

IPCC : Guide de dépannage du protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Le gestionnaire de noeud ne commence pas et exception de LDAP dans les logs MCVD apparaît](#)

[Incapable d'ouvrir une session dans Appadmin ou de voir tous agents dans la page de ressources](#)

[Comment supprimer tous les permis existants et télécharger un nouveau permis](#)

[Dépannage des erreurs de verrouillage Mutex](#)

[Comment effacer des indicateurs d'archives](#)

[Comment répéter la batterie installée dans Appadmin](#)

[Comment répéter la configuration du serveur pour un noeud dans Appadmin](#)

[Comment retirer l'utilisateur en double GUIDs](#)

[Comment supprimer des profils défectueux de mise à jour](#)

[Comment nettoyer temporairement a créé des profils de batterie](#)

[Découverte](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document fournit des informations pour dépanner le Protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) dans un Cisco Unified Contact Center Express. Bien que ce document contienne quelques informations sur des problèmes courants avec le Cisco Customer Response Solution (CRS) et le Cisco CallManager, ce document ne fait aucune tentative de décrire complètement ces composants. En revanche, ce document se concentre sur les symptômes et les méthodes afin d'identifier la source des problèmes qui peuvent se poser. Les problèmes peuvent être liés au logiciel ou à la configuration.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Composants utilisés

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

- Version 4.x de Cisco CallManager
- Version 4.x de Cisco CRS

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.

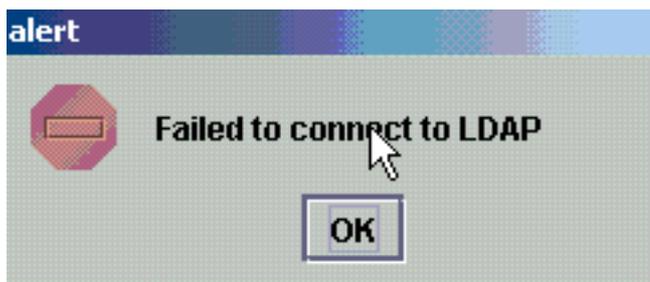
Conventions

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

Le gestionnaire de noeud ne commence pas et exception de LDAP dans les logs MCVD apparaît

Si le gestionnaire de noeud ne commençait pas et vous voir beaucoup d'exceptions de Connectivité de LDAP dans le MCVD se connecte, alors il peut y avoir quelques problèmes dans le **fichier ccndir.ini**. Le ccndir.inicontains les informations de bootstrap, par exemple, il contient les informations du serveur LDAP et de ses qualifications où les CRS enregistrent sa configuration.

Quand vous mettez en marche l'outil d'utilité CRS et s'il y avait quelque chose mal avec les informations dans le **fichier ccndir.ini**, le Failedto se connectent au message d'erreur de LDAP est reçu.



Il affiche également la boîte de dialogue de `dialogue de bootstrap CRS` en laquelle vous pouvez corriger le **fichier ccndir.ini**. Vous pouvez écrire les valeurs correctes dans la boîte de dialogue de bootstrap CRS, et choisissez le SYNC.

