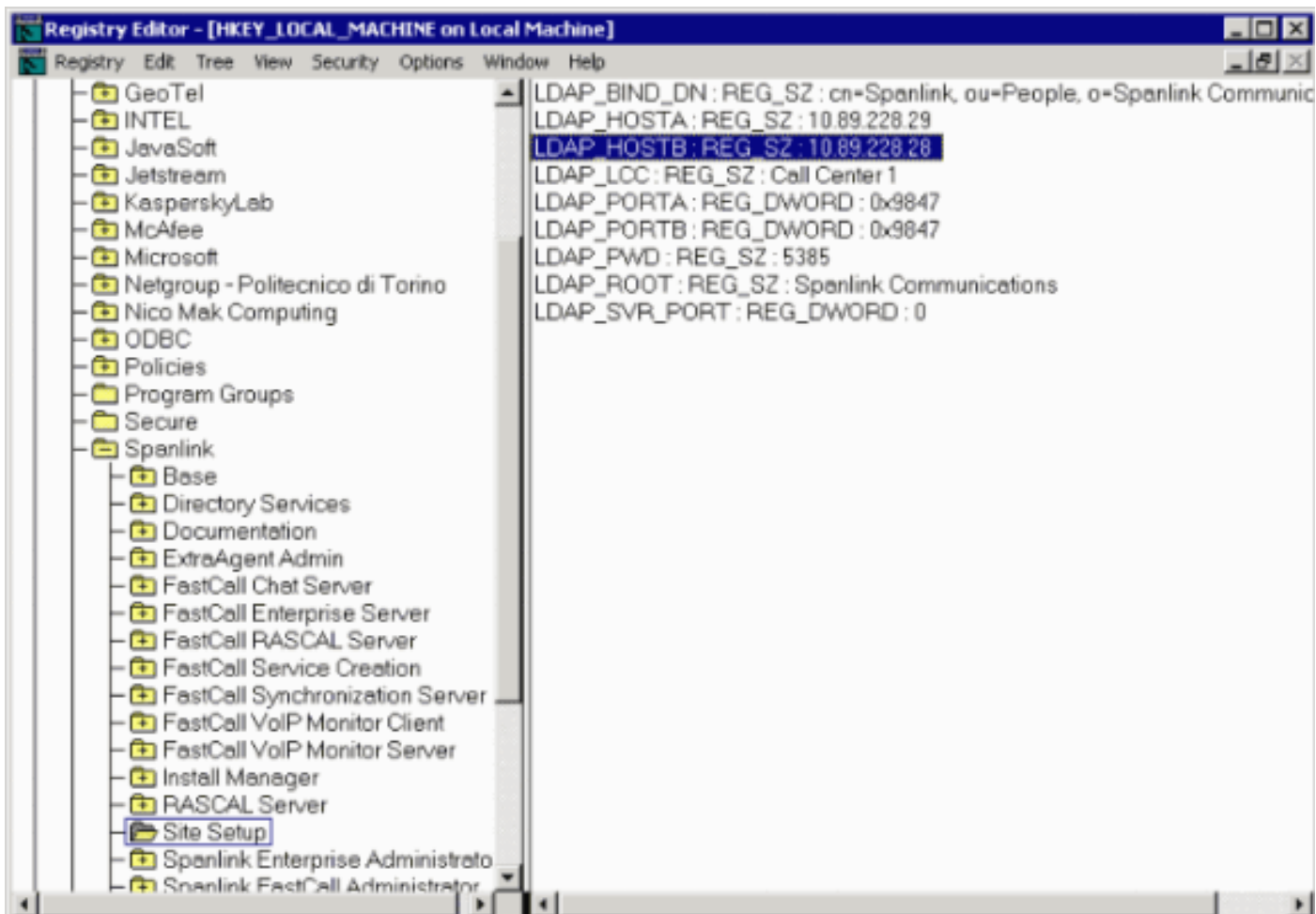
Host Name

IP Address

< Back Next > Cancel Info

Ponen a los usuarios agentes del servidor LDAP en el registro del agente bajo clave siguiente de la **configuración del sitio**:

