

Comment réparer la base de données de LDAP CAD si corrompu des deux côtés

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Analyse de log](#)

[Résolution](#)

Introduction

Ce document décrit comment réparer la base de données de Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) du Cisco Agent Desktop (CAD) si corrompu des deux côtés.

Contribué par Nebojsa Zdravkovic et Dan Lazich et édité par Manoj Srinivas, ingénieurs TAC Cisco.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande ont la connaissance sur ces thèmes :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- CAD
- Base de données de LDAP CAD

Composants utilisés

- UCCE 10.5
- CAD 10.5

Les informations dans ce document ont été créées des périphériques dans un environnement de production spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

Informations générales

Dans cet environnement, les agents ne pouvaient pas ouvrir une session au CAD et aucun des services CAD ne pourrait se connecter au LDAP.

Analyse de log

Vous verrez Slapd rebondir avec cette erreur :

```
DEBUG [0x530] parse_acl: config_back_db_open: line 0: warning: cannot assess the validity of the
ACL scope within backend naming context
DEBUG [0x530] bdb_db_open: bdb_db_open: "o=Spanlink Communications"
DEBUG [0x530] bdb_db_open: bdb_db_open: database "o=Spanlink Communications" cannot be opened,
err 22. Restore from backup!DEBUG [0x530][0x530] bdb_errcall: bdb(o=Spanlink Communications):
txn_checkpoint interface requires an environment configured for the transaction subsystem DEBUG
[0x530] bdb_db_close: bdb_db_close: database "o=Spanlink Communications": txn_checkpoint failed:
Invalid argument (22). DEBUG [0x530] backend_startup_one: backend_startup_one (type=bdb,
suffix="o=Spanlink Communications"): bi_db_open failed! (22)
```

Ceci indique que la base de données de LDAP qui se tient toutes les données de configuration CAD nécessaires pour l'Institut central des statistiques de log d'agent est corrompu. La procédure de récupération de LDAP décrite dans le guide de dépannage CAD s'appliquent pas applicable ici car il n'y a aucun bon DB de LDAP disponible.

Résolution

Il est encore possible de récupérer les données par cette procédure bien que la base de données des deux côtés soient corrompue.

Puisque les deux bases de données sont corrompues, vous pouvez commencer à partir de n'importe quel côté. Les étapes ci-dessous supposent que le côté A est choisi pour la réparation d'abord. Avant d'exécuter ces étapes, assurez que suivi de slapd est placé à THRESHOLD=OFF, sous... l'appareil de bureau \ config \ slapd.cfg.

Étape 1. Du côté UNE PAGE, arrêtent le service de moniteur de LDAP de Cisco.

Étape 2. Ouvrez une fenêtre de commandes et changez les répertoires... à **Cisco \ appareil de bureau \ coffre** (le lecteur et l'emplacement exact de ce répertoire dépend d'où les services ont été installés).

Étape 3. Renommez... **Cisco \ répertoire d'appareil de bureau \ base de données...** à **Cisco \ appareil de bureau \ old_database**.

Étape 4. Créez un nouveau répertoire appelé... **Cisco \ appareil de bureau \ base de données**.

Étape 5. Copiez **DB_CONFIG** et tous les fichiers avec une extension *.dat du répertoire d'old_database sur le nouveau répertoire de base de données.

Étape 6. Le dernier fichier de Idif de copie de. \ De bureau \ ldap_archive à. \ Appareil de bureau \ coffre et le renomment à backup.Idif

Étape 7. Dans le répertoire de base de données, créez un fichier vide appelé rep.log.

Étape 8. Ouvrez une fenêtre de commandes et changez les répertoires... à Cisco \ appareil de bureau \ coffre

Introduisez la commande suivante et l'appuyez sur entrent.

slapadd - f slapd.conf - l backup.ldif - c

Étape 9. Vous devez voir un indicateur de progression tandis que le slapadd s'exécute. Attendez jusqu'à ce qu'il se termine.

Étape 10. Service de moniteur de LDAP de début

Étape 11. Exécutez les mêmes étapes du côté B.

Étape 12. Si complet, cassez la réplification de répertoire dans le postinstall et recréez-la

Étape 13. Services de la reprise CAD du côté B.

D'autres scénarios possibles sont couverts du guide de dépannage CAD :

https://www.cisco.com/c/dam/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/crs/express_10_5/troubleshooting/guide/cadx105-troubleshooting-guide.pdf