

IPCC : Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) トラブルシューティングガイド

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Node Manager は現われるために MCVD ログの開始しないし、LDAP 例外](#)

[Appadmin にログインするか、またはリソース ページのエージェントをあることがわかることが不可能](#)

[すべての既存のライセンスを削除し新しいライセンスをアップロードする方法](#)

[ミューテックス ロック エラーを解決して下さい](#)

[アーカイブ フラグをクリアする方法](#)

[Appadmin で設定されるクラスタを繰り返す方法](#)

[Appadmin のノードのためのサーバセットアップを繰り返す方法](#)

[重複したユーザの GUIDs 削除方法](#)

[壊れるアップグレード プロファイルの削除方法](#)

[方法一時的にきれいになるクラスタのプロファイルを作成しました](#)

[トレース](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

この資料は Cisco Unified Contact Center Express の Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) を解決するために情報を提供したものです。この資料が Cisco カスタマ 応答ソリューションこの資料が完全にこれらのコンポーネントを記述する試みを試みない (CRS) および Cisco CallManager におけるよくある問題についての情報が含まれているが。むしろ、この資料は現象およびメソッドに発生する可能性がある問題の出典を識別するために集中します。問題はソフトウェアか設定に関連できます。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco CallManager バージョン 4.x
- Cisco CRS バージョン 4.x

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。

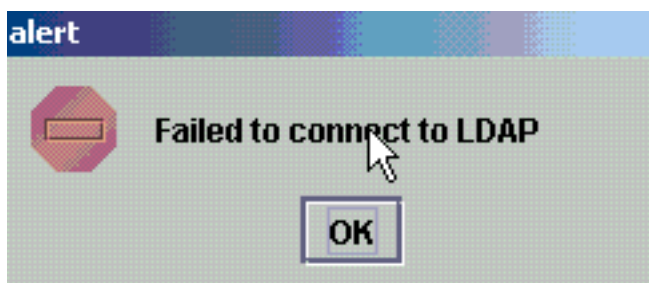
表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

Node Manager は現われるために MCVD ログの開始しないし、LDAP 例外

Node Manager が開始しなかったし、MCVD の多くの LDAP 接続例外を見るために記録すれば、`ccndir.ini` ファイルにいくつかの問題がある場合もあります。 `ccndir.inicontains` ブートストラップ情報、たとえば、それは LDAP サーバおよび CRS が設定を保存する資格情報の情報が含まれています。

CRS サービスリテリツールを開始するとき、そして間違っって何かが `ccndir.ini` ファイルの情報とあつたら、Failedto は LDAP エラー メッセージ受け取られます。



それはまた `ccndir.ini` ファイルを訂正できる CRS ダイアログ ボックスを示します。 CRS ブートストラップ ダイアログ ボックスで正しい値を入力することができ同期化を選択します。