HKEY_LOCAL_MACHINE/Software/Spanlink/Site Setup **Figura 2: Clave de registro**



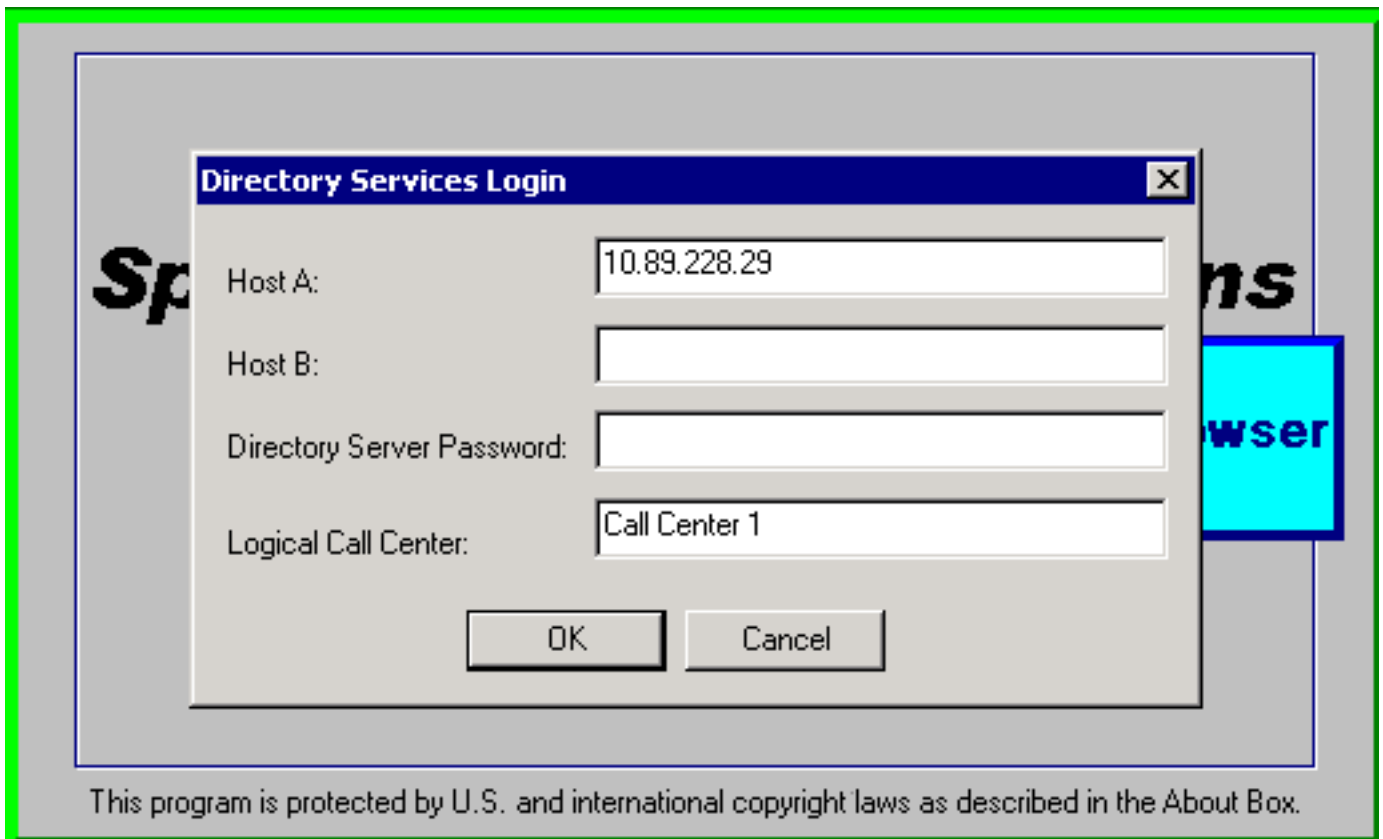
Nota: Hay valores para LDAP_HOSTA y LDAP_HOSTB si un secundario se ha puesto y se ha configurado durante la instalación.

Esta clave de registro es a lo que mira el programa del Cisco Agent Desktop cuando comienza. Usted puede considerar volver a efectuar la configuración en el nivel del agente o intentar modificar la clave de registro arriba. Asegúrese allí es una entrada en ambos. Verifique los IP son diferente y representan a los servidores LDAP primarios y de reserva correctos.

