

IPCC: Guida alla risoluzione dei problemi di Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Node Manager non si avvia e vengono visualizzate le eccezioni LDAP nei log MCVD](#)

[Impossibile accedere ad Appadmin o vedere gli agenti nella pagina Risorse](#)

[Come eliminare tutte le licenze esistenti e caricare una nuova licenza](#)

[Risoluzione dei problemi relativi al blocco Mutex](#)

[Come cancellare i flag di archivio](#)

[Come ripetere la configurazione del cluster in Appadmin](#)

[Come ripetere la configurazione del server per un nodo in Appadmin](#)

[Come rimuovere i GUID utente duplicati](#)

[Come eliminare i profili di aggiornamento non riusciti](#)

[Come pulire i profili cluster creati temporaneamente](#)

[Traccia](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento vengono fornite informazioni per la risoluzione dei problemi relativi al protocollo LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) in Cisco Unified Contact Center Express. Anche se questo documento contiene alcune informazioni sui problemi più comuni di Cisco Customer Response Solution (CRS) e Cisco CallManager, non cerca di descrivere completamente questi componenti. Il documento si concentra piuttosto sui sintomi e sui metodi per identificare l'origine dei problemi che possono verificarsi. I problemi possono essere correlati al software o alla configurazione.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco CallManager
- Soluzioni Cisco Customer Response (CRS)

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco CallManager versione 4.x
- Cisco CRS versione 4.x

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

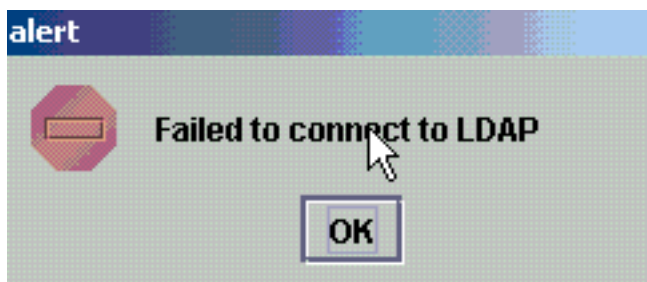
Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Node Manager non si avvia e vengono visualizzate le eccezioni LDAP nei log MCVD

Se Gestione nodi non è stato avviato e nei registri MCVD vengono visualizzate molte eccezioni di connettività LDAP, è possibile che il file **ccndir.ini** contenga alcuni problemi. Il file **ccndir.ini** contiene le informazioni di bootstrap, ad esempio le informazioni sul server LDAP e le relative credenziali in cui CRS memorizza la configurazione.

Quando si avvia lo strumento CRS Serviceability (Manutenzione CRS) e si verifica un errore nelle informazioni contenute nel file **ccndir.ini**, viene visualizzato il messaggio di errore `Failed to connect to LDAP (Impossibile connettersi a LDAP)`.



Viene inoltre visualizzata la finestra di dialogo `Bootstrap CRS` in cui è possibile correggere il file **ccndir.ini**. È possibile immettere i valori corretti nella finestra di dialogo Bootstrap CRS e scegliere SYNC.

CRS BootStrap Dialog [X]

