

負荷があるか、または複数のエージェントがログインを試みる場合の CAD エージェント エクスペリエンス ログイン失敗

概要

このドキュメントでは、エージェントが Cisco Agent Desktop (CAD) にログインできないことが断続的に発生し、Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) のエラーが表示されるという問題について説明します。それ以降の試行で、最終的にログインが成功します。一般にこの動作は、移行開始時に複数のエージェントが同時にログインしようとする際に発生します。

問題

CAD クライアントが LDAP データベースからエージェント プロファイルを正常にロードできないため、ログイン試行が失敗します。

Agent connects to the CAD server.

```
09:50:16:605 INFO LC0000 Connected to Calabrio LDAP server on <X.X.X.X>
09:50:18:883 INFO LRMS0004 LRMClient is connected to the service at <X.X.X.X>.
```

After the license is received from the Cisco Desktop Licensing and Resource Manager (LRM) service, CAD starts to download the agent profile from the LDAP database.

```
09:50:21:192 INFO DESK1048 Load the Agent Profile.
09:50:21:660 INFO [0x60c] DESK1113 ReadLoginMethod: Get Login Method from
LDAP successfully. Login Method = 0.
09:50:35:778 DEBUG [0x60c] AgentConnectionManager.cpp[413]
CAgentConnectionManager::RetrieveAgentProfile: XXXXXX Begin Get Agent Profile...
```

Client waits for 15 seconds and then times out with a socket error.

```
09:50:50:504 DEBUG [0x60c] LCLDAP.cpp[491] ldap_client::LCLDAP::Get: LDAP error
<-5> <Timed out>. Try again.
09:50:50:504 DEBUG [0x161c] LDAPConnectionCheckerThread.cpp[196] ldap_client::
LDAPConnectionCheckerThread::ldapMonitor: Socket error: rcv return <-1>.
09:50:50:520 INFO STD0005 Client <Calabrio LDAP> disconnected from service at
<X.X.X.X>.
09:50:50:520 ERROR DESK3110 Error: get agent returned: <An unexpected
error occurred.>.
```

状況および環境

次の項目に関する知識が推奨されます。

- CAD for Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) リリース 8.x 以降
- フラット ファイル、Structured Query Language (SQL) データベース

このドキュメントの情報は、CAD for UCCE リリース 8.x 以降に基づくものです。

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメン

トで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

解決策

通常、この問題は、CAD サーバの CPU 使用率が高いことによるものです。最も一般的な原因は次のとおりです。

1. スタンドアロン LAPD デーモン (SLAPD) プロセストレースが DEBUG、TRACE、または DUMP レベルで実行されている。
リリース 8.x 以降、CAD サーバのデフォルトのトレースレベルは CDBR ツールと SLAPD プロセスを除き、DEBUG に設定されています。CDBR ツール --> デフォルトは DUMP (これが正常) SLAPD --> デフォルトは OFFSLAPD のロギングは時間の長い時間の間デバッグすることを設定する場合非常に集中的で、重要なログオン遅延および高い CPU 使用を引き起こす場合があります。再作成の後はロギングをオフにすることが推奨されています。
2. Cisco Bug ID CSCub77630 - 「LRM が当初の設計より高速でフェールオーバーし、非常に不安定な状態になる。」
さらにこの問題によりサーバの CPU 使用率が高くなり、エージェント プロファイルのダウンロード手順が妨げられます。

詳細については、[CSCub77630](#) を参照してください。