Configuración de Failover de Servidor LDAP para IPCC Express Edition

Contenido

[Introducción](#)
[prerrequisitos](#)
[Requisitos](#)
[Componentes Utilizados](#)
[Convenciones](#)
[Problema](#)
[Causa](#)
[Solución](#)
[En el servidor CRS](#)
[En el escritorio de cada agente](#)
[Conmutación por falla de la configuración LDAP para los servidores LDAP múltiples en IPCC 4.x expreso](#)
[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe una razón del fracaso de los agentes para abrir una sesión al Cisco Agent Desktop. Los agentes no pueden abrir una sesión debido a un error acceder el servidor secundario del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). El servidor LDAP puede ser el Active Directory Service o el servicio de directorio de la conexión de datos (DC) por tolerancia de fallas en un entorno de edición expreso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Sin embargo, porque la integración se hace en la Configuración LDAP del Cisco CallManager, la información del usuario se descarga del directorio LDAP a la base de datos local del Cisco CallManager, que a su vez es synched abajo a la solución de la respuesta de Cisco (CRS) periódicamente vía el AXL API. Las peticiones de la autenticación de usuario se envían al Cisco CallManager vía el AXL API, después se retransmiten al servicio de directorio LDAP externo, si están configuradas.

prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express Edition

- Cisco Desktop Product Suite

Componentes Utilizados

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

- CallManager de Cisco
- Cisco IPCC Express Edition
- Cisco Desktop Product Suite

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.

Convenciones

Consulte Convenciones de Consejos TécnicosCisco para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Problema

Cuando va el servidor LDAP primario abajo, los agentes no pueden abrir una sesión al Cisco Agent Desktop aunque el servidor LDAP secundario está funcional y disponible. Este mensaje de error del software del Cisco Agent Desktop aparece:

```
07:08:28 01/11/2005 INFO   DAClient
  Could not get agent testuser
07:08:28 01/11/2005 FATAL  FastCall FC0254
 Unable to connect to Directory Services:
 <Failed to bind to LDAP server. Can't contact LDAP server>
```

Causa

El archivo del registro indica que no hay tentativa de conectar con el servidor LDAP secundario. Una razón posible es que no configuran al Conjunto de productos del escritorio de Cisco por la tolerancia de fallas LDAP.

Solución

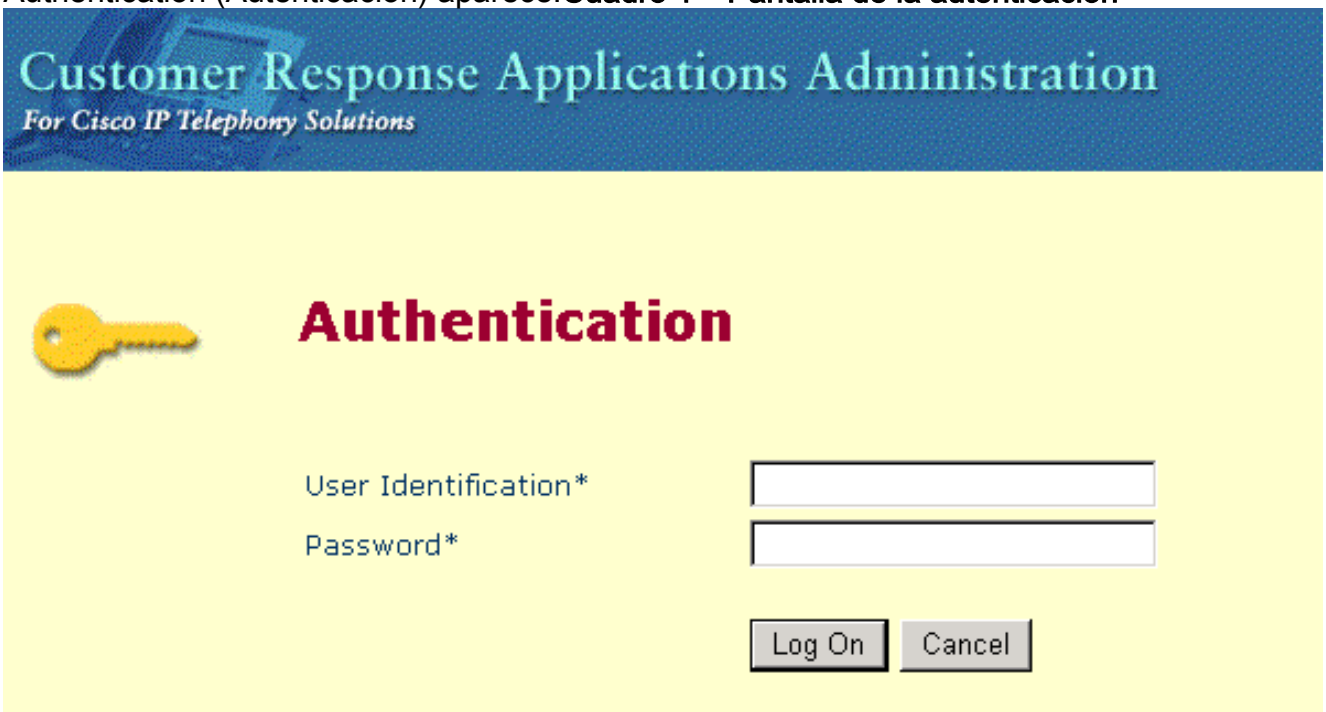
Usted necesita realizar dos conjuntos de los pasos para solucionar la Conmutación por falla del servidor LDAP:

- Conjunto 1: En el servidor CRS.
- Conjunto 2: En el escritorio de cada agente.

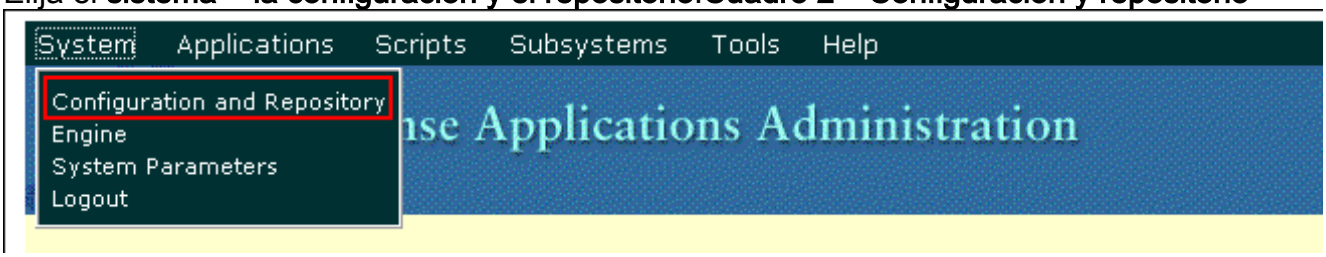
En el servidor CRS

Complete estos pasos:

1. Elija el **Start (Inicio) > Programs (Programas) > Cisco CRA Administrator (Administrador CRA de Cisco) > administrador la aplicación** registrar en el Administrador CRA.Ventana Authentication (Autenticación) aparece:**Cuadro 1 – Pantalla de la autenticación**



