

IPCC: Guía de Troubleshooting del Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Node Manager no comienza y las excepciones LDAP en MCVD los registros Aparecer](#)

[Incapaz de iniciar sesión en Appadmin o de ver cualquier agentes en la página de los recursos](#)

[Cómo borrar todas las licencias existentes y cargar una nueva licencia](#)

[Errores del bloqueo del mutex del Troubleshooting](#)

[Cómo borrar los indicadores del archivo](#)

[Cómo relanzar el cluster puesto en Appadmin](#)

[Cómo relanzar la configuración de servidor para un nodo en Appadmin](#)

[Cómo quitar al usuario duplicado GUID](#)

[Cómo borrar los perfiles fallados de la actualización](#)

[Cómo limpiar los perfiles temporalmente creados del cluster](#)

[Rastreo](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento proporciona la información para resolver problemas el Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) en un Cisco Unified Contact Center Express. Aunque este documento contenga una cierta información sobre los problemas comunes con la solución de respuesta del cliente de Cisco (CRS) y el Cisco CallManager, este documento no hace ninguna tentativa de describir totalmente estos componentes. Bastante, este documento concentra en los síntomas y los métodos para identificar el origen de los problemas que puede ocurrir. Los problemas pueden estar relacionados con el software o con la configuración.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CallManager de Cisco
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager versión 4.x
- Versión de Cisco CRS 4.x

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.

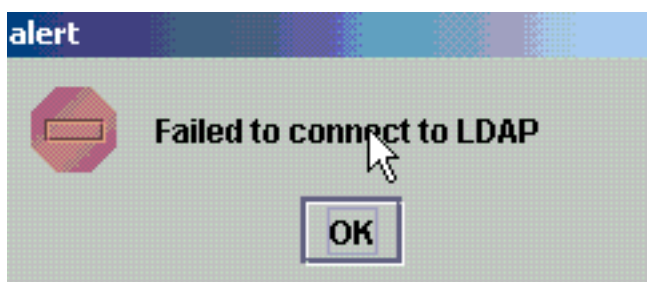
Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Node Manager no comienza y las excepciones LDAP en MCVD los registros Aparecer

Si Node Manager no comenzó y usted considerar muchas excepciones de la Conectividad LDAP en MCVD los registros, después puede haber algunos problemas en el **archivo del ccndir.ini**. El ccndir.inicontains la información de la carga inicial, por ejemplo, contiene la información del servidor LDAP y de sus credenciales donde CRS salva su configuración.

Cuando usted enciende CRS la herramienta de la utilidad y si había algo mal con la información en el **archivo del ccndir.ini**, se recibe el Failedto conecta con el mensaje de error LDAP.



También muestra CRS el cuadro de diálogo del diálogo de la carga inicial en el cual usted puede corregir el **archivo del ccndir.ini**. Usted puede ingresar los valores correctos en CRS el cuadro de diálogo de la carga inicial, y elige SINCRONIZA.

CRS BootStrap Dialog [X]

