Dépannage des échecs de synchronisation du flux d'entrée LDIF du connecteur d'annuaire Cisco

Table des matières

Problème

Les utilisateurs rencontrent des échecs de synchronisation récurrents entre Cisco Directory Connector et Cisco Webex Control Hub. Le processus de synchronisation génère plusieurs alertes par e-mail indiquant que les synchronisations incrémentielles ont échoué et que les synchronisations ont parfois réussi. Lors de l'analyse des alertes de gravité élevée dans le centre d'alertes Webex Control Hub, le message d'erreur suivant s'affiche :

```
A com.cisco.codev.identity.engine.SyncException occurred in the cloud service. Failed to read request L
```

Les échecs de synchronisation persistent pendant plusieurs jours et ont un impact sur la capacité de synchronisation des données utilisateur entre Active Directory sur site et la plate-forme cloud Webex, ce qui peut affecter le provisionnement des utilisateurs et l'accès aux services Webex. Le problème semble affecter le processus de synchronisation global plutôt que des comptes d'utilisateurs spécifiques.

Environnement

- Connecteur de répertoire Cisco version 3.8.700.64732
- Plate-forme VM Windows Server
- Intégration Active Directory sur site
- Concentrateur de contrôle Cisco Webex
- Synchronisation incrémentielle du répertoire configurée

- Connecteur de répertoire utilisé pendant plusieurs années avant la survenue du problème

Résolution

Ce problème de synchronisation se résout généralement sans intervention manuelle. L'échec du flux d'entrée LDIF (LDAP Data Interchange Format) est souvent lié à des facteurs externes affectant le format des données fournies par Active Directory au service cloud Cisco.

Étapes de surveillance et de vérification

Étape 1: Surveiller le centre d'alertes du Webex Control Hub pour les mises à jour de l'état de synchronisation

Vérifiez régulièrement le centre d'alertes pour savoir si de nouvelles alertes d'échec continuent d'apparaître ou si des alertes de synchronisation réussies commencent à se produire.

Étape 2: Examiner les journaux d'application pour les modèles de défaillance

Examinez les journaux d'application du connecteur d'annuaire Cisco dans l'Observateur d'événements pour identifier les modèles d'erreurs récurrents ou les modifications de la fréquence des erreurs.

Étape 3: Vérifier la récupération de synchronisation

Vérifiez que les synchronisations incrémentielles reprennent un fonctionnement normal en surveillant les notifications de synchronisation réussies consécutives sans intervention.

Informations de dépannage supplémentaires

Si le problème persiste au-delà de plusieurs jours, collectez les informations de diagnostic suivantes :

- Rapport d'exécution à sec à partir du connecteur de répertoire Cisco

- L'Observateur d'événements consigne les événements depuis le Connecteur de répertoire d'hébergement Windows Server
- Chronologie du début des échecs de synchronisation
- Toute modification récente de l'environnement (mises à jour, modifications de configuration, mises à jour antivirus)

Motif

Le fichier LDIF est généré par Active Directory et envoyé au service cloud Cisco pour analyser les modifications apportées au répertoire. La charge utile et le fichier LDIF sont fournis au service Cisco plutôt que créés par celui-ci. L'enquête menée par l'équipe de développement de logiciels Cisco a révélé que les mises à jour antivirus dans les environnements peuvent influencer le format du LDIF fourni par Active Directory avec la charge utile, ce qui entraîne l'échec du service cloud lors de la tentative de lecture du flux d'entrée LDIF de la demande.

Ce problème a été observé dans plusieurs environnements et semble être lié à la manière dont les logiciels de sécurité tiers interagissent avec le processus de génération LDIF dans Active Directory.

Autres informations utiles

- Assistance technique de Cisco et téléchargements

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.