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

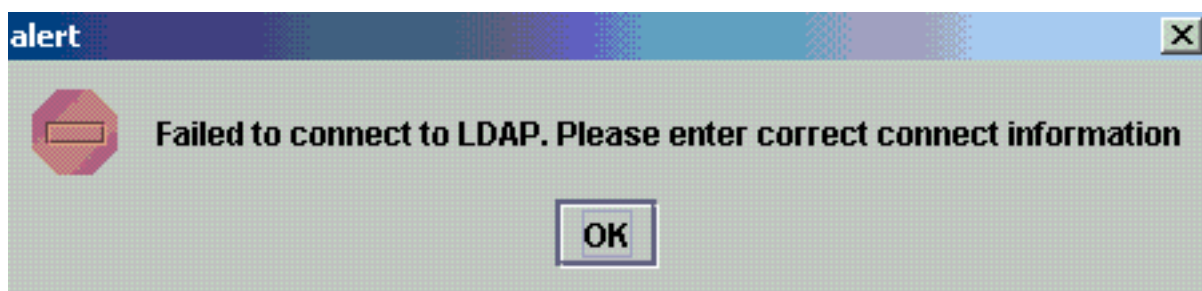
Directory Manager Password : *****

CCN Base : o=cisco.com

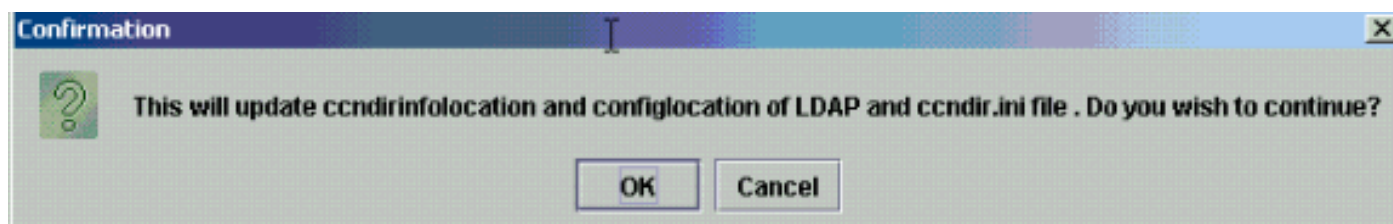
Profile Name : fjohnber-crs

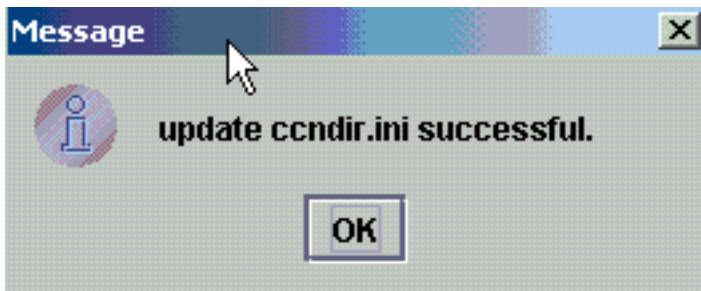
SYNC

それが次のアラートに再度現われる場合、情報はまだ間違っています。規定された LDAP サーバへの接続においての問題が解決するまでこのアラートを受け取ります。



ある特定の情報が右だった場合、これらのメッセージを受け取ります。メッセージで『OK』をクリックすれば サービスビリティ ウィンドウは現われます。



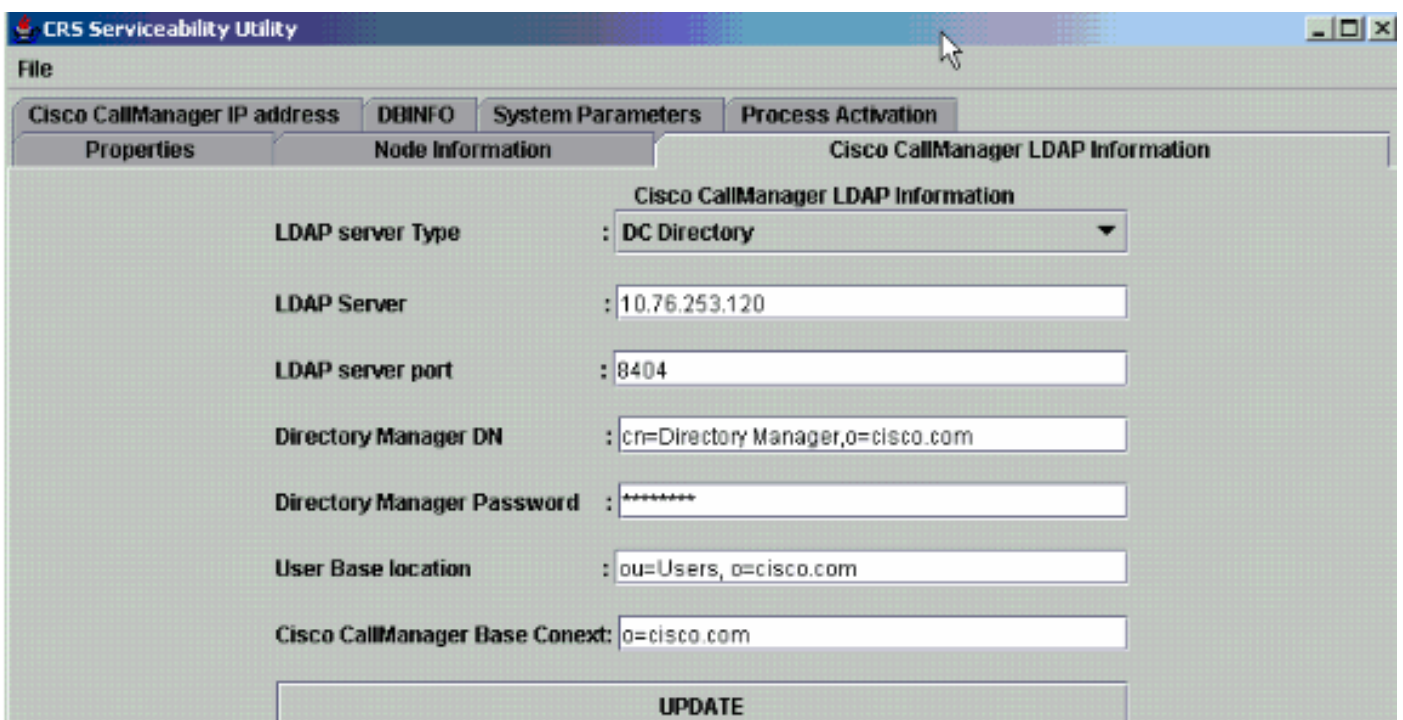


これを完了した後、変更が実施されることができるよう `CRS Node Manager` サービスを再開して下さい。

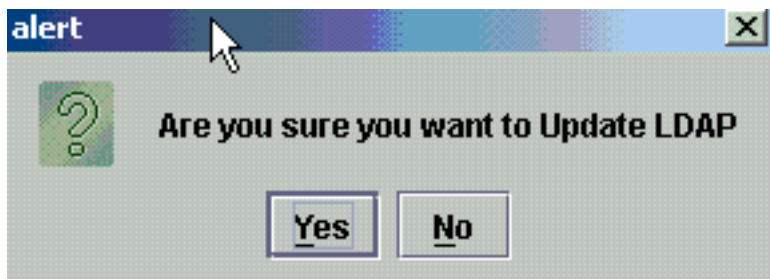
Appadmin にログインするか、またはリソース ページのエージェントをあることがわかることが不可能