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

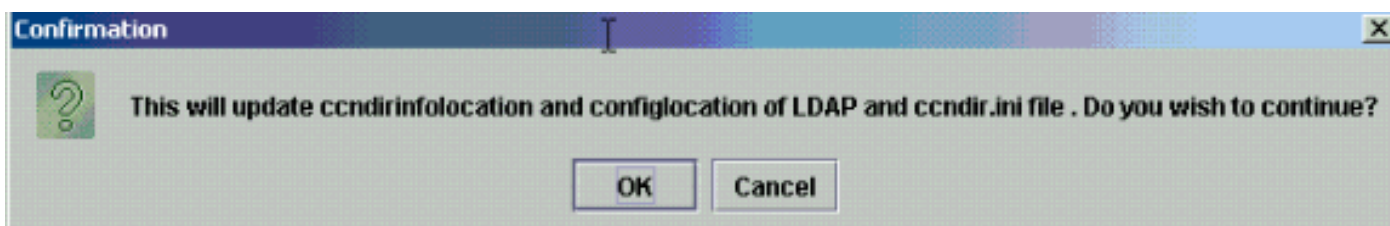
Profile Name : fjohnber-crs

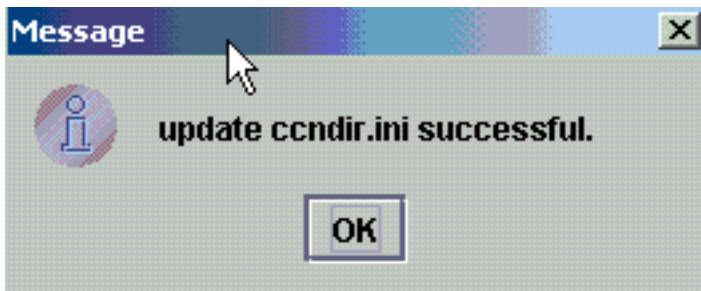
SYNC

Se viene nuovamente visualizzato nell'avviso successivo, le informazioni sono ancora errate. Questo avviso viene visualizzato fino alla risoluzione del problema relativo alla connessione al server LDAP specificato.



Se le informazioni fornite erano corrette, si ricevono questi messaggi. Fare clic su **OK** in entrambi i messaggi e viene visualizzata la finestra di disponibilità.



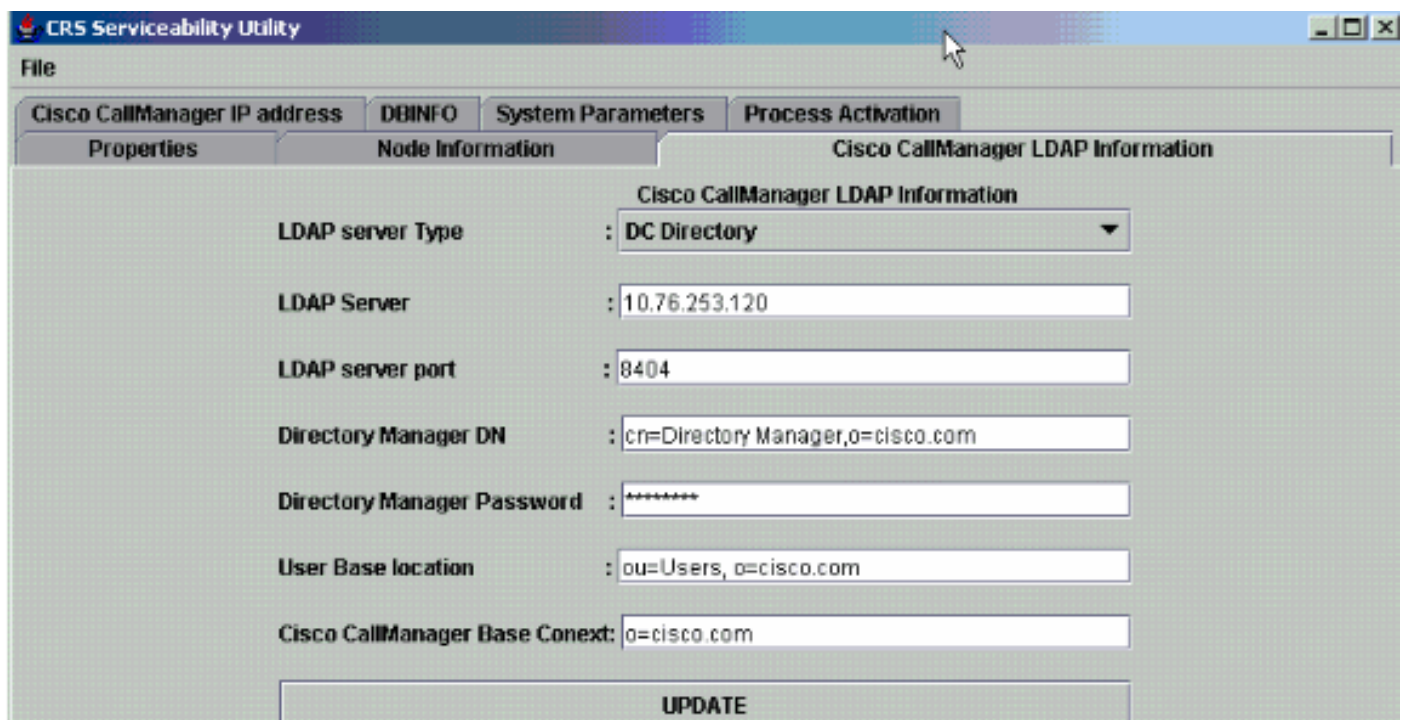


Al termine, riavviare il servizio `CRS Node Manager` per rendere effettive le modifiche.