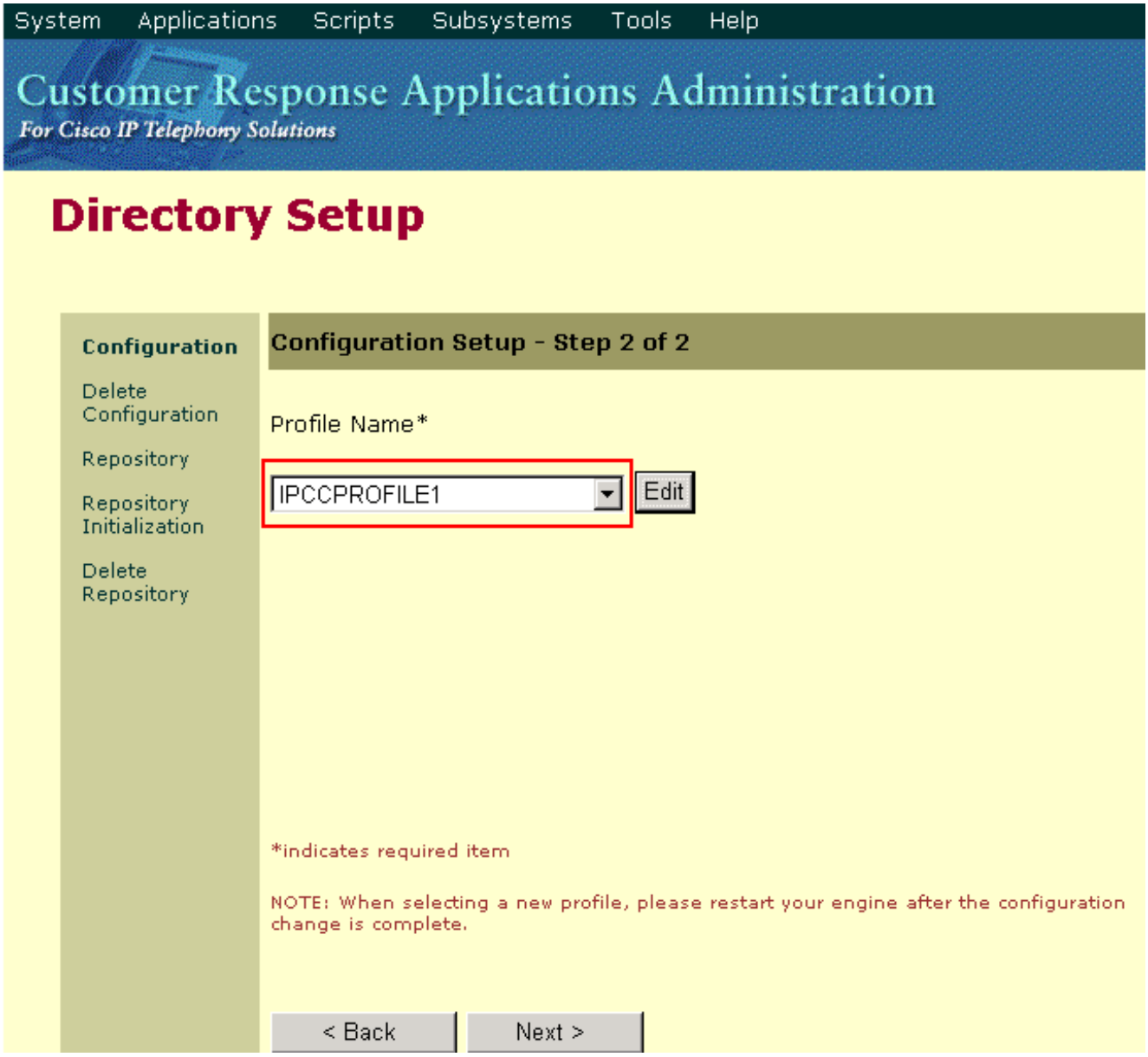
2. Ingrese su nombre de usuario en el campo de la identificación del usuario.
3. Ingrese su contraseña en el campo de contraseña.
4. Haga clic el **inicio**.La ventana de la configuración y del repositorio aparece.
5. Elija el **sistema > la configuración y el repositorio**.**Cuadro 2 – Configuración y repositorio**



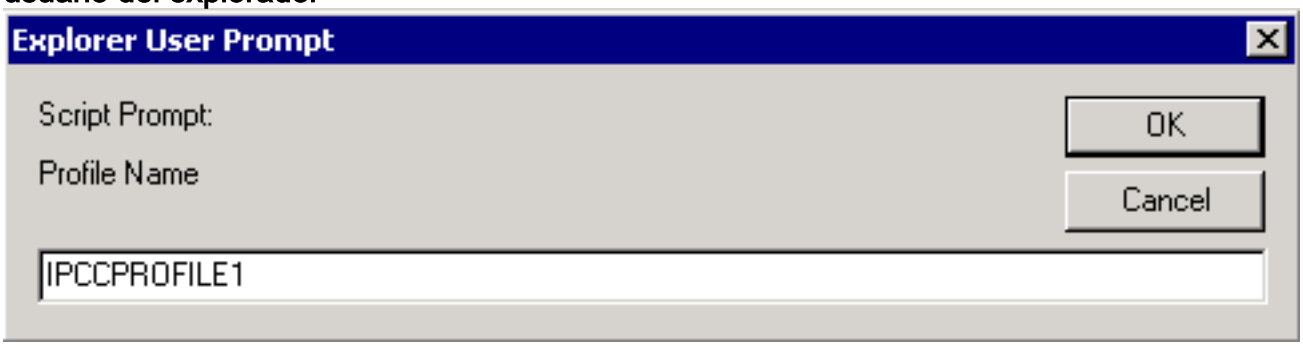
La ventana de la configuración de directorio aparece (véase el cuadro 3).