Cisco CRS Appadmin はユーザがサブシステム > RmCm メニューのリソース ページのエージェントをログインするか、またはあることがわかることを可能にしません。これは Cisco CallManager がユーザ情報を保存する間違った Cisco CallManager LDAP サーバ情報が原因である場合もあります。

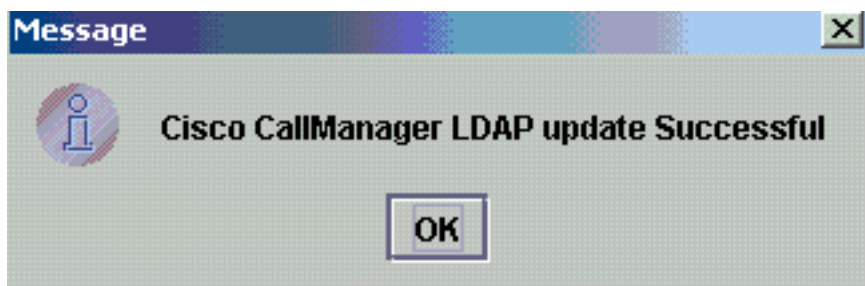
これは Cisco CRS サービスビリティ ツールを使用する場合解決されます。Cisco CRS で、Cisco CallManager LDAP 情報タブを選択し、正しい値を入力し、『Update』をクリックして下さい。ユーザベース場所、Cisco CallManager Base コンテキストまたはディレクトリ マネージャ資格情報は可能性のある不正確です。



情報について確実である場合、このアラートのために『Yes』をクリックして下さい:



[OK] をクリックして続行します。

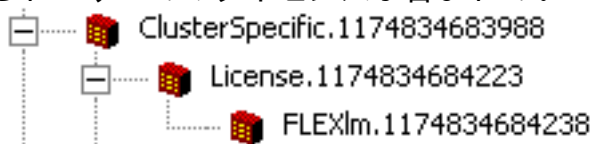


変更が実施されることができるよう CRS Node Manager サービスを再開して下さい。

すべての既存のライセンスを削除し新しいライセンスをアップロードする方法

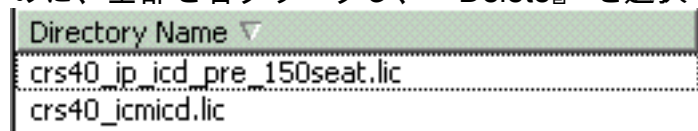
すべての既存のライセンスを削除するためにこれらのステップを完了して下さい:

1. CCN アプリケーション > クラスタ OU では、クラスタのプロファイル OU を選択し、ClusterSpecific > アップロードされるすべてのライセンスが含まれているライセンス >



Flexlm OU を選択して下さい。

2. 右のペインでは、リストされているライセンスを表示できます。ライセンスを削除するために、全部を右クリックし、『Delete』を選択して下さい。



新しいライセンスをアップロードし、CRS Appadmin に行き、ライセンス情報リンクをシステム > コントロール センターで使用するため。新しいライセンスをアップロードするために『Add License (s)』を選択して下さい。

ミュートックス ロック エラーを解決して下さい

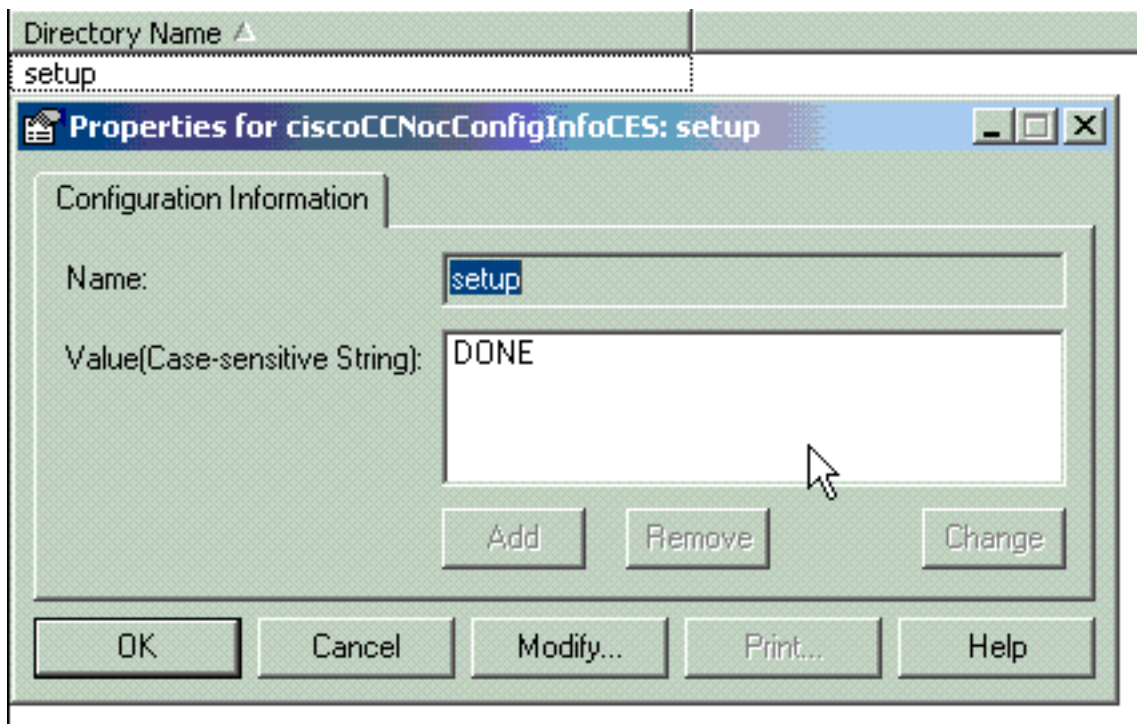
[IPCC を参照して下さい](#): ミューテックス ロック エラーを解決する方法に関する詳細については [ミューテックス ロック エラーを解決して下さい](#)。

[アーカイブ フラグをクリアする方法](#)

アーカイブ フラグをクリアする方法に関する詳細については [CRS を設定した場合入力 要求](#) 処理している [間エラー メッセージ](#) を「[エラー](#)」参照して下さい。

[Appadmin で設定されるクラスタを繰り返す方法](#)

