

# Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Description](#)

[Résolution](#)

[Visualiseur d'erreurs de moniteur de LDAP UCCX en cas](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

## [Introduction](#)

Ce document décrit le Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol), explique comment il fonctionne, et détaille quelques étapes de dépannage pour déterminer pourquoi le serveur de moniteur de LDAP ne bascule pas.

## [Avant de commencer](#)

### [Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

### [Conditions préalables](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Fonctionnalité de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées)
- Expérience de Voix et de réseau IP
- Connaissances pratiques de Cisco Agent Desktop

### [Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Cisco Agent Desktop 3.0 et plus tard
- Utilitaire de registre de NT de Microsoft Windows

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

## Description

Le serveur de services d'annuaire est un serveur LDAP. Tous autres serveurs de bureau de Cisco s'inscrivent au serveur de services d'annuaire au startup. Un serveur secondaire facultatif de services d'annuaire peut être installé pour fournir la Redondance pour le serveur primaire de services d'annuaire. Ce serveur secondaire de services d'annuaire doit être installé sur un ordinateur distinct.

Ce document suppose que vous vous êtes exécuté par l'installation du Cisco Agent Desktop, et avez configuré PG1A pour être le serveur LDAP et le PG1B primaires pour être le serveur LDAP (de sauvegarde) secondaire. Pendant le test, les agents ne peuvent pas se connecter dans le Cisco Agent Desktop quand le service primaire de LDAP (PG1A) est arrêté. Voyez l'échantillon suivant se connecter :

Après la première installation du Cisco Agent Desktop, vous devez définir quel périphérique héberge le service primaire de LDAP et quel périphérique héberge le service (de sauvegarde) secondaire de LDAP, si configuré. En outre, il est recommandé que vous employez des adresses IP au lieu des noms d'hôte dans les domaines indiqués pour éviter une question de Système de noms de domaine (DNS).

Le serveur secondaire de services d'annuaire (LDAP) permet d'accéder l'accès en lecture seulement à sa base de données et elle reçoit seulement ses informations du serveur LDAP primaire.

**Remarque:** Vous n'obtenez pas la véritable Redondance de Basculement pour les agents qui connectent aux services d'annuaire le serveur secondaire à la version la plus en cours du Cisco Agent Desktop 4.4 aujourd'hui. Cependant, si un LDAP secondaire est configuré, les agents peuvent ouvrir une session et recevoir des appels de client.

## Résolution

Pour vérifier la configuration et confirmer le serveur LDAP primaire ou secondaire s'exécute, là est plusieurs choses communes à vérifier.

Il y a deux parts pour la solution de LDAP de Cisco Agent Desktop.

- **Le serveur LDAP**, utilise le processus **slapd.exe**
- **Service de moniteur de LDAP**

La fonction unique du **service de moniteur de LDAP** est de mettre en marche et observer le **serveur LDAP** primaire réel (**processus slapd.exe**). S'il échoue pour une raison quelconque, il redémarre, par conception.

Si vous voulez arrêter complètement le **serveur LDAP** (**processus slapd.exe**), vous devez arrêter le **service LDAPMONITOR** puisqu'ils chacun des deux sont attachés ensemble. Ceci est fait en

accédant au début > les programmes > l'AdministrativeTools > les services.

Référez-vous à la [figure 1](#) et à la [figure 2](#). Vous pouvez voir quels besoins d'être configuré au niveau d'agent avec la clé de registre au niveau d'agent, qui te permet pour vérifier la première installation.

Pendant l'agent installez le processus que la boîte de dialogue de Windows appelée les informations du serveur de services d'annuaire apparaît. Voir la [figure 1](#).

Dans la boîte de dialogue des informations du serveur de services d'annuaire, écrivez l'adresse IP du serveur primaire de services d'annuaire (LDAP), et puis cliquez sur Next. Si vous installez un serveur (secondaire) de sauvegarde de services d'annuaire, écrivez l'adresse IP du serveur où le serveur de sauvegarde est installé.

Figure 1 : Les informations du serveur de services d'annuaire

Directory Services Server Information

Enter the host name or IP address of the computer where the primary Directory Services server will be installed.

Primary

Host Name

IP Address 172 . 17 . 50 . 129

If you intend to install a backup Directory Services the primary Directory Services server must know its network location. Enter the host name or IP address where the backup server will be installed.

