

Configuration du basculement du serveur LDAP pour IPCC Express Edition

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Problème](#)

[Cause](#)

[Solution](#)

[Sur le serveur CRS](#)

[Sur l'appareil de bureau de chaque agent](#)

[Installez le Basculement de LDAP pour de plusieurs serveurs LDAP dans l'IPCC Express 4.x](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit une raison pour le manque des agents d'ouvrir une session au Cisco Agent Desktop. Les agents n'ouvrent pas une session en raison d'un manque d'accéder au serveur secondaire de Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Le serveur LDAP peut être le service de Répertoire actif ou le service d'annuaire de la connexion de données (C.C) pour la tolérance aux pannes dans un environnement exprès d'édition de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Cependant, parce que l'intégration est faite sur la configuration de LDAP de Cisco CallManager, les informations utilisateur sont téléchargées à partir du répertoire LDAP à la base de données locale de Cisco CallManager, qui consécutivement synched vers le bas à la solution de réponse de Cisco (CRS) périodiquement par l'intermédiaire de l'AXL API. Des demandes d'authentification de l'utilisateur sont envoyées au Cisco CallManager par l'intermédiaire de l'AXL API, puis transmises par relais au service de répertoire LDAP externe, si configurées.

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition

- Suite de produits Cisco Desktop

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Suite de produits Cisco Desktop

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Problème

Quand le serveur LDAP primaire descend, les agents ne peuvent pas ouvrir une session au Cisco Agent Desktop quoique le serveur LDAP secondaire soit fonctionnel et disponible. Ce message d'erreur logicielle de Cisco Agent Desktop apparaît :

```
07:08:28 01/11/2005 INFO   DAClient
  Could not get agent testuser
07:08:28 01/11/2005 FATAL  FastCall FC0254
Unable to connect to Directory Services:
<Failed to bind to LDAP server. Can't contact LDAP server>
```

Cause

Le fichier journal indique qu'il n'y a aucune tentative de se connecter au serveur LDAP secondaire. Un possible raison est que la suite de bureau de produit de Cisco n'est pas configurée pour la tolérance aux pannes de LDAP.

Solution

Vous devez exécuter deux ensembles d'étapes afin de résoudre le Basculement de serveur LDAP :

- **Set 1** : Sur le serveur CRS.
- **Set 2** : Sur l'appareil de bureau de chaque agent.

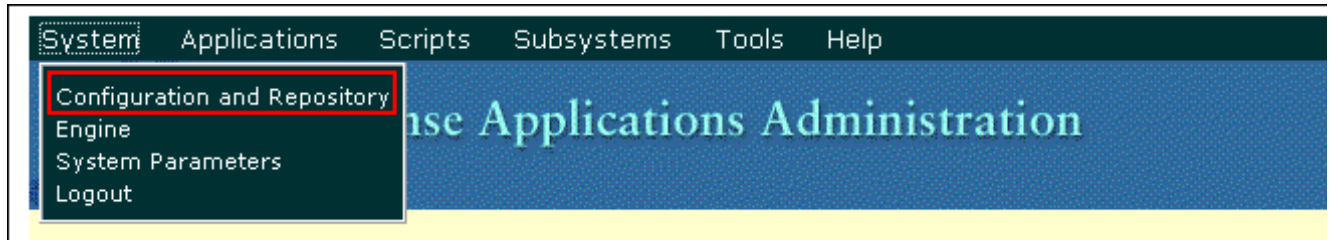
Sur le serveur CRS

Procédez comme suit :

1. Choisissez le **début** > **les programmes** > **l'administrateur** > **l'administrateur de l'application de Cisco CRA** pour se connecter dans CRA l'administrateur. La fenêtre d'authentification apparaît : **Figure 1 – Écran d'authentification**



2. Écrivez votre nom d'utilisateur dans le domaine d'identification de l'utilisateur.
3. Entrez votre mot de passe dans le domaine de mot de passe.
4. **Login de clic.** La fenêtre de configuration et de référentiel apparaît.
5. Choisissez le **système** > **la configuration et le référentiel**. **Figure 2 – Configuration et référentiel**



La fenêtre d'installation de répertoire apparaît (voir le [schéma 3](#)).