6. Ingrese el IP Address del servidor LDAP secundario en el campo del director nombre del host. Separe este direccionamiento por una coma de la dirección IP del servidor LDAP primario.**Cuadro 3 – Configuración de directorio: Paso 1 de 2**

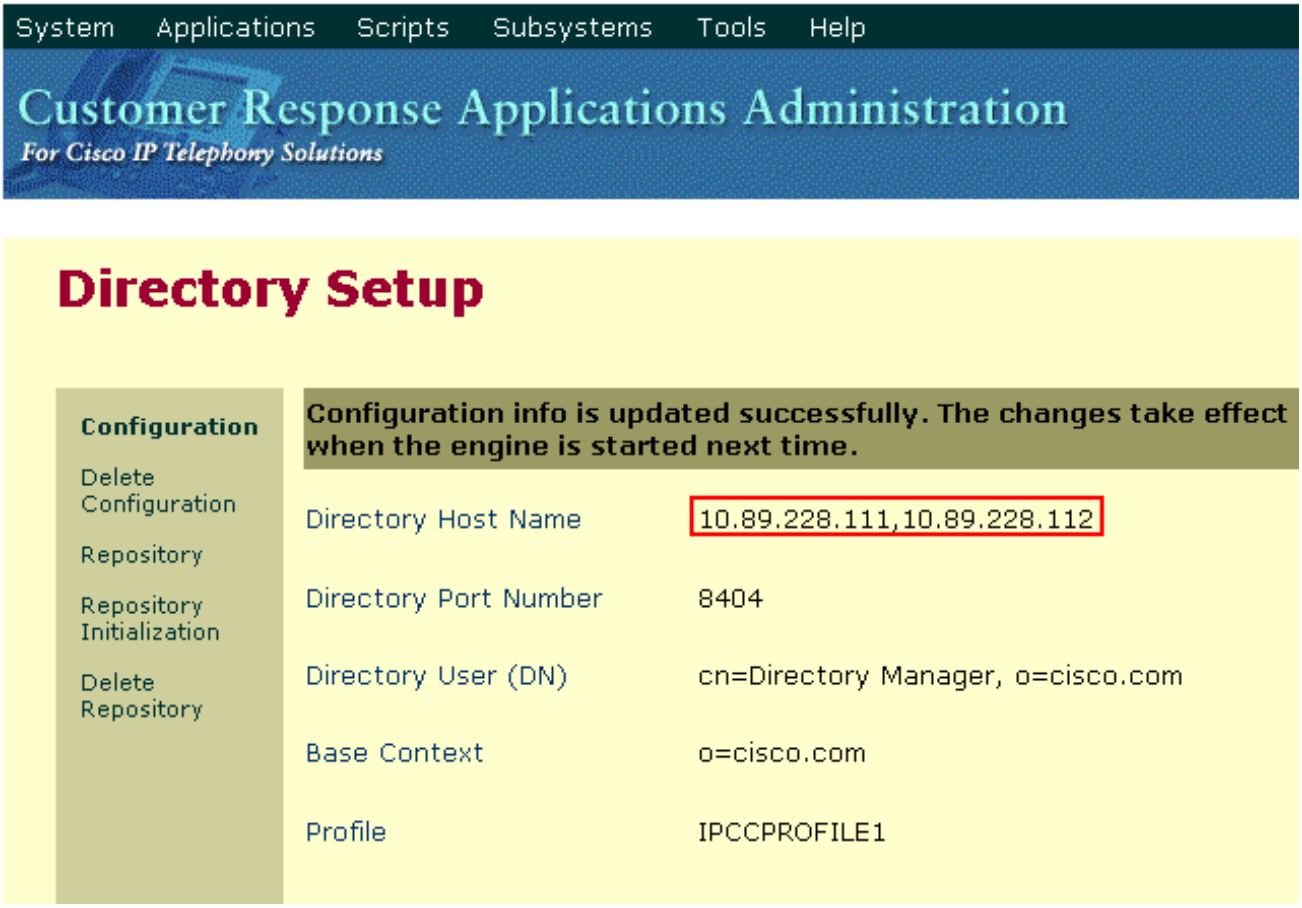
7. Haga clic en Next (Siguiente).**Cuadro 4 – Configuración de directorio: Paso 2 de 2**