Backup

Host Name

IP Address 0 . 0 . 0 . 0

< Back Next > Cancel Info

Les utilisateurs d'agent de serveur LDAP sont installés dans le registre de l'agent sous la clé suivante d'installation de site :

Figure 2 : Clé de registre



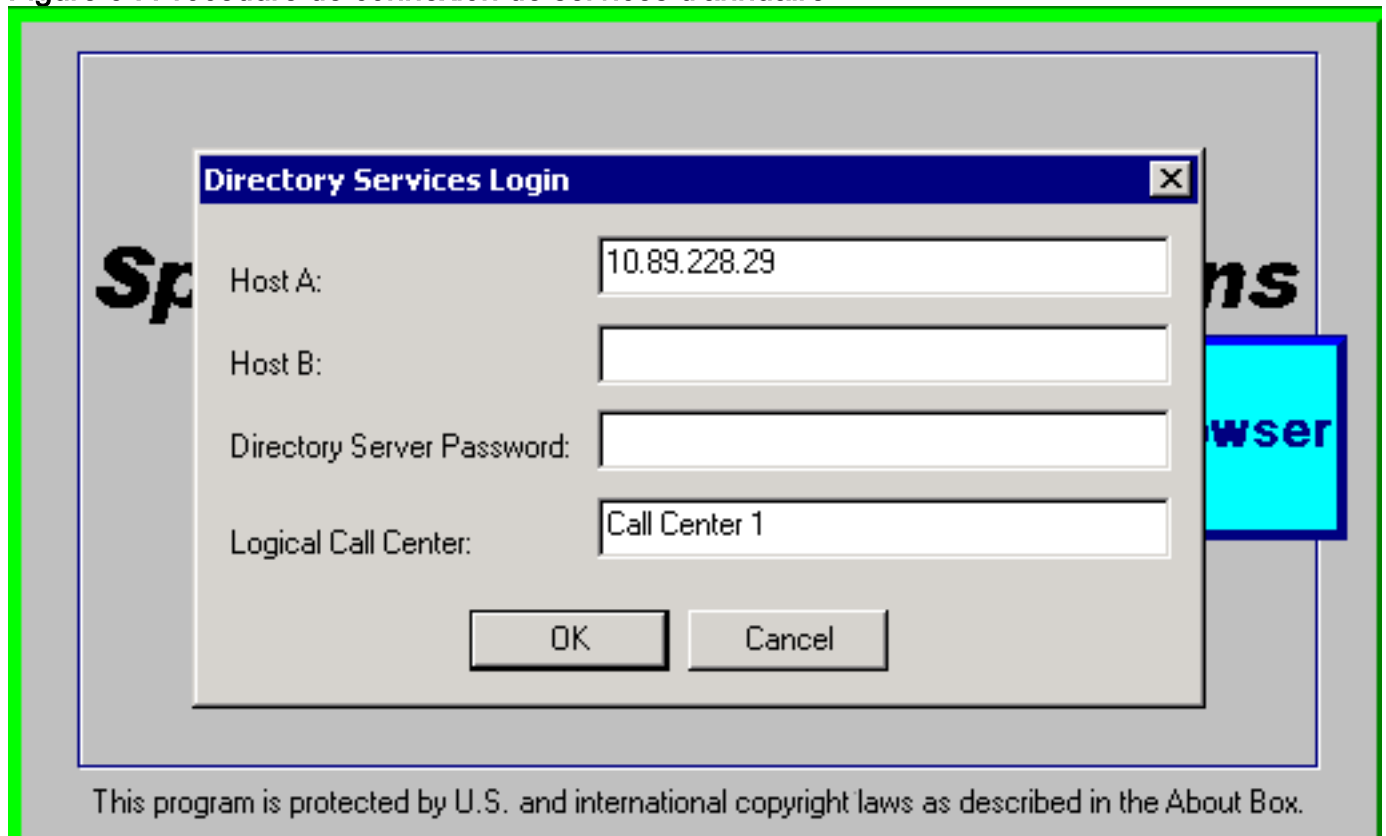
**Remarque:** Il y a des valeurs pour LDAP\_HOSTA et LDAP\_HOSTB si un secondaire a été installé et configuré pendant l'installation.

Est cette clé de registre à ce que le programme de Cisco Agent Desktop regarde quand il commence. Vous pouvez envisager de réexécuter l'installation au niveau d'agent ou essayer modifier la clé de registre ci-dessus. Assurez-vous qu'il y a une entrée dans chacun des deux. Vérifiez l'IPS sont différents et représentent les serveurs LDAP primaires et de sauvegarde corrects.

