

# Dépannez la question de connexion de l'agent du Cisco Agent Desktop (CAD)

## Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner la question de procédure de connexion d'agent du Cisco Agent Desktop (CAD).

## Problème

L'agent de Cisco CAD est reçoit un message d'erreur quand procédure de connexion au serveur.

Afin de dépanner le problème collectez l'agent CAD et les journaux du serveur CAD. Référez-vous à ce guide pour la collecte de log.

[Configurations de suivi UCCE et collecte de log](#)

Analysez les logs d'agent CAD.

```
2017-10-24 03:36:42:887 INFO LC0012 Failed to bind to Calabrio LDAP service on <10.229.172.16>:
<-1> <Can't contact LDAP server>
2017-10-24 03:36:42:887 WARN LC0001 Error occurred while performing an LDAP operation.
2017-10-24 03:36:43:924 INFO LC0012 Failed to bind to Calabrio LDAP service on <10.229.172.46>:
<-1> <Can't contact LDAP server>
2017-10-24 03:36:43:924 WARN LC0001 Error occurred while performing an LDAP operation.
2017-10-24 03:36:43:925 ERROR STD2001 Client <Calabrio LDAP> failed to connect to any service.
```

L'erreur « ne peut pas contacter le serveur LDAP » mène au moniteur LRM et de LDAP se connecte.

Un extrait de log LRM.

```
2017-10-24 03:36:42:117 INFO LC0012 Failed to bind to Calabrio LDAP service on <10.229.172.16>:
<-1> <Can't contact LDAP server>
2017-10-24 03:36:42:117 WARN LC0001 Error occurred while performing an LDAP operation.
2017-10-24 03:36:43:134 INFO LC0012 Failed to bind to Calabrio LDAP service on <10.229.172.46>:
<-1> <Can't contact LDAP server>
2017-10-24 03:36:43:134 WARN LC0001 Error occurred while performing an LDAP operation.
```

Un extrait du processus du moniteur de LDAP (ldapmonsvr.log) se connecte.

```
2017-10-24 03:37:06:036 INFO LMS0000 Successfully started process <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:06:565 WARN LMS3001 The process has unexpectedly stopped running <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:16:084 INFO LMS0000 Successfully started process <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:16:600 WARN LMS3001 The process has unexpectedly stopped running <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:26:134 INFO LMS0000 Successfully started process <slapd.exe>.
2017-10-24 03:37:26:618 WARN LMS3001 The process has unexpectedly stopped running <slapd.exe>.
```

Tous les process restarts de 10 secondes CAD Slapd.

## Solution

Quand le moniteur de LDAP ne peut pas vous démarrer le besoin de récupérer la base de données de services d'annuaire.

Référez-vous au [document de guide de dépannage de Cisco CAD](#), la page 45.

Pour récupérer la base de données de services d'annuaire (méthode 1) :

1. Sur le PC accueillant la base de données, arrêtez le service de moniteur de LDAP.
2. Commencez l'application de Windows CMD et naviguez vers

```
cd C:\Program Files x86\Cisco\Desktop\bin
```

**Note:** Le répertoire de serveur de l'effectif CAD peut être différent.

3. Introduisez cette commande et l'appuyez sur **entrent**.

```
db_recover -h ../database -v
```

4. **La sortie de type** et appuient sur **entrent** pour fermer la fenêtre DOS.
5. Redémarrez le service de moniteur de LDAP.

Si cette procédure ne fonctionne pas, poursuivez à la méthode 2 du même guide.