クラスタ設定をやり直したいと思う状況 CCN アプリケーション > クラスタで見つけられるフラグ **ゴール セットアップ** > <profile > > appadminsetup あるか。これはクラスタ設定が正常に完了するときでている値を示します。クラスタ設定をやり直すために、FRESH_INSTALL に値を変更して下さい。これを変更した後、クラスタ設定用の画面を見るために CRS Appadmin リフレッシュして下さい。クラスタ設定をやり直す場合、これは Appadmin のための管理者を選択するウィンドウを通して奪取します。



注: それが規則的な機能に害を与えることができるのでだけこれらのステップを必要ならば完了して下さい。これはユーザが admin ユーザー ID を忘れていたケースで使用することができます。

[Appadmin のノードのためのサーバセットアップを繰り返す方法](#)

ノードのためのサーバセットアップを繰り返すため、CCN Apps > クラスタにある各ノードのための **Setup フラグ** > <profile > > ノード > <node_id > > appadminsetup あります。それは値としてサーバセットアップが対応した ノードのために完了した場合しました。そのノードのためのサーバセットアップをやり直すために、FRESH_INSTALL に値を変更して下さい。これを変更し

その後、サーバセットアップの画面を見るために CRS Appadmin リフレッシュして下さい。

重複したユーザの GUIDs 削除方法

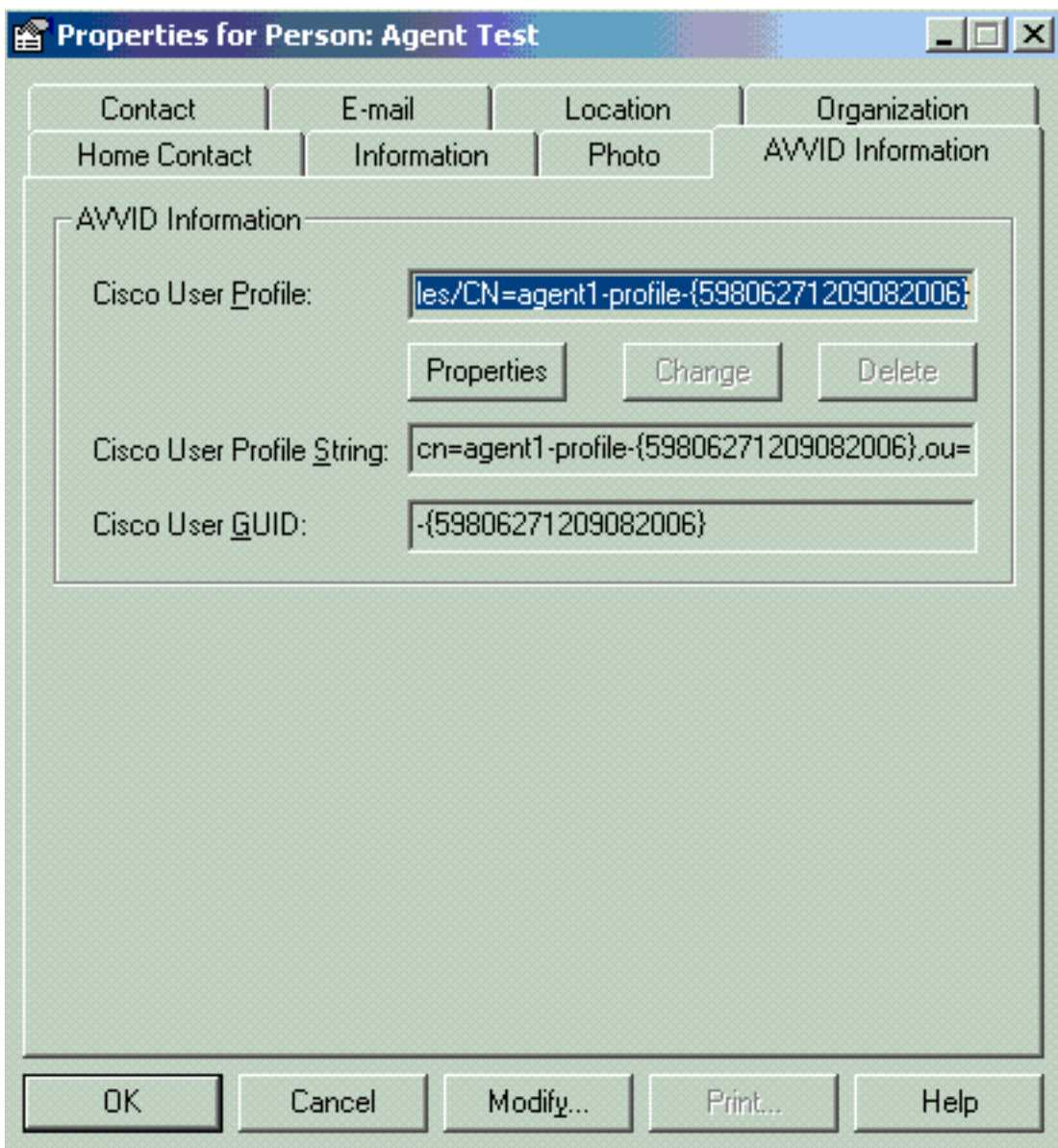
MADM LIB_CFG デバッグによってつきました、これは重複した GUIDs についてのプリント情報を記録し、正しいエントリはであるどれ調べる必要があります。それから、不正確な 1 つを削除できます。