Para comenzar el **dsbrowser**, complete estos pasos en los servidores LDAP primarios y secundarios:

1. Haga clic el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**.
2. Ingrese este comando en el **campo Abrir**. "C:\Program Files\Cisco\Desktop_config\Util\dsbrowser.exe" /editable
3. Haga clic en OK. **La ventana Directory Services login se abre.**
4. Si el IP Address es válido y el nombre del centro de la Llamada local está correcto para el servidor LDAP primario, ingrese la contraseña y haga clic la **AUTORIZACIÓN**.

Figura 3: Login de los servicios de directorio



Otra manera de comenzar el **dsbrowser** es elegir el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Cisco > Desktop (Escritorio) > Utilities (Utilidades)**, después abre el **dsbrowser**. La ventana **Directory Services login** se abre.

Otro archivo llamado **replug** situado en el servidor LDAP primario, si hay servidor LDAP secundario configurado, se puede ver para determinar si hay errores actuales con las Conmutaciones por falla.

Nota: Si el tamaño del archivo del **replug** es muy grande (100MG+), éste puede indicar un problema.

Es la mejor práctica tener toda la punta de los agentes al servicio primario LDAP por abandono.

Si los agentes no pueden registrar en el servidor LDAP a través del Cisco Agent Desktop y el **servicio del monitor LDAP** se está ejecutando, después intente usar la [utilidad CTItest](#). Entre en contacto el [Centro de Asistencia Técnica de Cisco \(TAC\)](#) para confirmar allí es un problema de configuración del Cisco ICM.

En el nivel del agente, puede no haber servidor LDAP de reserva configurado de modo que cuando usted para el **servicio del monitor LDAP**, el servidor LDAP primario pare también, debido a la correlación, así los agentes no pueden iniciar sesión.

El seguimiento llano del agente se puede fijar, según lo observado abajo, para recopilar la información del agente específica:

- El escritorio del agente proporciona las funciones siguientes: Pantalla emergente Control de Llamadas Informes de agente de la visión Stats Registros de la llamada Registros del estado de agente Llamada/charla Datos de la empresa
- Nombre de la aplicación: **fastcall.exe**
- Directorio de archivo del registro: <Install Dir> \ registro

- Nombre del archivo del registro: [.dbg/!ENTITY!] del agente
- Directorio de archivo de configuración: <Install Dir> \ config
- Config File Name (Configurar el nombre del archivo): **fastcalllocal.ini**
- Cómo aumentar el nivel de debug para la aplicación: Nivel = 6 - para el app de la llamada/de la charla Nivel = 10 - para el debugging CTI básico, trazas de la empresa, fhooker Nivel = 11 - para la comunicación de nivel inferior entre el Cisco Agent Desktop y el CTI Server Nivel = 170-179 - para las trazas del BRIBÓN Nivel = 3000-3100 - trazas del estado de agente Nivel = **4000-4100 - Trazas LDAP** Nivel = 8000 - verdadero

Escritorio del reinicio después de cambiar el nivel de debug.

Nota: Utilice el nivel 4100 para capturar la información de LDAP.

[Errores del monitor UCCX LDAP en el visor de eventos](#)

[Problema](#)

Los errores del servicio del monitor del escritorio de Cisco LDAP aparecen en el visor de eventos sobre cada diez segundos. Los errores indican:

El proceso LM0012 Slurpd murió.

[Solución](#)

Esencialmente, el **slurpd** es el proceso de replicación para el UCCX a bordo LDAP. Otro **slapd** Nombrado de proceso permite la Conectividad al LDAP local, después el slurpd asume el control los cambios replegados en un LDAP al otro. Un proceso nombró los **controles de servidor LDAP** **lunes** ambos subprocesos.

Si la versión UCCX es 5.0.2, complete estos pasos para resolver el problema:

1. Inhabilite y pare el **servicio del monitor de Cisco LDAP** en la consola de servicio de Windows en el UCCX primario y los servidores secundarios.
2. Hojee a la carpeta de **C:\Program Files\Cisco\Desktop\log\replica** en ambos servidores UCCX.
3. Borre todos los archivos en la carpeta.
4. Fije el servicio del **monitor de Cisco LDAP** de nuevo al manual y comience el servicio.

[Información Relacionada](#)

- [Guía de prueba de CTI](#)
- [Uso de CTITest para la resolución de problemas de inicio de sesión del agente IPCC](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)