CRS BOOTSTRAP INFORMATION

LDAP Server Type : DC Directory

LDAP Server : 10.76.253.121

LDAP Server Port : 8404

Directory Manager DN : cn=Directory Manager,o=cisco.com

Directory Manager Password : *****

CCN Base : o=cisco.com

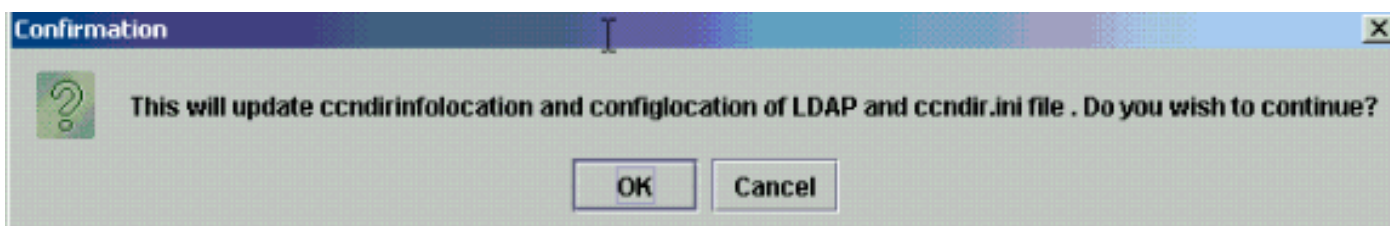
Profile Name : fjohnber-crs

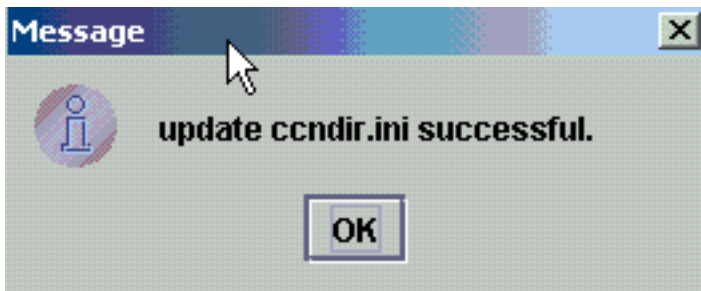
SYNC

Si aparece otra vez en la alerta siguiente, después su información es todavía incorrecta. Usted recibe esta alerta hasta que el problema con la conexión al servidor LDAP especificado se solucione.



Si la información dada correcta, usted recibe estos mensajes. El Haga Click en OK en los mensajes y la ventana de la utilidad aparece.



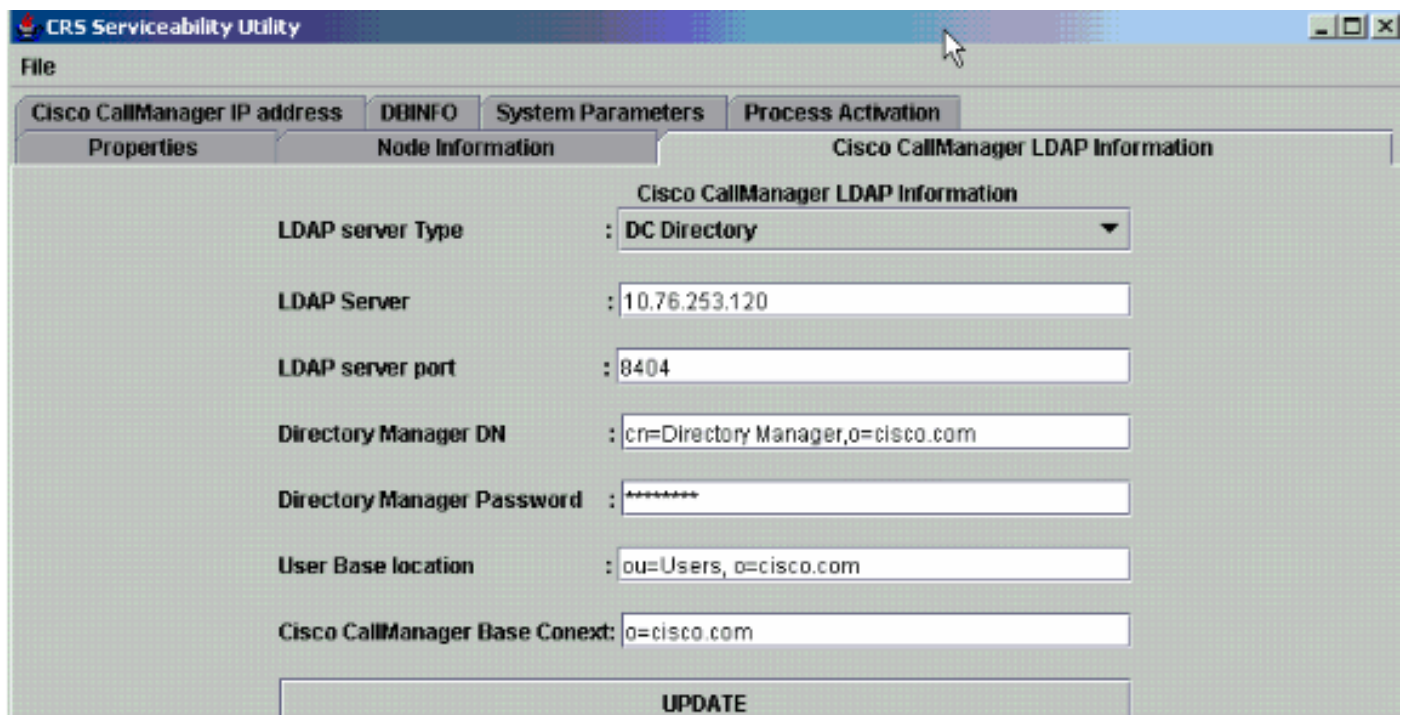


Después de que usted complete esto, recomience `CRS` el servicio de `Node Manager` para que los cambios tomen el efecto.