ログの例を次に示します。

```
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)
```

また DC Directory で、削除この 3 つの位置の重複した User エントリだけ確かめて下さい:

1. OU Cisco.com > CCN > プロファイル > ユーザ・プロファイルの下
2. OU Cisco.com > CCN > プロファイル > ユーザCCN プロファイルの下
3. OU Cisco.com > Users の下で、そして重複したユーザー名をダブルクリックし、AVVID 情報タブを選択し、GUID が重複 GUID と一致することを確認して下さい。



壊れるアップグレード プロファイルの削除方法

Cisco CRS 3.X からの 4.0(X) へのアップグレードの間に、インストーラは新しい 4.0 プロファイルを作成し、3.X プロファイルを妨げません。このようにアップグレードが失敗した、4.0 プロファイルを削除できます。4.0 インストーラは 4.0 インストーラのために以前に述べられる、新しい 4.0 をプロファイルする見つける CCN アプリケーション OU の新しい OU によって呼出されるクラスタを作成できます。

設定、アプリケーションおよび作業の流れ OU の下で、既に存在して、インストーラが作成すること 3.X プロファイルと区別するためにプロファイル名は `._$$CRS40$$_` と付けました。この 4 OU のプロファイルを削除しなければなりません:

1. クラスタ
2. 設定
3. アプリケーション
4. 作業の流れ

たとえば、IPCC はつけたプロファイル名です。それから削除しなければなりません:

1. CCN アプリケーションは >> IPCC クラスタ化します

2. CCN アプリケーション > 設定 > IPCC._\$\$CRS40\$\$_
3. CCN アプリケーション > アプリケーション > IPCC._\$\$CRS40\$\$_
4. CCN アプリケーション > 作業の流れ > IPCC._\$\$CRS40\$\$_

注: 以前に述べられるように 3.x システムを破損できる、\$\$ が無い何も削除しないように気を付けて下さい。

方法一時的にきれいになるクラスターのプロファイルを作成しました

CRS アップグレードはからの 4.0(X) への 4.0(Y) インストール ログでこのエラー メッセージと失敗します:

```
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
```

この場合、LDAP は `profilename.xxxxxxxxxxxx` の形でがらくたきれいにされていない一時的に作成されたプロファイルを残されます。この問題は Cisco バグ ID CSCsd61447 ([registeredcustomers](#) だけ) で文書化されています

この問題を解決し、アップグレード プロセスを再試行する前にしかそれに付けられる `.xxxxxxx` が無い基礎 `profilename` を残さないために `profilename.xxxxxx` とプロファイルすべてを取除いて下さい。

トレース

大抵 LDAP 接続上の問題のために、デフォルトトレースは分析するべき十分です。LDAP から取得されるユーザに問題がある場合問題が発生する Appadmin、エンジン、またはエディタ コンポーネントと `LIB_LDAP` 起動できます。[CRS](#) CRS トレースに関する詳細については [バージョン 3.x および 4.0.x のための速いトレースガイド](#)を参照して下さい。

関連情報

- [音声とユニファイド コミュニケーション サポート リソース](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)