6. Écrivez l'adresse IP du serveur LDAP secondaire dans le champ Host Name de directeur. Séparez cette adresse par une virgule de l'adresse IP du serveur LDAP primaire. **Figure 3 – Répertoire installé : Étape 1 de 2**

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration Setup - Step 1 of 2	
Delete Configuration	Server Type*	DC Directory
Repository	Directory Host Name*	10.89.228.111,10.89.228.112 ←
Repository Initialization	Directory Port Number*	8404
Delete Repository	Directory User (DN)*	cn=Directory Manager, o=cisco.com
	Directory Password*	*****
	User Base*	ou=Users, o=cisco.com
	Base Context*	o=cisco.com
	<input type="button" value="Cancel"/>	<input type="button" value="Next >"/>

7. Cliquez sur **Next** (Suivant). **Figure 4 – Répertoire installé : Étape 2 de 2**

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration Setup - Step 2 of 2

Configuration

- Delete Configuration
- Repository
- Repository Initialization
- Delete Repository

Profile Name*

IPCCPROFILE1

*indicates required item

NOTE: When selecting a new profile, please restart your engine after the configuration change is complete.

< Back Next >

8. Choisissez le profil correct de la liste de nom de profil.
9. Cliquez sur **Edit**. La demande d'utilisateur d'explorateur apparaît : **Figure 5 – Demande d'utilisateur d'explorateur**

Explorer User Prompt

Script Prompt:

Profile Name

IPCCPROFILE1

OK

Cancel

10. Cliquez sur **OK**.
11. Cliquez sur **Next** dans la fenêtre d'installation de répertoire. La fenêtre initiale d'installation de répertoire est affichée de nouveau avec les adresses IP des serveurs LDAP primaires et secondaires : **Figure 6 – Répertoire installé : Configuration mise à jour**

