Dépannage de l'échec d'authentification du connecteur de répertoire avec incompatibilité de compte sur Windows Server

Table des matières

Problème

Le connecteur d'annuaire Cisco installé sur un serveur Windows échoue à l'authentification lors de la tentative de connexion avec un compte d'administrateur différent de celui utilisé pour se connecter au serveur. Le processus d'authentification tente par erreur d'utiliser le compte de connexion du serveur Windows au lieu du compte d'administrateur Webex Control Hub prévu, ce qui entraîne les messages d'erreur suivants :

- Échec d'authentification
- Votre compte n'est pas autorisé. Contactez votre administrateur.

Les journaux principaux affichent une erreur de mappage SAML2 :

```
com.sun.identity.saml2.common.SAML2UserNotFoundException: No local user being mapped.
```

Le Connecteur de répertoire a précédemment demandé la sélection d'un compte lors de la connexion, mais après le début du problème, cette invite échoue et des tentatives d'authentification sont effectuées avec le compte incorrect. La réinstallation de l'application, le redémarrage du service et le redémarrage du serveur ne résolvent pas l'échec de l'authentification initiale.

Environnement

- Cisco Directory Connector installé sur Windows Server 2019 Standard

- Serveur hébergé sur la machine virtuelle Google Compute Engine
- Serveur dédié à Directory Connector sans autres services majeurs
- Comptes d'utilisateurs distincts dans Active Directory : compte d'administrateur du serveur sans privilèges de messagerie et compte de messagerie ordinaire sans privilèges de connexion au serveur
- Planification de synchronisation du connecteur d'annuaire configurée avec synchronisation de synchronisation incrémentielle
- Mode BIOS défini sur Legacy avec démarrage sécurisé non pris en charge

Résolution

Le problème d'authentification a été résolu par les étapes suivantes :

Étape 1: Configuration du compte de service

Modifiez le compte de service Connecteur d'annuaire pour utiliser un compte de domaine avec les privilèges Active Directory appropriés :

1. Ouvrez services.msc sur le serveur Windows.
2. Localisez le service Connecteur de répertoire.
3. Modifiez le compte en cours de Local System en un compte de domaine avec des privilèges AD suffisants.
4. Redémarrez le service Directory Connector.

Étape 2: Vérification du mappage de compte

Assurez-vous que la connexion locale du connecteur de répertoire correspond au compte d'administrateur dans Webex Control Hub :

1. Vérifiez que le compte de messagerie utilisé pour le connecteur de répertoire dispose d'autorisations de lecture pour les objets utilisateur AD.
2. Vérifiez que le compte dispose des privilèges nécessaires pour se connecter au contrôleur

de domaine et lire les objets utilisateur Active Directory.

3. Si nécessaire, ajoutez le compte admin en tant qu'e-mail secondaire dans Active Directory, conformément au guide de déploiement.

Étape 3: Supprimer les instances redondantes

Supprimez toutes les instances de Directory Connector inutiles :

1. Accédez à l'interface Directory Connector.
2. Cliquez sur le menu à trois points pour l'instance inutile.
3. Sélectionnez Désactiver l'instance.

Étape 4: Ajustement du programme de synchronisation

Ajustez la synchronisation incrémentielle de l'intervalle de 24 heures par défaut à un intervalle plus court préféré, en fonction des besoins de l'environnement.

Étape 5: Examen de configuration

Vérifiez et confirmez les paramètres de configuration et de planification de synchronisation du connecteur d'annuaire pour garantir un fonctionnement correct.

Motif

La cause principale était une non-correspondance entre le compte de connexion du serveur local et le compte d'administrateur du connecteur d'annuaire/Webex. Le connecteur d'annuaire a tenté de s'authentifier à l'aide du compte de connexion du serveur Windows au lieu du compte d'administrateur Webex Control Hub prévu. Cet échec de mappage s'est produit en raison de la séparation des comptes dans Active Directory, où le connecteur d'annuaire n'a pas pu mapper correctement le compte d'administrateur Webex lorsqu'il était connecté au serveur avec un

compte d'administrateur différent. Le processus d'authentification SAML2 a échoué, car aucun mappage d'utilisateur local n'a pu être établi entre le compte de connexion au serveur et le compte d'administrateur Webex Control Hub.

Autres informations utiles

- Guide de déploiement du connecteur de répertoire Webex
- 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.