Cisco Directory ConnectorのLDIF入力ストリーム同期障害のトラブルシューティング

内容

問題

Cisco Directory ConnectorとCisco Webex Control Hubの間で同期エラーが繰り返し発生します。同期プロセスでは、差分同期が失敗したことを示す複数の電子メール· アラートが生成され、同期が成功する場合は一時的なアラートとなります。Webex Control Hubアラートセンターで重大度の高いアラートを調査すると、次のエラーメッセージが表示されます。

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

この同期の失敗は数日間続き、オンプレミスのActive DirectoryとWebexクラウドプラットフォーム間でユーザデータを同期する機能に影響を与えます。これにより、ユーザのプロビジョニングやWebexサービスへのアクセスに影響が及ぶ可能性があります。この問題は、特定のユーザアカウントではなく、全体的な同期プロセスに影響を与えると考えられます。

環境

- Cisco Directory Connectorバージョン3.8.7000.64732
- Windows Server VMプラットフォーム
- オンプレミスのActive Directory統合
- Cisco Webex Control Hub
- 増分ディレクトリ同期が構成されました
- 問題が発生する数年前から使用されているディレクトリコネクタ

解決方法

この同期の問題は、通常、手動による介入なしで自然に解決します。LDIF(LDAP Data Interchange Format)入力ストリームの障害は、Active DirectoryからCiscoクラウドサービスに提供されるデータの形式に影響する外部要因に関連することがよくあります。

モニタリングおよび検証手順

ステップ1:Webex Control Hubアラートセンターで同期ステータスの更新を監視します。

新しい障害アラートが引き続き表示されるか、正常な同期アラートが発生し始めるかどうかを監視するために、アラートセンターを定期的に確認します。

ステップ2：アプリケーションログで障害パターンを確認する

Event ViewerでCisco Directory Connector Application Logsを調べて、繰り返し発生するエラーパターンやエラー頻度の変更を特定します。

手順3：同期リカバリを確認する

インクリメンタル同期が、介入なしで同期成功の通知を連続して監視することにより、通常の動作を再開することを確認します。

トラブルシューティングに関する追加情報

問題が数日以上続く場合は、次の診断情報を収集します。

- Cisco Directory Connectorからのドライ作動レポート
- Directory ConnectorをホストしているWindows Serverからのイベントビューアーのログ
- 同期の失敗が開始されたタイムライン
- 最近の環境の変更（更新、構成の変更、ウイルス対策プログラムの更新）

原因

LDIFファイルはアクティブディレクトリによって生成され、ディレクトリの変更を解析するためにシスコクラウドサービスに送信されます。ペイロードとLDIFファイルの両方が、シスコサービスによって作成されるのではなく、シスコサービスに提供されます。シスコのソフトウェア開発チームによる調査により、環境内のウイルス対策のアップデートが、アクティブディレクトリがペイロードで提供するLDIFの形式に影響を与え、要求されたLDIF入力ストリームを読み取ろうとする際にクラウドサービスが失敗する可能性があることが特定されました。

この問題は、複数の環境で発生しており、サードパーティ製のセキュリティソフトウェアがActive DirectoryのLDIF生成プロセスと相互作用する方法に関連していると考えられます。

関連コンテンツ

- シスコのテクニカルサポートとダウンロード

翻訳について
シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。