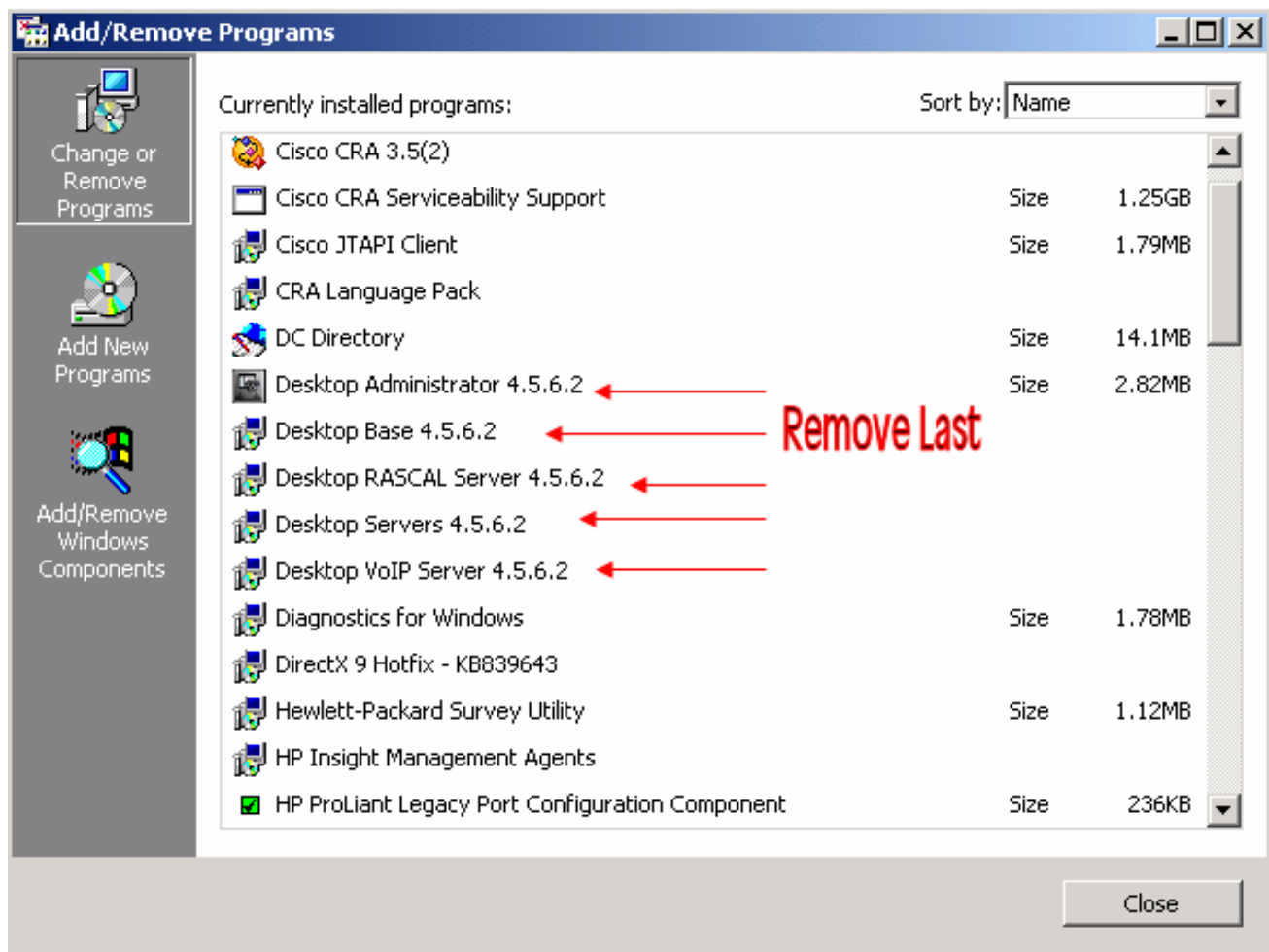
Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration info is updated successfully. The changes take effect when the engine is started next time.	
Delete Configuration	Directory Host Name	10.89.228.111,10.89.228.112
Repository	Directory Port Number	8404
Repository Initialization	Directory User (DN)	cn=Directory Manager, o=cisco.com
Delete Repository	Base Context	o=cisco.com
	Profile	IPCCPROFILE1

12. Cessez et mettez en marche l'engine pour les modifications pour le prendre effet.
13. Sauvegardez toutes les modifications de processus (par exemple, des bruits d'écran ou des options personnalisés, si quel).
14. Enlevez tout le logiciel de bureau sur le serveur CRS (voir le [schéma 7](#)) :Retirez Desktop Administrator.Retirez le serveur de VAURIEN.Retirez le serveur de bureau.Retirez le serveur VoIP.Retirez la base de bureau.**Remarque:** Assurez-vous que la base de bureau est le **dernier** composant que vous retirez, après que vous ayez retiré tous les autres composants. Il n'y a aucun ordre spécifique pour la suppression des autres composants.**Figure 7 – Enlevez le logiciel de bureau sur le serveur CRS**