CRS BootStrap Dialog

CRS BOOTSTRAP INFORMATION

LDAP Server Type : DC Directory

LDAP Server : 10.76.253.121

LDAP Server Port : 8404

Directory Manager DN : cn=Directory Manager,o=cisco.com

Directory Manager Password : *****

CCN Base : o=cisco.com

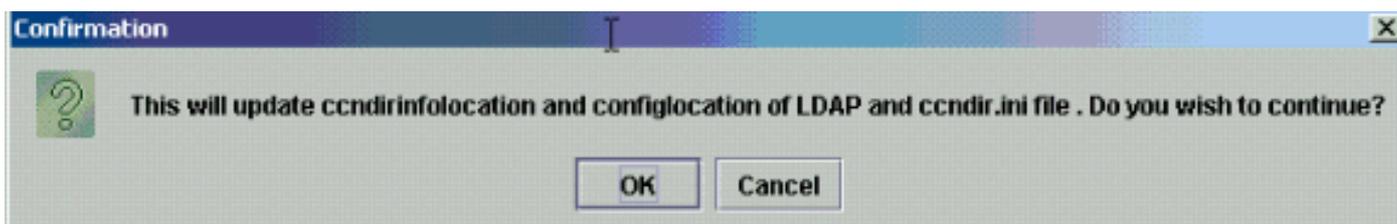
Profile Name : fjohnber-crs

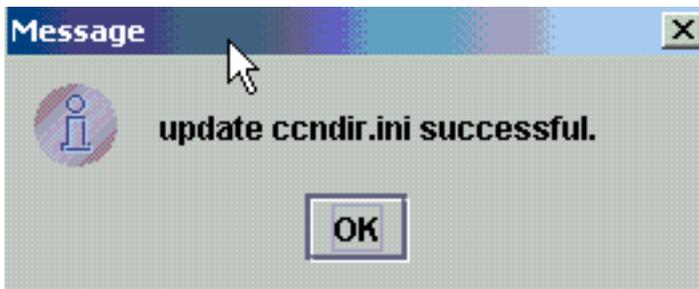
SYNC

Si'il apparaît de nouveau dans la prochaine alerte, alors vos informations sont encore erronées. Vous recevez cette alerte jusqu'à ce que le problème avec la connexion au serveur LDAP spécifié soit résolu.



Si les informations fournies étaient exactes, vous recevez ces messages. Cliquez sur OK sur les messages et la fenêtre d'utilité apparaît.



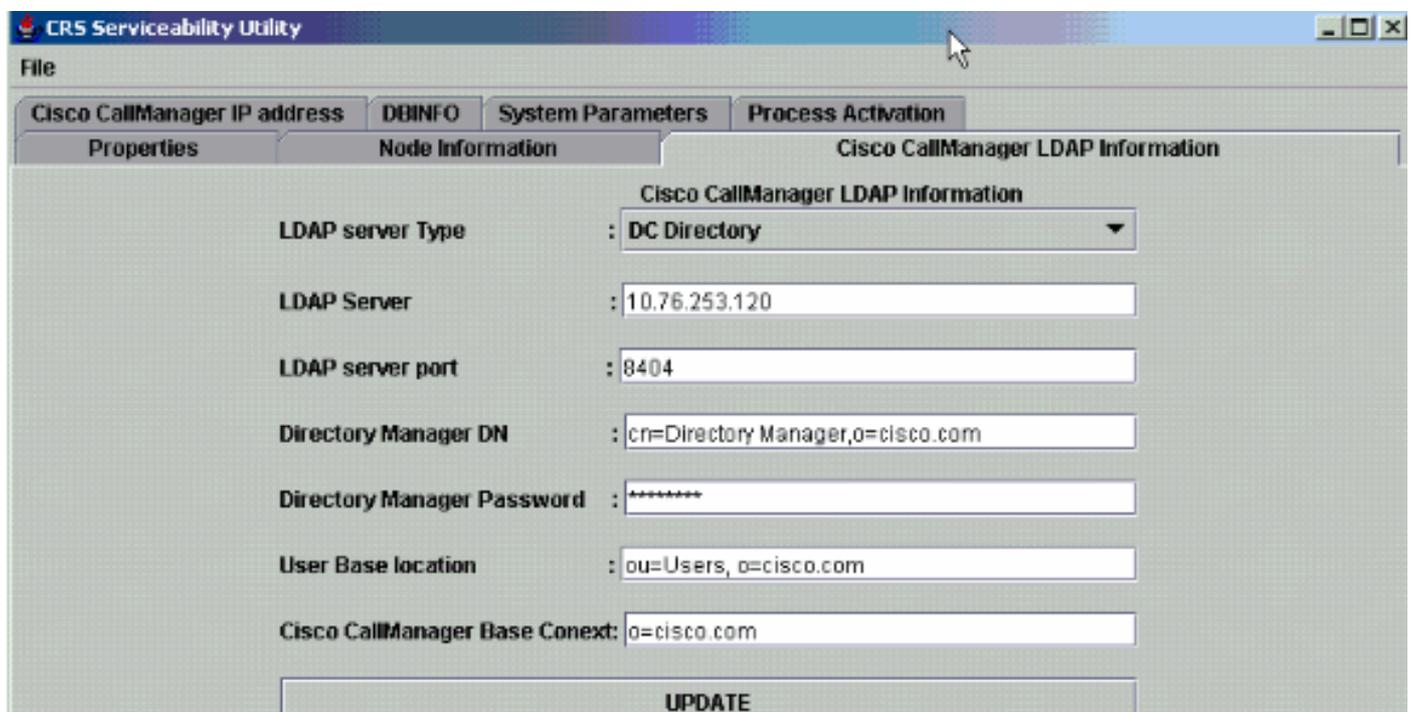


Après que vous vous terminiez ceci, redémarrez le service de gestionnaire de noeud CRS pour que les modifications les prennent effet.

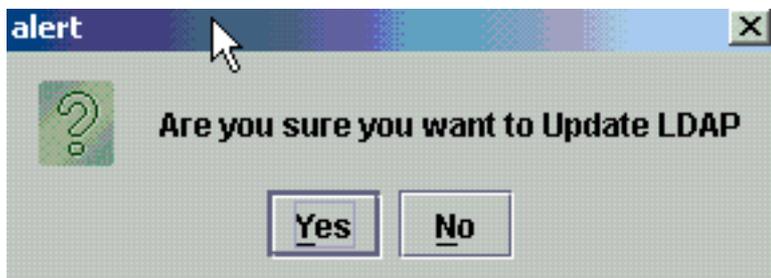
Incapable d'ouvrir une session dans Appadmin ou de voir tous agents dans la page de ressources

Le Cisco CRS Appadmin ne permet à aucun utilisateur pour n'ouvrir une session ou voir aucun agent dans la page de ressources dans le menu de **sous-systèmes > de RmCm**. Ceci peut être dû aux informations fausses de serveur LDAP de Cisco CallManager, où le Cisco CallManager stocke ses informations utilisateur.

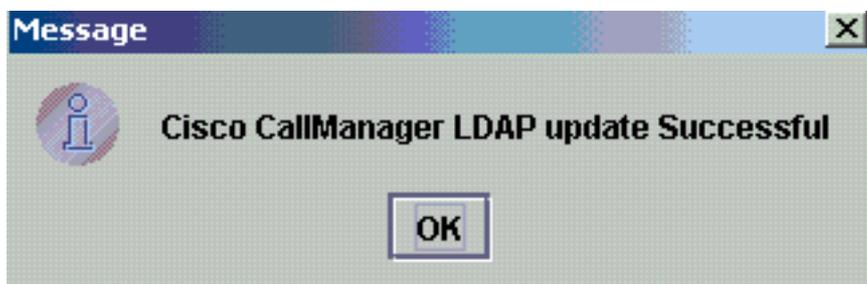
Ceci peut être résolu si vous utilisez l'outil d'utilité de Cisco CRS. Dans l'outil d'utilité de Cisco CRS, choisissez l'onglet de l'information de LDAP de Cisco CallManager, tapez les valeurs correctes et cliquez sur la mise à jour. L'emplacement de base de clients, le contexte de base de Cisco CallManager ou les qualifications de gestionnaire de répertoire sont probablement incorrects.



Si vous êtes sûr au sujet des informations, cliquez sur oui pour cette alerte :



Cliquez sur OK afin de continuer.

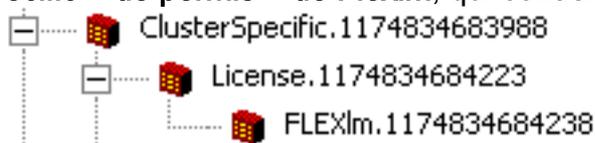


Redémarrez le service de gestionnaire de noeud CRS pour que les modifications les prennent effet.

[Comment supprimer tous les permis existants et télécharger un nouveau permis](#)

Terminez-vous ces étapes afin de supprimer tous les permis existants :

1. À l'OU d'app > de batteries CCN, choisissez votre OU de profil de batterie et choisissez l'OU de ClusterSpecific > de permis > de Flexlm, qui contient tous les permis



téléchargés.

2. Dans le volet de droite, vous pouvez voir les permis répertoriés. Afin de supprimer le permis, le clic droit sur chacun d'eux et choisir l'**effacement**.



Afin de télécharger de nouveaux permis, allez aux CRS Appadmin et utilisez le **lien de données de licence au système > au Control Center**. Choisissez **ajoutent des permis** afin de télécharger de nouveaux permis.

[Dépannage des erreurs de verrouillage Mutex](#)

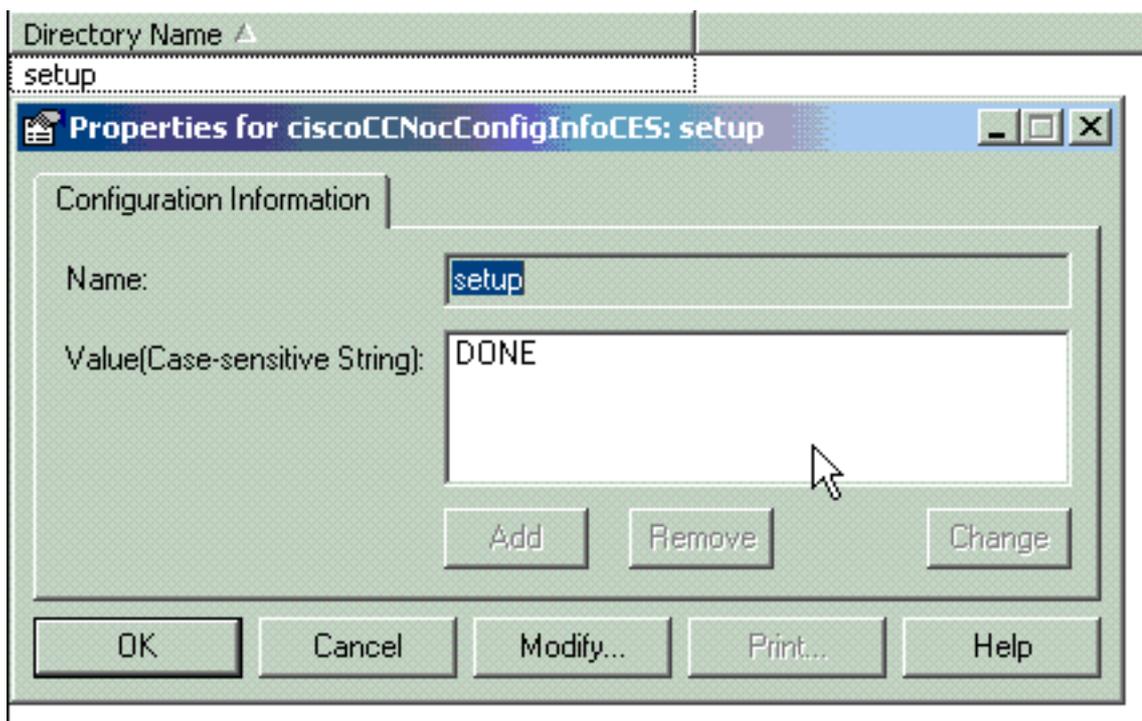
Référez-vous à [IPCC : Dépannez les erreurs de verrouillage de Mutex](#) pour plus d'informations sur la façon de dépanner les erreurs de verrouillage de mutex.

[Comment effacer des indicateurs d'archives](#)

Référez-vous « [erreur tout en au message d'erreur traitant d'entrée demande](#) » en configurant des [CRS](#) pour plus d'informations sur la façon d'effacer les indicateurs d'archives.

[Comment répéter la batterie installée dans Appadmin](#)

Dans les situations où vous voulez refaire l'installation de batterie, il y a un indicateur appelé **installation** trouvée aux **app > aux batteries CCN > <profile > > appadminsetup**. Ceci contient la valeur **FAITE** quand l'installation de batterie est terminée avec succès. Afin de refaire l'installation de batterie, changez sa valeur à **FRESH_INSTALL**. Après que vous changiez ceci, régénérez les **CRS Appadmin** afin de voir les écrans pour l'installation de batterie. Si vous refaites l'installation de batterie, ceci vous prend par les fenêtres où vous choisissez votre administrateur pour Appadmin.



Remarque: Terminez-vous seulement ces étapes s'il y a lieu puisqu'il peut nuire au fonctionnement régulier. Ceci peut être utilisé dans le cas où l'utilisateur a oublié l'user-id d'admin.

[Comment répéter la configuration du serveur pour un noeud dans Appadmin](#)

Afin de répéter la configuration du serveur pour un noeud, il y a un indicateur d'**installation** pour chaque noeud situé aux **app > aux batteries CCN > <profile > > les Noeuds > le <node_id > >**

appadminsetup. Il **A FAIT** en tant que sa valeur si la configuration du serveur était terminée pour le noeud correspondant. Afin de refaire la configuration du serveur pour ce noeud, changez sa valeur à **FRESH_INSTALL**. Après que vous changiez ceci, régénérez les CRS `Appadmin` afin de voir les écrans de la configuration du serveur.

Comment retirer l'utilisateur en double GUIDs

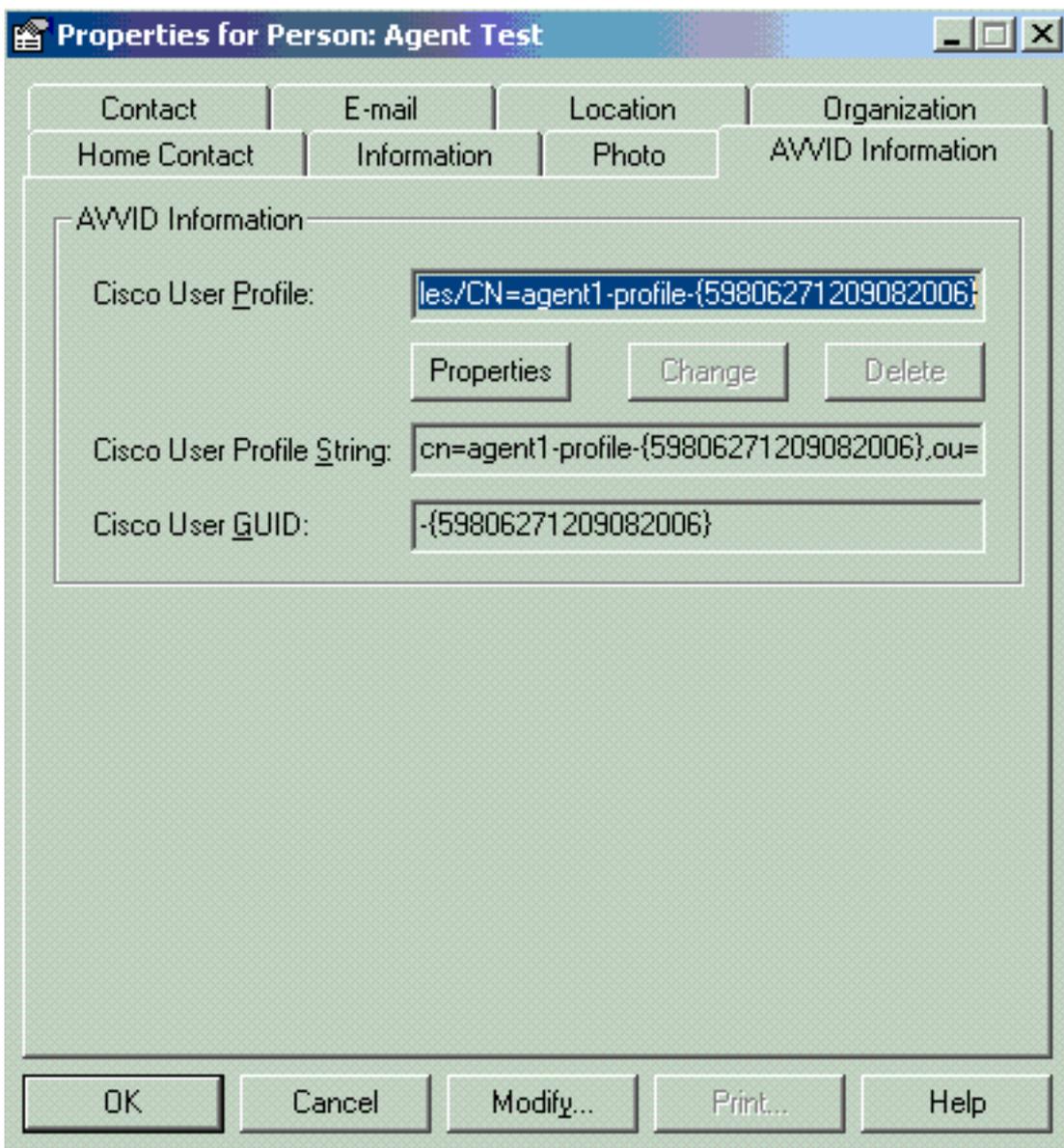
Avec le `MADM LIB_CFG` mettez au point activé, ceci se connecte des informations d'impression sur le GUIDs en double, et vous devez découvrir lesquels est l'entrée correcte. Puis, vous pouvez supprimer l'incorrect.

Logs témoin :

```
5635: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-CONFIG_FAIL:Fail to load ldap configuration
file:
    Exception=ICD LDAP: Duplicate guids in users agenty and agentx
5636: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:java.lang.IllegalStateException:
duplicate guid
5637: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig$ParamRetriever.run(AgentICDConfig.java:564)
5638: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.retrieveADParameters(AgentICDConfig.java:448)
5639: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:361)
5640: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:233)
```

Également dans le DC Directory, assurez-vous vous effacement seulement les entrées d'utilisateur en double dans ces trois emplacements :

1. Sous l'OU **Cisco.com > CCN > profile > profil d'utilisateur**
2. Sous l'OU **Cisco.com > CCN > profile > profil d'utilisateur-CCN**
3. Sous l'OU **Cisco.com > utilisateurs**, alors double-cliquer sur le nom d'utilisateur en double, choisissez l'onglet de l'information **AVVID** et assurez-vous que le GUID apparie le doublon GUID.



[Comment supprimer des profils défectueux de mise à jour](#)

Pendant une mise à jour du Cisco CRS 3.X à 4.0(X), l'installateur crée un nouveau profil 4.0 et il ne touche pas au profil 3.X. Ainsi, si une mise à jour échoue, vous pouvez supprimer le profil 4.0. L'installateur 4.0 peut créer **batteries** appelées de nouvelles par OU à l'OU d'app CCN où vous trouvez les nouveaux 4.0 profitez, qui est précédemment mentionné pour l'installateur 4.0.

Sous les **configurations**, **des applications** et le **processus OUs**, afin de différencier avec le profil 3.X qui existe déjà, l'installateur crée des noms de profil ajoutés avec **._\$\$CRS40\$\$_**. Vous devez supprimer les profils dans ces quatre OUs :

1. **batteries**
2. **configurations**
3. **applications**
4. **processus**

Par exemple, IPCC est le nom de profil que vous avez donné. Vous alors devez supprimer :

1. **Les app CCN > groupe > IPCC**
2. **App > configurations > IPCC._\$\$CRS40\$\$_ CCN**

3. App > applications > IPCC._\$\$CRS40\$\$_ CCN

4. App > processus > IPCC._\$\$CRS40\$\$_ CCN

Remarque: Faites attention à ne pas supprimer quelque chose qui n'a pas un \$\$ comme précédemment mentionné, qui peut corrompre le système 3.x.

[Comment nettoyer temporairement a créé des profils de batterie](#)

La mise à jour CRS de 4.0(X) à 4.0(Y) échoue avec ce message d'erreur dans les logs d'installer :

```
CSCO:Wed Mar 08 19:57:52 2006:cisco_eftn::DialogDisplayMessageBox() in:
hMsi=1606, sText=This server belongs to a different cluster.
You must uninstall Cisco CRS to remove this server from its current cluster
before installing it in a new cluster. Do you want to uninstall
Cisco CRS now?, sCaption=Cisco Customer Response Solutions, nType=36
```

Dans cette situation, le LDAP est laissé avec des profils temporairement créés non nettoyés d'ordure sous forme de **profilename.xxxxxxxx**. Cette question est documentée dans l'ID de bogue Cisco CSCsd61447 ([les registeredcustomers](#) seulement)

Retirez tous les profils avec le profilename.xxxxx afin de résoudre ce problème et laisser seulement le profilename de base qui n'a pas le .xxxxxx ajouté à lui avant que vous relanciez le processus de mise à niveau.

[Découverte](#)

En grande partie pour des problèmes de connectivité de LDAP, le suivi par défaut est asse'à analyser. S'il y a un problème avec les utilisateurs récupérés du LDAP, vous pouvez activer le `LIB_LDAP` avec le composant d'Appadmin, d'engine, ou d'éditeur en lequel la question se produit. Référez-vous au [guide rapide de suivi CRS pour des versions 3.x et 4.0.x](#) pour plus d'informations sur le suivi CRS.

[Informations connexes](#)

- [Ressources de support en Voix et communications unifiées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)