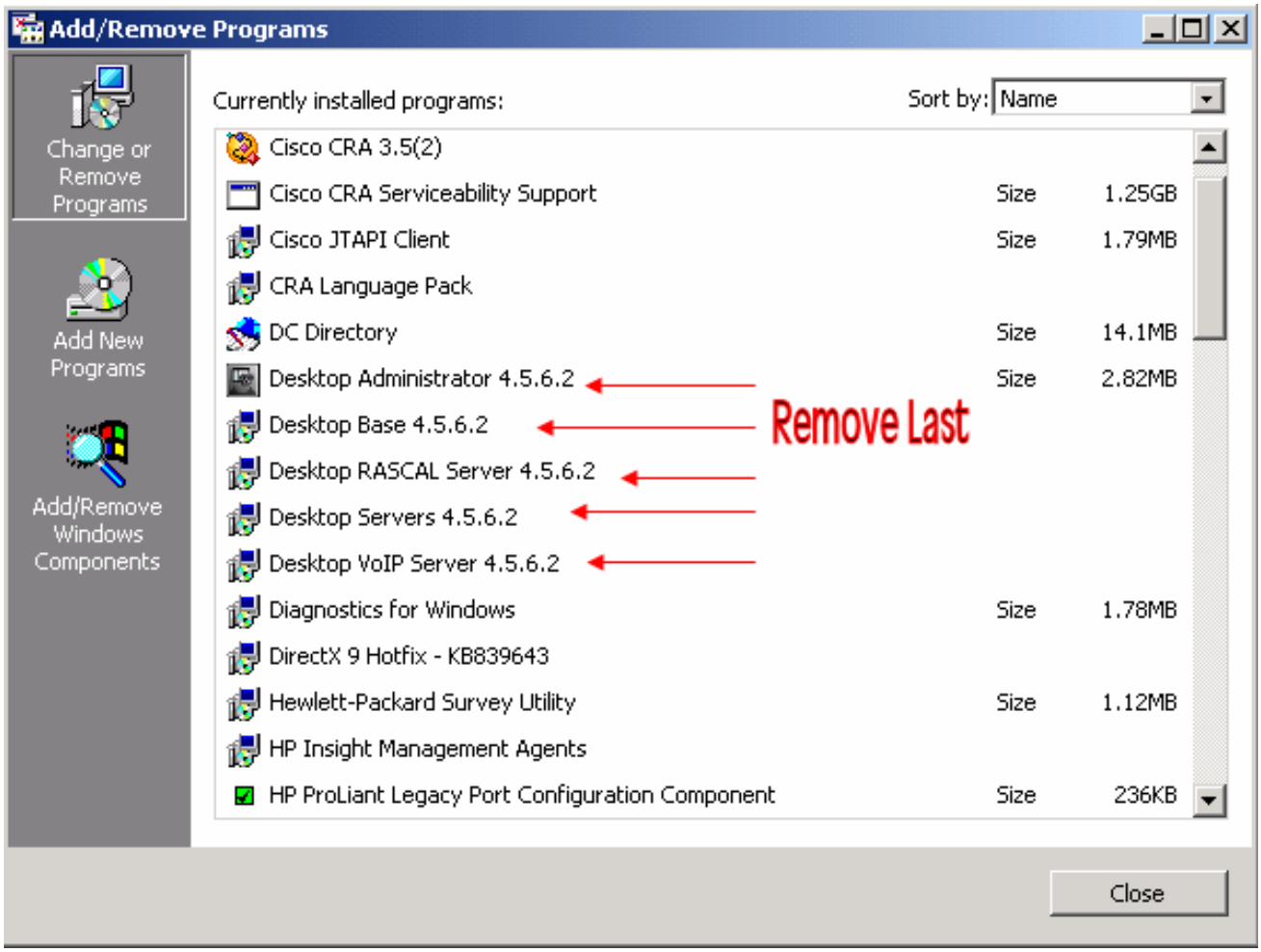
8. Elija el perfil correcto de la lista de nombre del perfil.
9. Haga clic en **Editar**.El prompt del usuario del explorador aparece:**Cuadro 5 – Prompt del usuario del explorador**