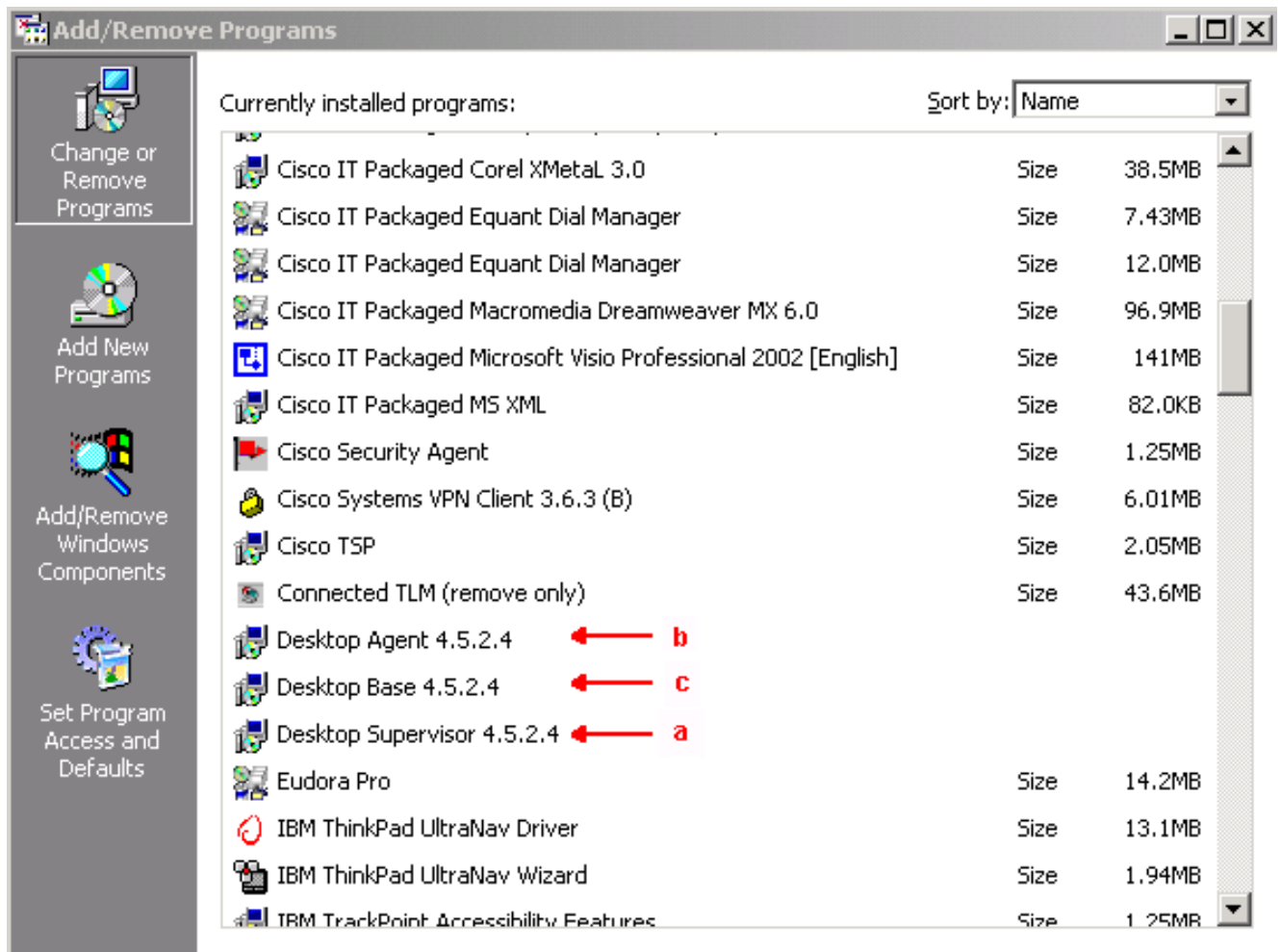
15. Redémarrez le serveur CRS.
16. Exécutez le plein installateur CRS afin de réinstaller le logiciel de bureau.
17. Réexécutez l'installation pour le lancement du service précédemment installé.
18. Restaurez les modifications de processus éventuelles.

[Sur l'appareil de bureau de chaque agent](#)

[Par la fenêtre d'Add/Remove Programs](#)

Procédez comme suit :

1. Enlevez le logiciel de Cisco Agent Desktop sur le poste de travail de bureau de l'agent dans cet ordre (voir le [schéma 8](#)) : Retirez le superviseur de bureau. Retirez l'agent de bureau. Retirez la base de bureau. **Figure 8 – Ordre pour enlever le logiciel de bureau sur l'Agent Desktop**



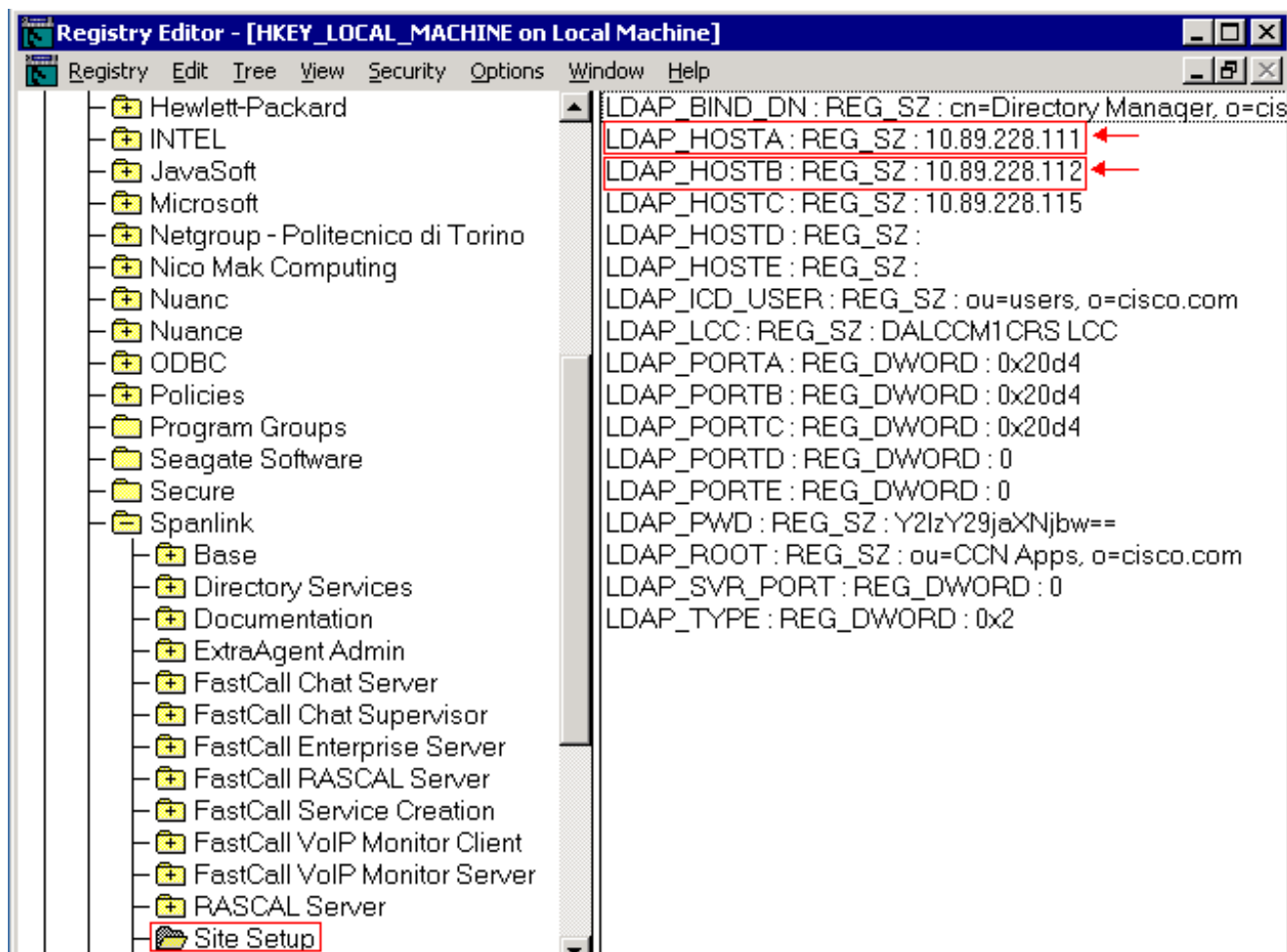
2. Redémarrez le poste de travail de l'agent.
3. Réinstallez tout le logiciel de Cisco Agent Desktop que vous avez juste enlevé du poste de travail de bureau de l'agent.

Par Registry Editor

Vous pouvez également employer Registry Editor pour réparer cette question sur le poste de travail de bureau de chaque agent. Procédez comme suit :

1. Cliquez sur **Start > Run**. La boîte de dialogue Exécuter apparaît.
2. Écrivez **regedit32**, et cliquez sur OK. La fenêtre de Registry Editor apparaît (voir le [schéma 9](#)).
3. Localisez le **LDAP_HOSTA** et les clés **LDAP_HOSTB** dans ce chemin :

```
07:08:28 01/11/2005 INFO   DAClient
    Could not get agent testuser
07:08:28 01/11/2005 FATAL  FastCall FC0254
Unable to connect to Directory Services:
    <Failed to bind to LDAP server. Can't contact LDAP server>
```
4. Mettez à jour les valeurs de ces deux clés de registre avec les adresses IP des serveurs LDAP primaires et secondaires. **Figure 9 – Chemin de navigation de registre**



[Installez le Basculement de LDAP pour de plusieurs serveurs LDAP dans l'IPCC Express 4.x](#)

L'authentification de l'utilisateur exige l'accès à une base de données utilisateur dans le serveur LDAP. Si le serveur LDAP est en panne ou indisponible, vous ne pouvez pas accéder à l'interface web de gestion CRS et les agents ne peuvent pas ouvrir une session. , Installez par conséquent un serveur LDAP redondant pour fournir la Haute disponibilité. Le Cisco CallManager te permet pour configurer de plusieurs serveurs LDAP pour fournir la Redondance.

Terminez-vous ces étapes afin d'ajouter de nouveaux serveurs pour le Basculement de LDAP dans l'IPCC Express 4.x. Dans cet exemple, vous ajoutez deux serveurs CallManagers pour le Basculement de LDAP.

1. Sur le serveur CRS, procédure de connexion à la page CRS Appadmin. Allez au **systeme** > aux **informations de LDAP** et assurez-vous que les les deux les serveurs CallManagers sont répertoriés ici.
2. À la page CRS Appadmin, allez aux **outils** > à la **gestion des utilisateurs**. Puis, cliquez sur en fonction l'hyperlien pour le **LDAP de Cisco CallManager**. Assurez-vous que les les deux les serveurs CallManagers sont répertoriés ici.
3. Sur le serveur CRS, allez au **début** > aux **programmes** > à l'**administrateur de Cisco CRS** et lancez l'**utilitaire d'utilité de Cisco CRS**. Cliquez sur l'onglet de l'**information de LDAP de CallManager** et assurez-vous que les les deux les serveurs CallManagers sont répertoriés ici.
4. Dans l'utilitaire d'utilité de Cisco CRS, le **fichier de clic** > la **connexion de modification** et vous

verront des **CRS amorcer les informations**. Ceci doit également avoir les deux les serveurs LDAP répertoriés. Si on manque, l'engine CRS ne démarrera pas correctement quand le premier serveur LDAP est en panne. Ajoutez le deuxième s'il y a lieu, et cliquez sur le **sync**.

Informations connexes

- [Échec de la réinstallation de Desktop Administrator - L'installation précédente demeure](#)
- [Le service semble être non valide sous le centre de contrôle et un X rouge se trouve en regard de celui-ci](#)
- [Conception de réseaux de référence de solution d'IPCC Express de Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)