Afin de commencer le **dsbrowser**, terminez-vous ces étapes sur les serveurs LDAP primaires et secondaires :

1. Cliquez sur **Start > Run**.
2. Sélectionnez cette commande dans le domaine **ouvert**.
3. Cliquez sur **OK**. **La fenêtre de connexion de Services de répertoire** s'ouvre.
4. Si l'adresse IP est valide et le nom de centre d'appel local est correct pour le serveur LDAP primaire, entrez le mot de passe et cliquez sur **OK**.

**Figure 3 : Procédure de connexion de services d'annuaire**



Une autre manière de commencer le **dsbrowser** est de choisir le **début > les programmes > le Cisco > l'appareil de bureau > les utilitaires**, puis ouvre le **dsbrowser**. **La fenêtre de connexion de Services de répertoire** s'ouvre.

Un autre fichier appelé le **replug** situé sur le serveur LDAP primaire, s'il y a un serveur LDAP secondaire configuré, peut être visualisé pour déterminer s'il y a des erreurs en cours avec des Basculements.

**Remarque:** Si la taille de fichier de **replug** est très grande (100MG+), ceci peut indiquer un problème.

Il est dans la pratique recommandée d'avoir tout le point d'agents au service primaire de LDAP par défaut.

Si les agents ne peuvent pas se connecter dans le serveur LDAP par le Cisco Agent Desktop et le **service de moniteur de LDAP** s'exécute, alors essayez d'utiliser l'utilitaire de [CTItest](#). Entrez en contact avec le [centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#) pour confirmer si il y a une question de configuration relative aux performances améliorées de Cisco.

Au niveau d'agent, il peut ne pas y avoir un serveur LDAP de sauvegarde configuré de sorte que quand vous arrêtez le **service de moniteur de LDAP**, le serveur LDAP primaire arrête aussi bien, en raison de la corrélation, ainsi les agents ne peuvent pas ouvrir une session.

Le suivi de niveau d'agent peut être placé, comme remarquable ci-dessous, pour recueillir les informations sur un agent spécifiques :

- L'Agent Desktop fournit la fonctionnalité suivante : BRUIT d'écran Contrôle d'appel États d'agent de vue Stats Journaux d'appels Logs d'état de l'agent Call/Chat Les informations de l'entreprise
- Nom d'application : **fastcall.exe**
- Répertoire de fichier journal : <Install Dir> \ log
- Nom du fichier de log : agent [.dbg/.log]
- Répertoire de fichiers de config : <Install Dir> \ config
- Nom du fichier de config : **fastcalllocal.ini**
- Comment augmenter le niveau de débogage pour l'application : Niveau = 6 - pour l'appel/causez l'app Niveau = 10 - pour l'élimination des imperfections de base CTI, l'entreprise trace, fhooker Niveau = 11 - pour la transmission plus élémentaire entre le Cisco Agent Desktop et le serveur CTI Niveau = 170-179 - pour des suivis de VAURIEN Niveau = 3000-3100 - rapports de l'état de l'agent Niveau = 4000-4100 - **Suivis de LDAP** Niveau = 8000 - véritable

L'appareil de bureau de reprise après avoir changé mettront au point de niveau.

**Remarque:** Niveau 4100 d'utilisation pour saisir les informations de LDAP.

## [Visualiseur d'erreurs de moniteur de LDAP UCCX en cas](#)

### [Problème](#)

Les erreurs de bureau de service de moniteur de LDAP de Cisco apparaissent en cas visualiseur environ toutes les dix secondes. Les erreurs indiquent :

```
Le processus LM0012 Slurpd est mort.
```

### [Solution](#)

Essentiellement, le **slurpd** est le processus de réplication pour le LDAP UCCX à bord. Un autre **slapd** Désigné de processus permet la Connectivité au LDAP local, puis le slurpd assure les changements répliqués d'un LDAP à l'autre. Un processus a nommé **LDAP que le serveur de Lun** contrôle chacun des deux sous-processus.

Si la version UCCX est 5.0.2, terminez-vous ces étapes afin de résoudre le problème :

1. Désactivez et arrêtez le **service de moniteur de LDAP de Cisco** dans la console de service windows sur les serveurs primaires et secondaires UCCX.
2. Parcourez au répertoire de **C:\Program Files\Cisco\Desktop\log\replica** sur les deux serveurs UCCX.
3. Supprimez tous les fichiers dans le dossier.
4. Placez le service de **moniteur de LDAP de Cisco** de nouveau au manuel et commencez le service.

## Informations connexes

- [Guide de test CTI](#)
- [Utilisant CTITest pour dépanner des problèmes de connexion d'agent IPCC](#)
- [Support technique - Cisco Systems](#)