10. Click OK.
11. Tecleo **después** en la ventana de la configuración de directorio.La ventana inicial de la configuración de directorio se visualiza otra vez con los IP Addresses de los servidores LDAP primarios y secundarios:**Cuadro 6 – Configuración de directorio: Configuración actualizada**



12. Pare y encienda el motor para que los cambios tomen el efecto.
13. Sostenga todos los cambios del flujo de trabajo (por ejemplo, las pantallas emergentes o las opciones personalizadas, si ninguno).
14. Quite todo el software de escritorio en el servidor CRS (véase el cuadro 7):Quite al administrador de escritorio.Quite al servidor RASCAL.Quite al servidor de escritorio.Quite al servidor de VoIP.Quite la base de escritorio.**Nota:** Asegúrese de que la base de escritorio sea el componente **más reciente que** usted quita, después de que usted haya quitado el resto de componentes. No hay secuencia específica para el retiro de los otros componentes.**Cuadro 7 – Quite el software de escritorio en el servidor CRS**



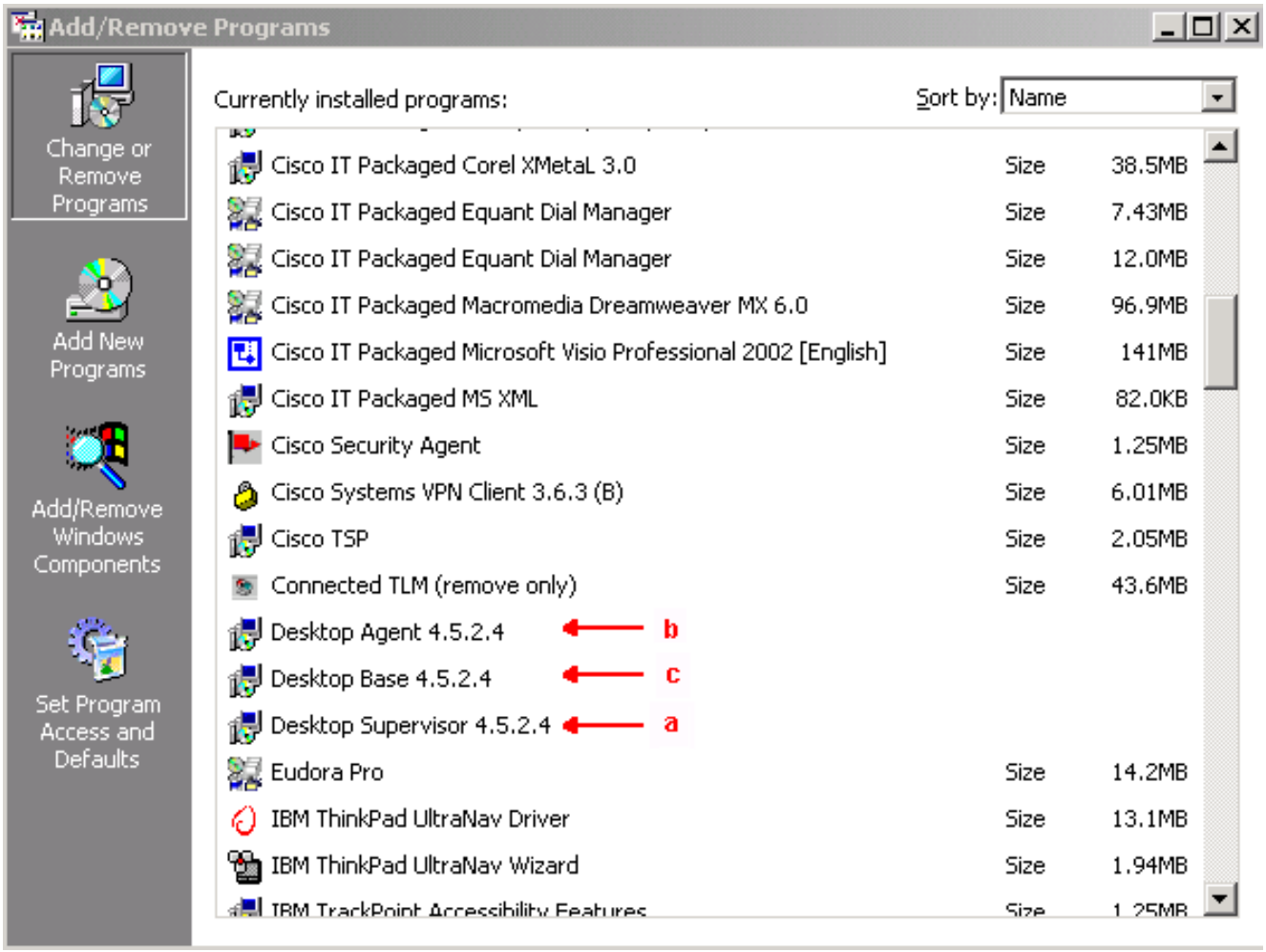
15. Reinicie al servidor CRS.
16. Funcione con el instalador CRS lleno para reinstalar el software de escritorio.
17. Vuelva a efectuar la configuración para la versión previamente instalada del servicio.
18. Restablezca los cambios del flujo de trabajo, si los hay.