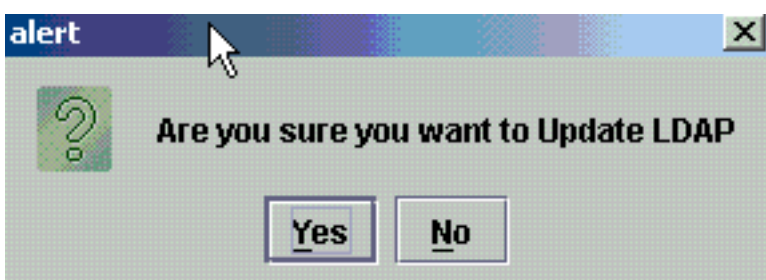
[Impossibile accedere ad Appadmin o vedere gli agenti nella pagina Risorse](#)

Cisco CRS Appadmin non consente agli utenti di eseguire il login o di visualizzare gli agenti nella pagina Risorse del menu **Sottosistemi > RmCm**. Ciò può essere dovuto a informazioni errate sul server LDAP Cisco CallManager, in cui Cisco CallManager memorizza le informazioni sull'utente.

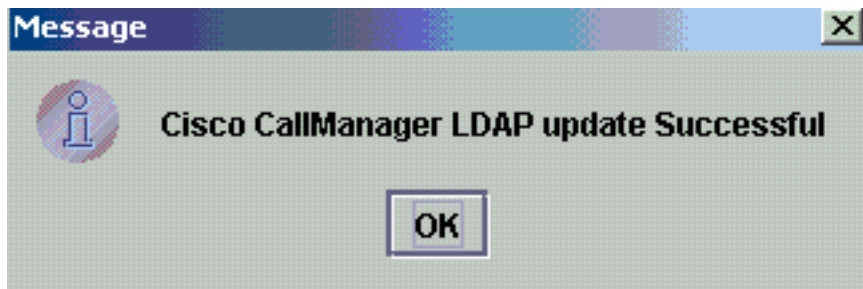
Per risolvere il problema, usare lo **strumento di manutenzione di Cisco CRS**. Nello strumento `Cisco CRS Serviceability`, scegliere la scheda **Cisco CallManager LDAP Information**, digitare i valori corretti e fare clic su **Update** (Aggiorna). È possibile che la **posizione della base utente**, il **contesto di base di Cisco CallManager** o le credenziali di **Directory Manager** non siano corrette.



Se si è certi delle informazioni, fare clic su **Sì** per questo avviso:



Per continuare, fare clic su **OK**.

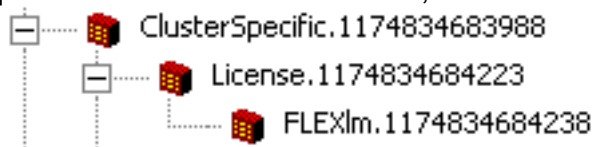


Riavviare il servizio `CRS Node Manager` per rendere effettive le modifiche.

[Come eliminare tutte le licenze esistenti e caricare una nuova licenza](#)

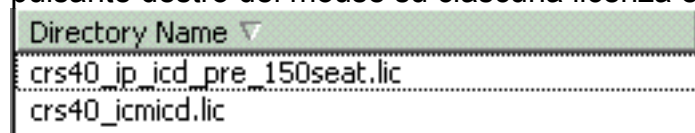
Completare questa procedura per eliminare tutte le licenze esistenti:

1. In **CCN Apps > Clusters OU**, scegliere l'unità organizzativa del profilo del cluster e scegliere **ClusterSpecific > License > FlexIm OU**, che contiene tutte le licenze



caricate.

2. Nel riquadro di destra sono elencate le licenze. Per eliminare la licenza, fare clic con il pulsante destro del mouse su ciascuna licenza e scegliere **Elimina**.