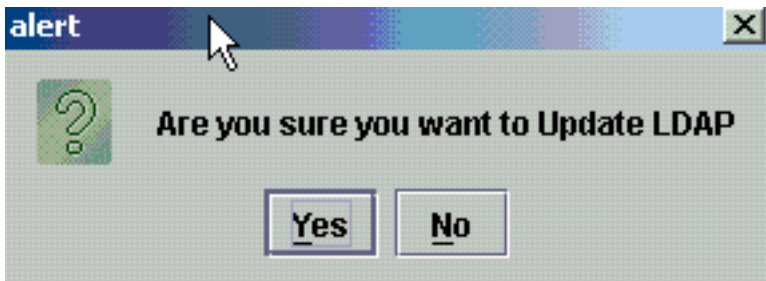
[Incapaz de iniciar sesión en Appadmin o de ver cualquier agentes en la página de los recursos](#)

Cisco CRS Appadmin no permite que ningún usuario inicie sesión o vea ninguna agentes en la página de los recursos en el menú de los **subsistemas > de RmCm**. Esto puede ser debido a la información incorrecta del servidor LDAP del Cisco CallManager, donde el Cisco CallManager salva su información del usuario.

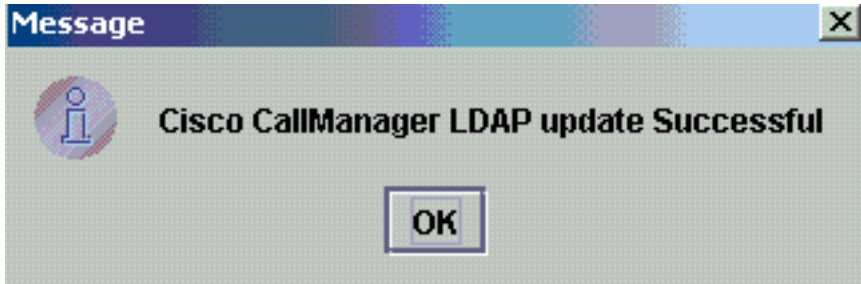
Esto puede ser resuelta si usted utiliza la **herramienta de la utilidad de Cisco CRS**. En de `Cisco` la herramienta de la utilidad `CRS`, elija la lengüeta de la **información de LDAP del Cisco CallManager**, teclee los valores correctos y haga clic la **actualización**. La **ubicación de la Base del usuario**, el **contexto de la base del Cisco CallManager** o las **credenciales del Administrador del directorio** son posiblemente incorrectos.



Si usted está seguro sobre la información, haga clic **sí** para esta alerta:



Haga Click en OK para continuar.

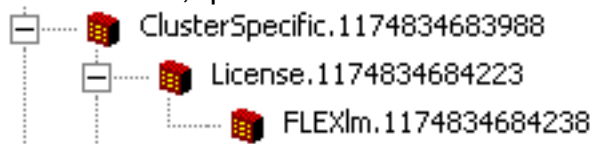


Recomiende CRS el servicio de Node Manager para que los cambios tomen el efecto.

[Cómo borrar todas las licencias existentes y cargar una nueva licencia](#)

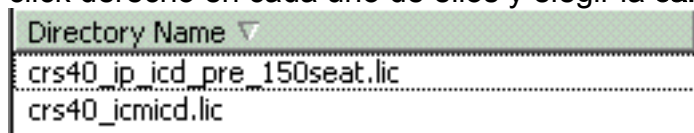
Complete estos pasos para borrar todas las licencias existentes:

1. En el **Apps > los clusteres OU del CCN**, elija su perfil OU del cluster y elija **ClusterSpecific > la licencia > FlexIm OU**, que contiene todas las licencias



cargadas.

2. En el panel derecho, usted puede ver las licencias enumeradas. Para borrar la licencia, el click derecho en cada uno de ellos y elegir la **cancelación**.



Para cargar las nuevas licencias, vaya CRS al Appadmin y utilice el **link de información sobre la licencia** en el **sistema > el centro de control**. Elija **agregar las licencias** para cargar las nuevas licencias.