En el escritorio de cada agente

Con el agregar/quite la ventana de los programas

Complete estos pasos:

1. Quite el software del Cisco Agent Desktop en la estación de trabajo de escritorio del agente en esta secuencia (véase el cuadro 8):Quite al Supervisor de escritorio.Quite el Agente de escritorio.Quite la base de escritorio.**Cuadro 8 – Secuencia para quitar el software de escritorio en el escritorio del agente**

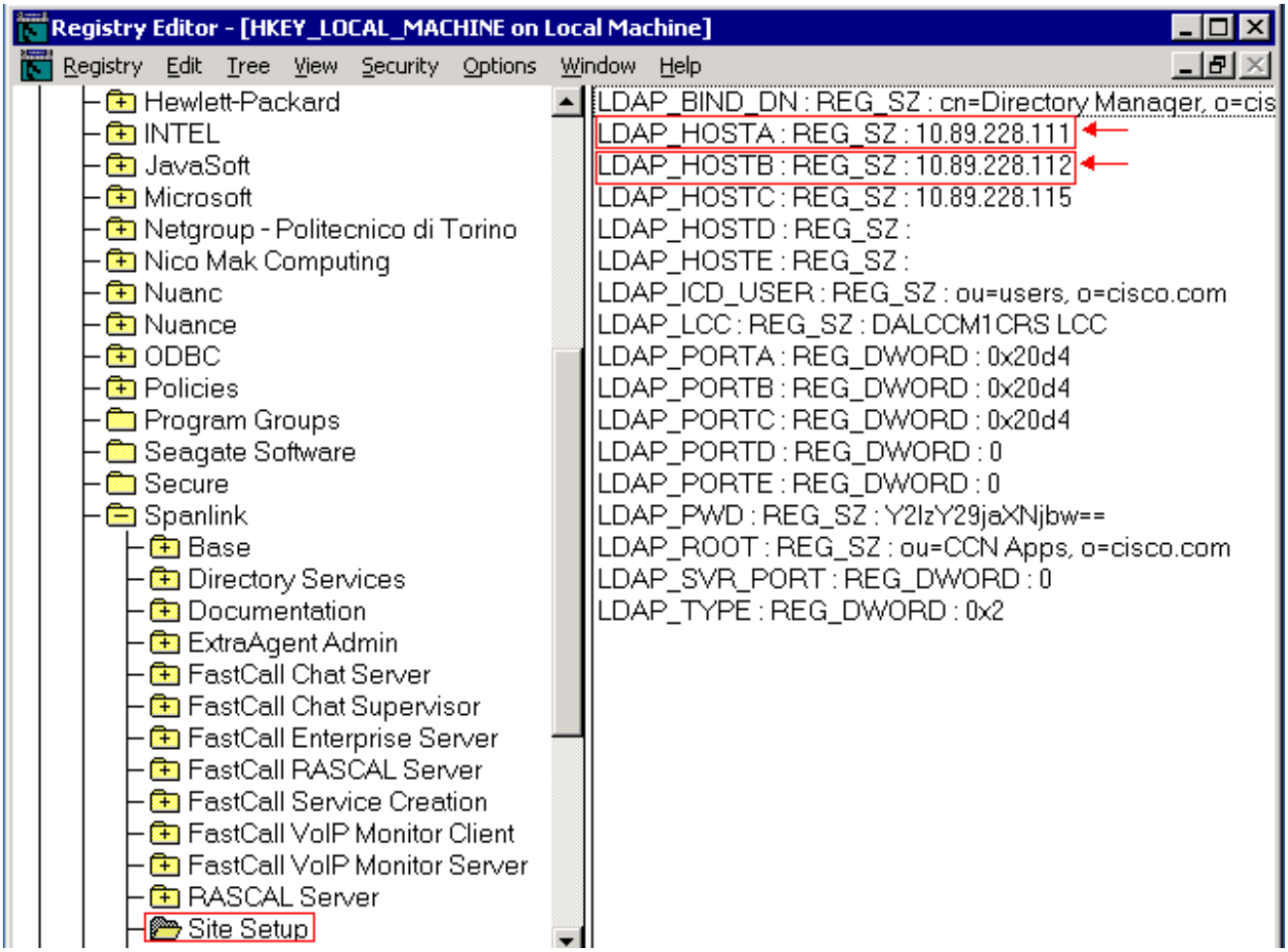


2. Reinicie el puesto de trabajo del agente.
3. Reinstale todo el software del Cisco Agent Desktop que usted acaba de quitar de la estación de trabajo de escritorio del agente.

A través del Editor de registro

Usted puede también utilizar el Editor de registro para reparar este problema en la estación de trabajo de escritorio de cada agente. Complete estos pasos:

1. Haga clic el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**.Aparece el cuadro de diálogo Ejecutar.
2. Ingrese el **regedit32**, y haga clic la **AUTORIZACIÓN**.La ventana del Editor de registro aparece (véase el cuadro 9).
3. Localice `LDAP_HOSTA` y `LDAP_HOSTB las` claves en esta trayectoria:
```
07:08:28 01/11/2005 INFO   DAClient
  Could not get agent testuser
07:08:28 01/11/2005 FATAL  FastCall FC0254
 Unable to connect to Directory Services:
 <Failed to bind to LDAP server. Can't contact LDAP server>
```
4. Ponga al día los valores de estas dos claves de registro con los IP Addresses de los servidores LDAP primarios y secundarios.**Cuadro 9 – Trayecto de registro de navegación**



Conmutación por falla de la configuración LDAP para los servidores LDAP múltiples en IPCC 4.x expreso

La autenticación de usuario requiere el acceso a una base de datos de usuarios en el servidor LDAP. Si el servidor LDAP está abajo o inasequible, usted no puede acceder la interfaz Web de la administración del CRS y los agentes no pueden iniciar sesión. Por lo tanto, instale a un servidor LDAP redundante para proporcionar la Alta disponibilidad. El Cisco CallManager permite que usted configure a los servidores LDAP múltiples para proporcionar la Redundancia.