Per caricare nuove licenze, andare su `CRS Appadmin` e usare il link **Informazioni licenza** in **Sistema > Control Center**. Scegliere **Add license(s)** per caricare le nuove licenze.

[Risoluzione dei problemi relativi al blocco Mutex](#)

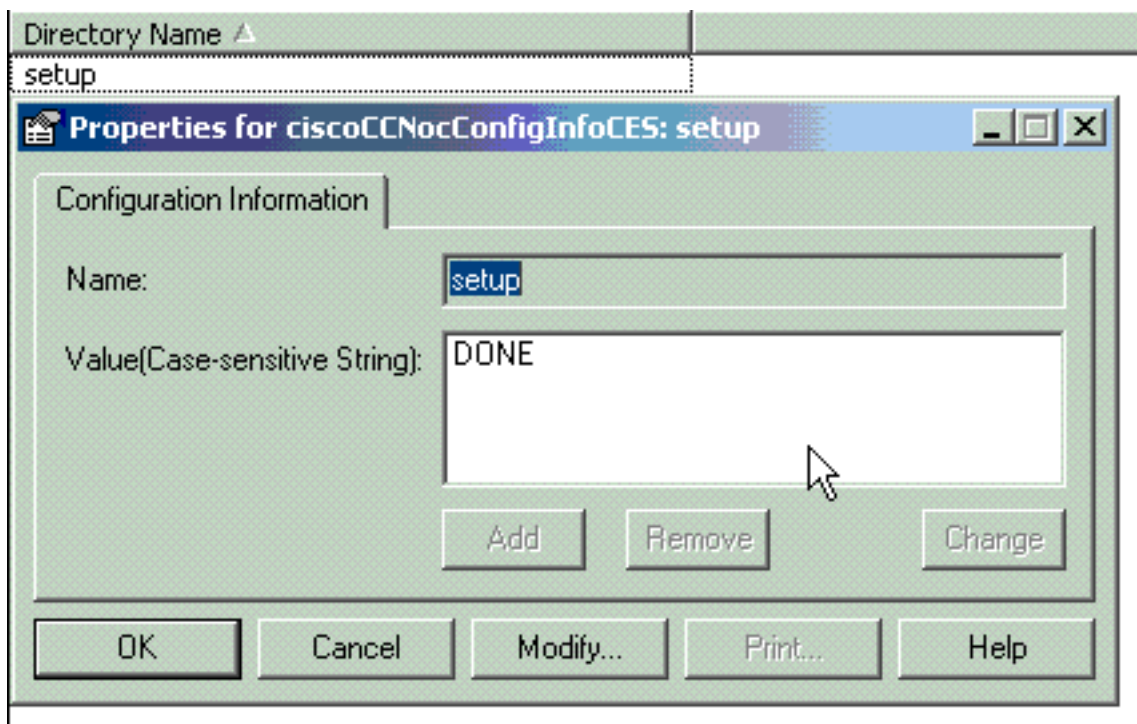
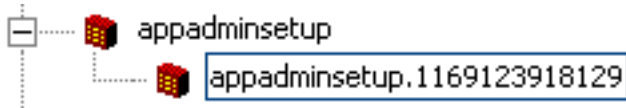
Per ulteriori informazioni, fare riferimento al documento [IPCC: Per](#) ulteriori informazioni su come risolvere [gli errori di](#) blocco del mutex, vedere [Risoluzione](#) degli [errori](#) di blocco del mutex.

[Come cancellare i flag di archivio](#)

Per ulteriori informazioni su come cancellare i flag dell'archivio, consultare il [messaggio di errore "Errore durante la gestione della richiesta di input"](#) nella [configurazione di CRS](#).

[Come ripetere la configurazione del cluster in Appadmin](#)

Nelle situazioni in cui si desidera ripristinare la configurazione del cluster, è disponibile un flag denominato **setup** in **CCN Apps > Clusters > <profile> > appadminsetup**. Contiene il valore **DONE** al completamento della configurazione del cluster. Per ripristinare la configurazione del cluster, modificarne il valore in **FRESH_INSTALL**. Dopo aver apportato le modifiche, aggiornare CRS Appadmin per visualizzare le schermate di Installazione cluster. Se si ripete la configurazione del cluster, verranno visualizzate le finestre in cui è possibile scegliere l'amministratore per Appadmin.