[Resuelva problemas los errores del bloqueo del mutex](#)

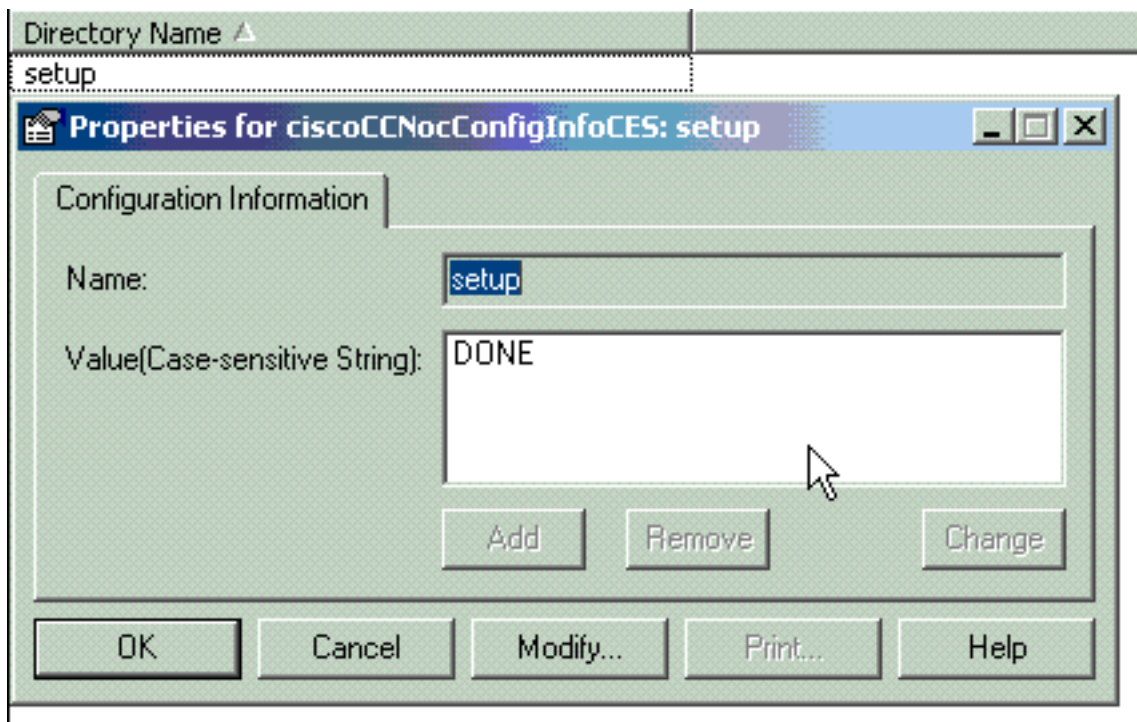
Refiera al [IPCC: Resuelva problemas los errores del bloqueo del mutex](#) para más información sobre cómo resolver problemas los errores del bloqueo del mutex.

[Cómo borrar los indicadores del archivo](#)

Refiera [“error mientras que maneja al mensaje de error de la petición de la entrada” al configurar CRS](#) para más información sobre cómo borrar los indicadores del archivo.

[Cómo relanzar el cluster puesto en Appadmin](#)

En las situaciones donde usted quiere hacer de nuevo la configuración del cluster, hay una configuración llamada del indicador encontrada en el **Apps > los clusteres del CCN > <profile > > appadminsetup**. Esto contiene el valor **HECHO** cuando la configuración del cluster se completa con éxito. Para hacer de nuevo la configuración del cluster, cambie su valor a **FRESH_INSTALL**. Después de que usted cambie esto, restaure **CRS** el **Appadmin** para ver las pantallas para la configuración del cluster. Si usted hace de nuevo la configuración del cluster, ésta le toma a través de las ventanas donde usted elige a su administrador para Appadmin.



Nota: Complete solamente estos pasos en caso necesario puesto que puede dañar el funcionamiento regular. Esto se puede utilizar en el caso donde el usuario ha olvidado la identificación del usuario admin.

[Cómo relanzar la configuración de servidor para un nodo en Appadmin](#)

Para relanzar la configuración de servidor para un nodo, hay un indicador de la **configuración** para cada nodo situado en el **Apps > los clusters del CCN > <profile > > los Nodos > <node_id > > appadminsetup**. **HA HECHO** como su valor si la configuración de servidor fue completada para el nodo correspondiente. Para hacer de nuevo la configuración de servidor para ese nodo, cambie su valor a **FRESH_INSTALL**. Después de que usted cambie esto, restaure CRS el Appadmin para ver las pantallas de la configuración de servidor.

[Cómo quitar al usuario duplicado GUID](#)

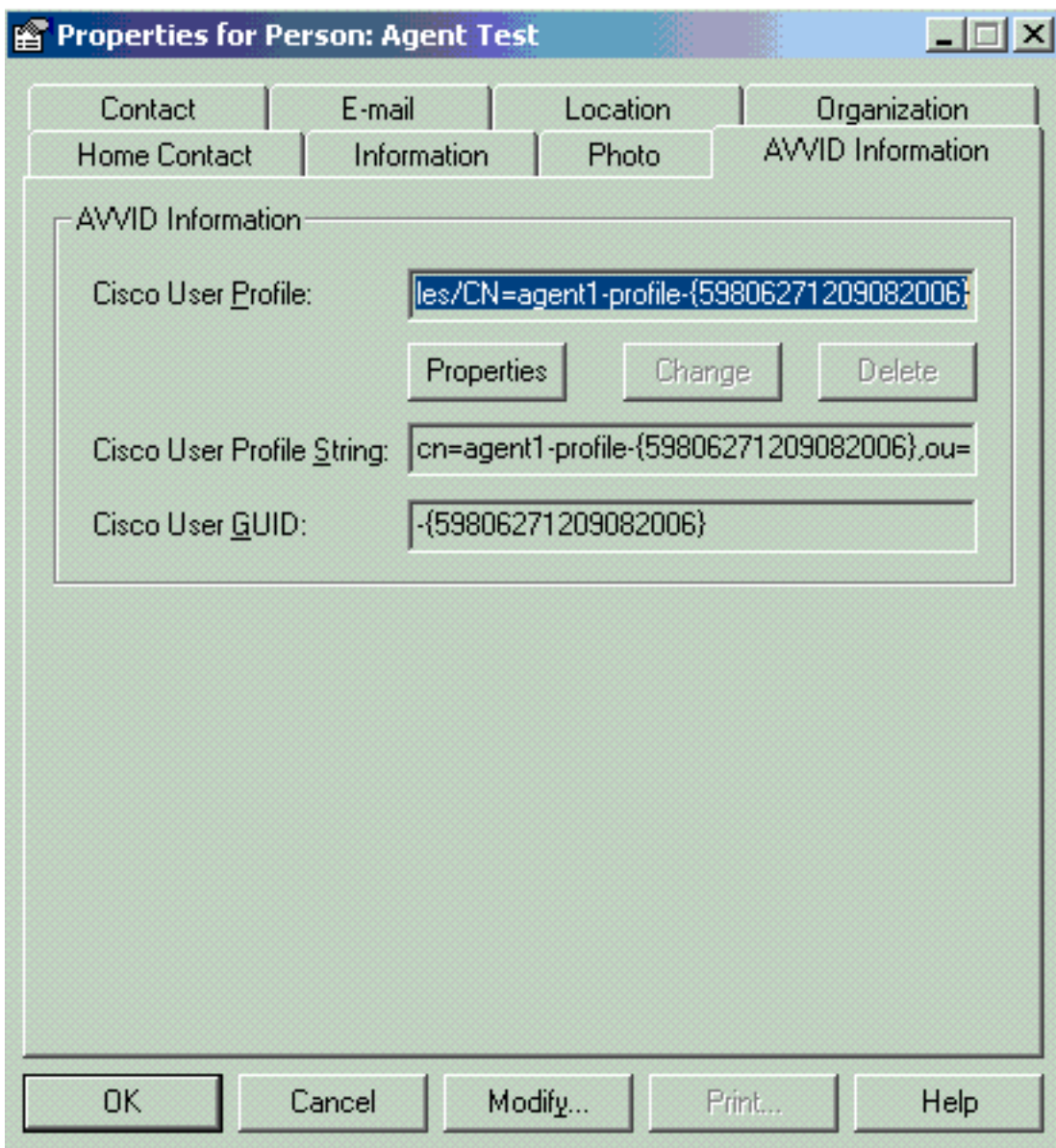
Con *MADM LIB_CFG* el debug se giró, esto registra la información de la impresión sobre el duplicado GUID, y usted necesita descubrir cuál es la entrada correcta. Entonces, usted puede borrar el incorrecto.

Registros de la muestra:

```
5635: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-CONFIG_FAIL:Fail to load ldap configuration
file:
    Exception=ICD LDAP: Duplicate guids in users agenty and agentx
5636: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:java.lang.IllegalStateException:
duplicate guid
5637: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig$ParamRetriever.run(AgentICDConfig.java:564)
5638: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.retrieveADParameters(AgentICDConfig.java:448)
5639: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:361)
5640: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:233)
```

También en el DC Directory, asegúrese de borrar solamente las entradas de usuario duplicados en estas tres ubicaciones:

1. Bajo el **cisco.com > el CCN OU > perfila > perfil del usuario**
2. Bajo el **cisco.com > el CCN OU > perfila > perfil del usuario-CCN**
3. Bajo el **cisco.com OU > Users**, después haga doble clic en el nombre de usuario duplicado, elija la lengüeta de la **información AVVID** y asegúrese el GUID hace juego el duplicado GUID.



[Cómo borrar los perfiles fallados de la actualización](#)

Durante una actualización de Cisco CRS 3.X a 4.0(X), el instalador crea un nuevo perfil 4.0 y no perturba el perfil 3.X. Así pues, si una actualización falla, usted puede borrar el perfil 4.0. El instalador 4.0 puede crear **clusteres** llamados los nuevos un OU en el **Apps** OU del **CCN** donde usted encuentra que los nuevos 4.0 perfilan, que se menciona previamente para el instalador 4.0.

Bajo las **configuraciones**, las **aplicaciones** y el **flujo de trabajo OU**, para distinguir con el perfil 3.X que existe ya, el instalador crea los nombres del perfil añadidos al final del fichero con **._\$\$CRS40\$\$_**. Usted tiene que borrar los perfiles en estos cuatro OU:

1. **clusteres**
2. **configuraciones**
3. **aplicaciones**
4. **flujos de trabajo**

Por ejemplo, el IPCC es el nombre del perfil que usted dio. Usted entonces tiene que borrar:

1. El Apps del CCN > agrupa > IPCC
2. Apps > configuraciones > IPCC._\$\$CRS40\$\$_ del CCN

3. Apps > aplicaciones > IPCC._\$\$CRS40\$\$_ del CCN

4. Apps > flujos de trabajo > IPCC._\$\$CRS40\$\$_ del CCN

Nota: Tenga cuidado de no borrar cualquier cosa que no tiene un \$\$ como se mencionó anteriormente, que puede corromper el sistema 3.x.

Cómo limpiar los perfiles temporalmente creados del cluster

CRS la actualización a partir de 4.0(X) a 4.0(Y) falla con este mensaje de error en los registros del instalar:

```
CSCO:Wed Mar 08 19:57:52 2006:cisco_eftn::DialogDisplayMessageBox() in:
hMsi=1606, sText=This server belongs to a different cluster.
You must uninstall Cisco CRS to remove this server from its current cluster
before installing it in a new cluster. Do you want to uninstall
Cisco CRS now?, sCaption=Cisco Customer Response Solutions, nType=36
```

En esta situación, el LDAP se deja con los perfiles temporalmente creados sin limpiar de los desperdicios bajo la forma de **profilename.xxxxxxxxxx**. Este problema se documenta en el Id. de bug Cisco CSCsd61447 ([los registeredcustomers](#) solamente)

Quite todos los perfiles con el profilename.xxxxxx para resolver este problema y dejar solamente el profilename bajo que no tiene el .xxxxxxx añadido al final del fichero a él antes de que usted revise el proceso de actualización.

Rastreo

Sobre todo por problemas de conectividad LDAP, el seguimiento predeterminado es bastante a analizar. Si hay un problema con los usuarios extraídos del LDAP, usted puede girarse `LIB_LDAP` con el componente de Appadmin, del motor, o del editor en el cual el problema ocurre. Refiera al [Guía del seguimiento rápido CRS para la versión 3.x y 4.0.x](#) para más información sobre CRS localizar.

Información Relacionada

- [Recursos de soporte de la Voz y Comunicaciones unificadas](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)