Complete estos pasos para agregar los nuevos servidores para la Conmutación por falla LDAP en IPCC 4.x expreso. En este ejemplo, usted está agregando a dos servidores del CallManager para la Conmutación por falla LDAP.

1. En el servidor CRS, login CRS a la página de AppAdmin. Vaya al **sistema** > a la **información de LDAP** y aseegurese ambos los servidores del CallManager se enumeran aquí.
2. En CRS la página de AppAdmin, vaya a las **herramientas > User Management (Administración de usuario)**. Entonces, haga clic en el enlace hipertexto para el **LDAP del Cisco CallManager**. Aseegurese ambos los servidores del CallManager se enumeran aquí.
3. En el servidor CRS, va a **Start > Programs** > el **administrador de Cisco CRS** y pone en marcha la **utilidad de la utilidad de Cisco CRS**. Haga clic la lengueta de la **información de LDAP del CallManager** y aseegurese ambos los servidores del CallManager se enumeran aquí.
4. En de Cisco la utilidad de la utilidad CRS, el clic en Archivo > la **conexión del cambio** y usted verá **CRS la información de la carga inicial**. Esto también necesita tener ambos los

servidores LDAP enumerados. Si uno falta, el motor CRS no comenzará correctamente cuando el primer servidor LDAP está abajo. Agregue el segundo en caso necesario, y el tecleo **sincroniza**.

Información Relacionada

- Error reinstalar al administrador de escritorio - Sigue habiendo la instalación previa
- El servicio aparece como inválido bajo centro de control y tiene X rojo al lado de él
- Diseño de red de la referencia de la Solución IPCC Express de Cisco
- Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems