Risoluzione dei problemi di sincronizzazione del flusso di input LDIF di Cisco Directory Connector

Sommario

Problema

Si verificano errori di sincronizzazione ricorrenti tra Cisco Directory Connector e Cisco Webex Control Hub. Il processo di sincronizzazione genera più avvisi e-mail che indicano che le sincronizzazioni incrementali non sono riuscite, con solo sincronizzazioni riuscite occasionali. Quando si indaga sugli allarmi ad alta gravità nel centro di allarme di Webex Control Hub, viene visualizzato il successivo messaggio di errore specifico:

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

Gli errori di sincronizzazione persistono per diversi giorni e influiscono sulla capacità di sincronizzare i dati utente tra Active Directory locale e la piattaforma cloud Webex, con potenziali effetti sul provisioning degli utenti e sull'accesso ai servizi Webex. Il problema sembra influire sul processo di sincronizzazione generale piuttosto che su account utente specifici.

Ambiente

- Cisco Directory Connector versione 3.8.700.64732
- Piattaforma VM Windows Server
- Integrazione di Active Directory locale
- Cisco Webex Control Hub
- Sincronizzazione incrementale della directory configurata
- Connettore di directory in uso da diversi anni prima dell'emissione

Risoluzione

Questo problema di sincronizzazione in genere si risolve automaticamente senza alcun intervento manuale. L'errore del flusso di input LDIF (LDAP Data Interchange Format) è spesso correlato a fattori esterni che influiscono sul formato dei dati forniti da Active Directory al servizio cloud Cisco.

Fasi di monitoraggio e verifica

Passaggio 1: Monitoraggio dell'alert center di Webex Control Hub per gli aggiornamenti dello stato della sincronizzazione

Controllare regolarmente il centro avvisi per verificare se continuano a essere visualizzati nuovi avvisi di errore o se iniziano a verificarsi avvisi di sincronizzazione riusciti.

Passaggio 2: Esaminare i registri delle applicazioni per individuare i modelli di errore

Esaminare i registri applicazioni di Cisco Directory Connector nel Visualizzatore eventi per identificare eventuali modelli di errore ricorrenti o modifiche nella frequenza degli errori.

Passaggio 3: Verifica ripristino sincronizzazione

Confermare che le sincronizzazioni incrementali riprendano il normale funzionamento monitorando le notifiche di sincronizzazione riuscite consecutive senza alcun intervento.

Ulteriori informazioni sulla risoluzione dei problemi

Se il problema persiste per più giorni, raccogliere le seguenti informazioni di diagnostica:

- Dry Run Report da Cisco Directory Connector
- Registri del Visualizzatore eventi da Windows Server che ospita Directory Connector
- Sequenza temporale dell'inizio degli errori di sincronizzazione
- Eventuali modifiche recenti all'ambiente (aggiornamenti, modifiche alla configurazione,

aggiornamenti antivirus)

Causa

Il file LDIF viene generato da Active Directory e inviato al servizio cloud Cisco per analizzare le modifiche alla directory. Il payload e il file LDIF vengono entrambi forniti al servizio Cisco anziché essere da esso creati. Un'indagine condotta dal team di sviluppo di software Cisco ha rilevato che gli aggiornamenti antivirus negli ambienti possono influenzare il formato LDIF fornito da Active Directory con il payload, provocando un errore del servizio cloud durante il tentativo di lettura del flusso di input LDIF della richiesta.

Questo problema è stato osservato in più ambienti e sembra essere correlato all'interazione del software di protezione di terze parti con il processo di generazione LDIF in Active Directory.

Contenuto correlato

- Supporto tecnico Cisco e download

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l’accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).