Nota: completare questi passaggi solo se necessario in quanto possono danneggiare il normale funzionamento. Questa opzione può essere utilizzata nel caso in cui l'utente abbia dimenticato l'ID utente amministratore.

[Come ripetere la configurazione del server per un nodo in Appadmin](#)

Per ripetere l'impostazione del server per un nodo, esiste un flag di **impostazione** per ogni nodo situato in **CCN Apps > Clusters > <profile> > Nodes > <node_id> > appadminsetup**. Ha **DONE** come valore se la configurazione del server è stata completata per il nodo corrispondente. Per ripristinare la configurazione del server per il nodo, modificare il valore in **FRESH_INSTALL**. Dopo aver modificato questa impostazione, aggiornare CRS Appadmin per visualizzare le schermate della configurazione del server.

[Come rimuovere i GUID utente duplicati](#)

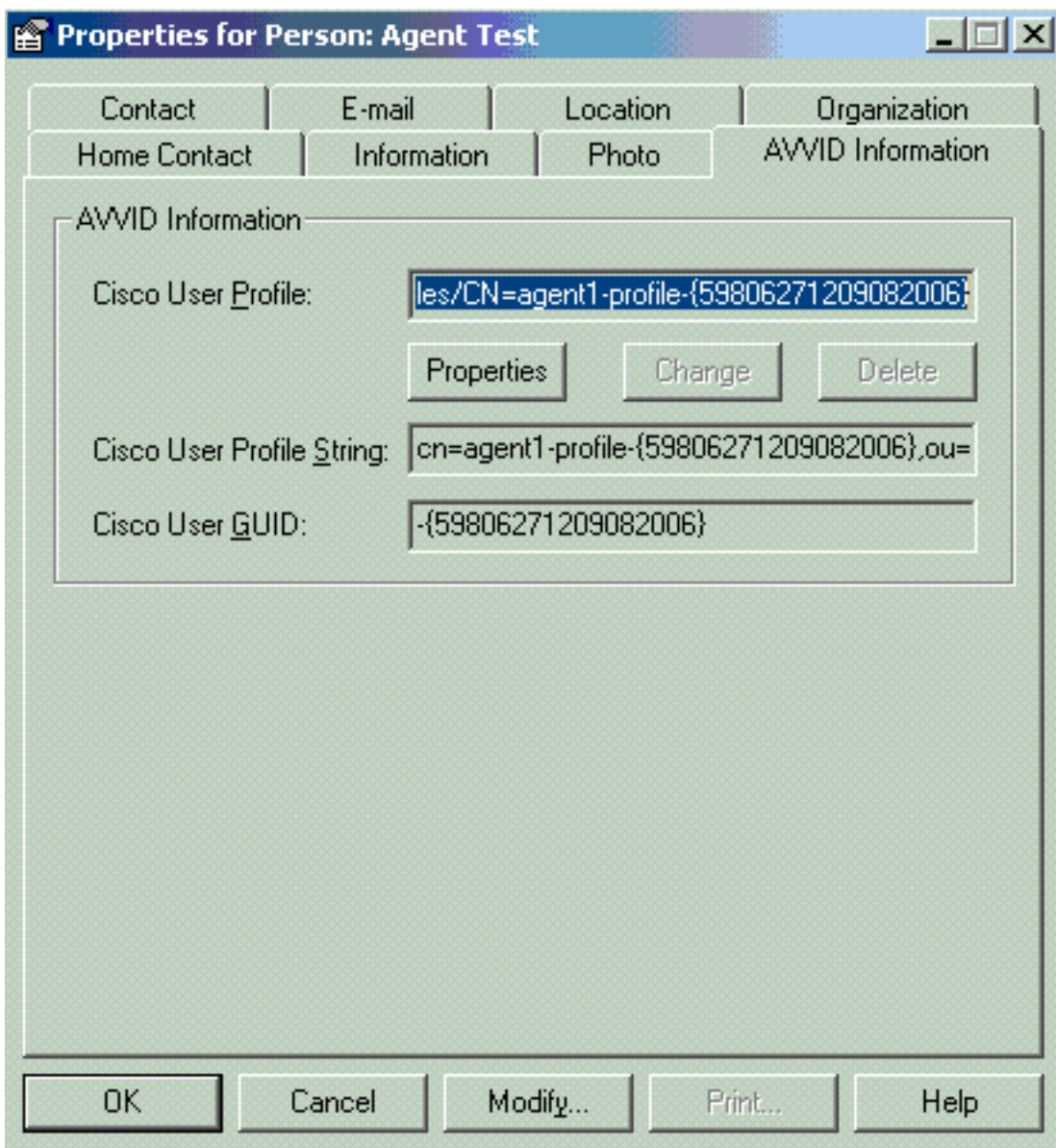
Quando il debug *MADM LIB_CFG* è attivato, registra le informazioni di stampa sui GUID duplicati ed è necessario individuare la voce corretta. È quindi possibile eliminare quello errato.

Log di esempio:

```
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)
```

Anche nella directory DC, assicurarsi di eliminare solo le voci utente duplicate nelle tre posizioni seguenti:

1. In OU **Cisco.com** > **CCN** > **profiles** > **user-profile**
2. In OU **Cisco.com** > **CCN** > **profiles** > **user-CCN profile**
3. In OU **Cisco.com** > **Users**, quindi fare doppio clic sul nome utente duplicato, scegliere la scheda **AVVID Information** e verificare che il GUID corrisponda al GUID duplicato.



[Come eliminare i profili di aggiornamento non riusciti](#)

Durante l'aggiornamento da Cisco CRS 3.X a 4.0(X), il programma di installazione crea un nuovo profilo 4.0 senza disturbare il profilo 3.X. Pertanto, se un aggiornamento non riesce, è possibile eliminare il profilo 4.0. Il programma di installazione di 4.0 può creare una nuova unità organizzativa denominata **cluster** nell'unità organizzativa delle **applicazioni CCN** in cui è disponibile il nuovo profilo 4.0, precedentemente indicato per il programma di installazione di 4.0.

Nelle **configurazioni**, **applicazioni** e **unità organizzative** del **flusso di lavoro**, per differenziarsi dal profilo 3.X già esistente, il programma di installazione crea i nomi dei profili con l'aggiunta di **_\$CRS40\$**. È necessario eliminare i profili in queste quattro unità organizzative:

1. **cluster**
2. **configurazioni**
3. **applicazioni**
4. **workflow**

Ad esempio, IPCC è il nome del profilo assegnato. È quindi necessario eliminare:

1. **Applicazioni CCN > cluster > IPCC**

2. Applicazioni CCN > configurazioni > IPCC._\$\$CRS40\$\$_
3. Applicazioni CCN > applicazioni > IPCC._\$\$CRS40\$\$_
4. Applicazioni CCN > workflow > IPCC._\$\$CRS40\$\$_

Nota: fare attenzione a non eliminare elementi privi di \$\$, come accennato in precedenza, che potrebbero danneggiare il sistema 3.x.

Come pulire i profili cluster creati temporaneamente

L'aggiornamento di CRS da 4.0(X) a 4.0(Y) non riesce e viene visualizzato questo messaggio di errore nei log di installazione:

```
CSCO:Wed Mar 08 19:57:52 2006:cscoc_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
```

In questo caso, LDAP viene lasciato con i profili temporanei di posta indesiderata creati nel formato **nomeprofilo.xxxxxxxxxxxx**. Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCsd61447](#) (solo utenti [registrati](#))

Rimuovere tutti i profili con il nome profilo.xxxxxx per risolvere il problema e lasciare solo il nome profilo di base a cui non è stato aggiunto il file .xxxxxxx prima di riprovare il processo di aggiornamento.

Traccia

Soprattutto per i problemi di connettività LDAP, la traccia predefinita è sufficiente per l'analisi. Se si verifica un problema con gli utenti recuperati da LDAP, è possibile attivare `LIB_LDAP` con il componente Appadmin, Engine o Editor in cui si verifica il problema. Per ulteriori informazioni sul rilevamento CRS, consultare la [guida alla traccia rapida CRS per le versioni 3.x e 4.0.x](#).

Informazioni correlate

- [Risorse di supporto per la voce e le comunicazioni unificate](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)