

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

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[Node Manager が開始されておらず、MCVD ログに LDAP 例外が記録されている](#)

[Appadmin にログインできない、\[Resources\] ページにエージェントが表示されない](#)

[既存のライセンスをすべて削除し、新規ライセンスをアップロードする方法](#)

[相互排他ロック エラーのトラブルシューティング](#)

[アーカイブ フラグをクリアする方法](#)

[Appadmin でクラスタ設定をやり直す方法](#)

[Appadmin でノードのサーバ設定をやり直す方法](#)

[重複したユーザ GUID を削除する方法](#)

[アップグレードに失敗した際に作成されたプロファイルを削除する方法](#)

[一時的に作成されたクラスタ プロファイルをクリアする方法](#)

[トレース](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express における Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) のトラブルシューティングについて説明します。このドキュメントでは、Cisco Customer Response Solution (CRS) および Cisco CallManager に関連した一般的な問題について言及する場合がありますが、これらのコンポーネントを詳細に説明するものではありません。発生する可能性のある問題の原因を特定するために、症状と解決方法を重視した内容となっています。問題はソフトウェアに関連して発生する場合もあれば、設定に関連して発生する場合もあります。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- 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

このドキュメントの情報は、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、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

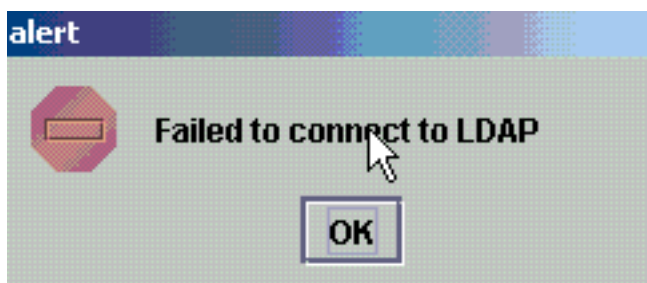
表記法

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 が開始されておらず、MCVD ログに LDAP 例外が記録されている

Node Manager が開始されておらず、MCVD ログに LDAP 接続例外が多数記録されている場合には、`ccndir.ini` ファイルに何らかの問題があると考えられます。`ccndir.ini` contains 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 サービスビリティ ツールを開始するとき、そして間違っ何かが `ccndir.ini` ファイルの情報とあつたら、Failedto は LDAP 受け取られます。



また、[CRS Bootstrap Dialog] ダイアログ ボックスも表示されるため、そこで `ccndir.ini` ファイルを修正できます。[CRS Bootstrap Dialog] ダイアログ ボックスに正しい値を入力し、[SYNC] 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

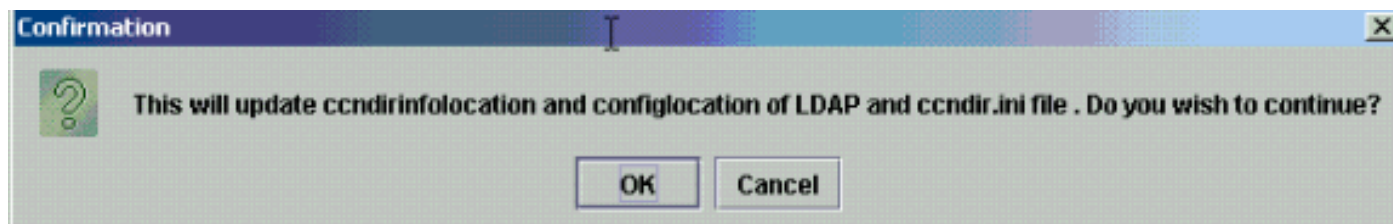
Profile Name : fjohnber-crs

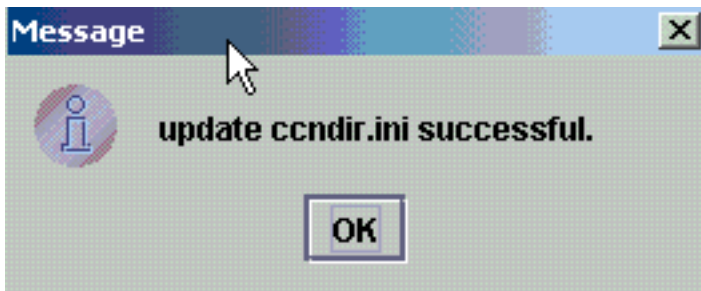
SYNC

再びアラートが表示された場合には、入力した情報にまだ間違いが存在します。指定した LDAP サーバとの接続に関する問題が解決されるまで、このアラートが表示されます。



入力した情報が正しければ、次のメッセージが表示されます。2つのメッセージにそれぞれ [OK] をクリックすると、Serviceability ウィンドウが表示されます。



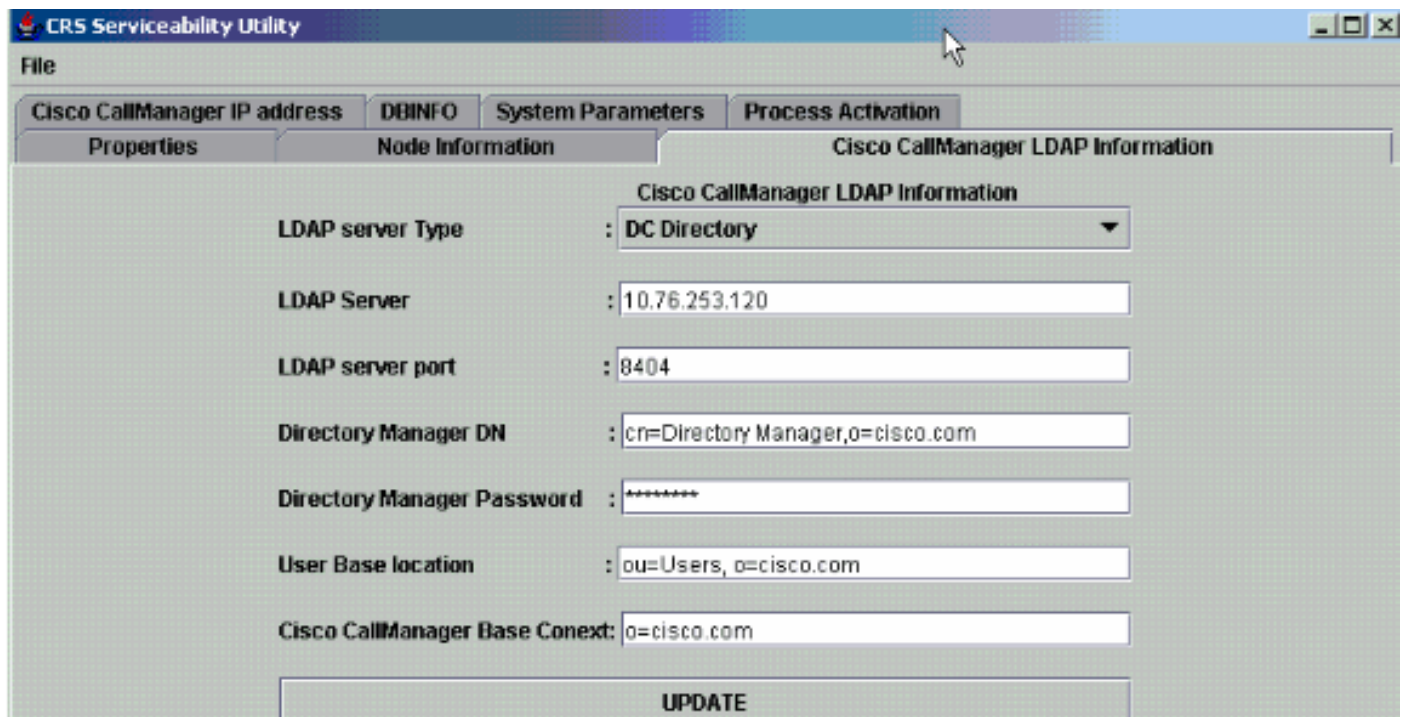


修正が完了したら、CRS Node Manager サービスを再起動して変更を反映します。

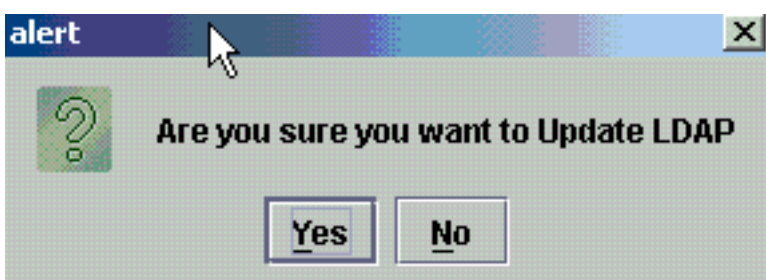
[Appadmin にログインできない、\[Resources\] ページにエージェントが表示されない](#)

Cisco CRS Appadmin によって、ユーザのログインが許可されません。または、[Subsystems] > [RmCm] メニューの [Resources] ページにエージェントが表示されません。この現象は、Cisco CallManager によってユーザ情報が保存されている、Cisco CallManager の LDAP サーバ情報が正しくないために発生する場合があります。

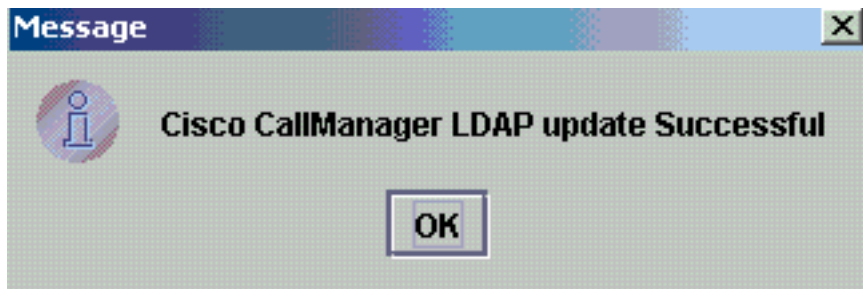
この問題は、Cisco CRS Serviceability ツールを使用すれば解決できます。Cisco CRS Serviceability ツールで、[Cisco CallManager LDAP Information] タブを選択し、正しい値を入力して、[Update] をクリックします。クレデンシャル情報の [User Base location]、[Cisco CallManager Base Context]、または [Directory Manager] が不正確である可能性があります。



入力情報を確認したら、[Yes] をクリックします。



[OK] をクリックして続行します。

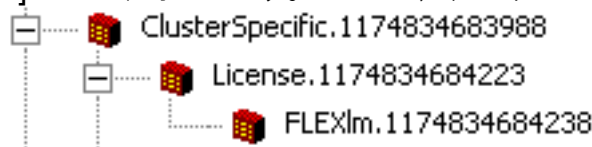


CRS Node Manager サービスを再起動して変更を反映します。

既存のライセンスをすべて削除し、新規ライセンスをアップロードする方法

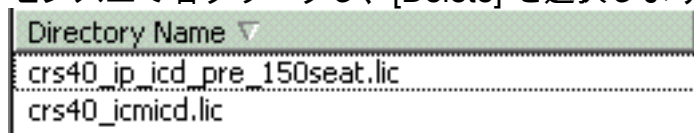
既存のライセンスをすべて削除するには、次の手順を実行します。

1. [CCN Apps] > [clusters] OU で、使用しているクラスタ プロファイルの OU を選択し、[ClusterSpecific] > [License] > [FlexIm] OU を選択します。そこに、アップロードされたすべ



てのライセンスが含まれています。

2. 右側のペインに、ライセンスの一覧が表示されます。ライセンスを削除するには、各ライセンス上で右クリックし、[Delete] を選択します。



新しいライセンスをアップロードするには、[CRS Appadmin] を表示し、[System] > [Control Centerand] の [License Information Link] を使用します。[Add license(s)] を選択して、新しいライセンスをアップロードします。

相互排他ロック エラーのトラブルシューティング

相互排他ロック エラーのトラブルシューティングについての詳細は、『[IPCC : 相互排他ロック エラーのトラブルシューティング](#)』を参照してください。

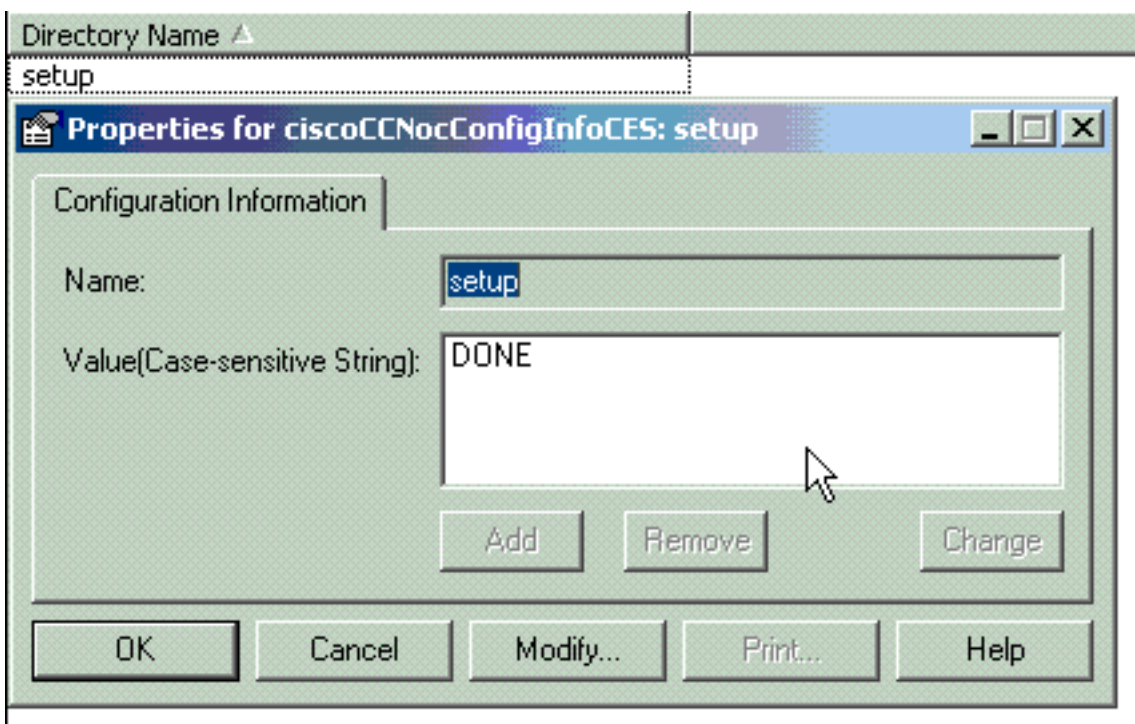
アーカイブ フラグをクリアする方法

アーカイブ フラグをクリアする方法の詳細は、『[CRS の設定時に表示される「Error While Handling The Input Request \(入力要求の処理時にエラーが発生しました \)」というエラー メッ](#)

[ページ](#)』を参照してください。

[Appadmin でクラスタ設定をやり直す方法](#)

クラスタの設定をやり直したい場合には、[CCN Apps] > [clusters] > [<プロファイル>] > [appadminsetup] で、[setup] というフラグを修正します。クラスタの設定が正常に行われた場合には、このフラグに **DONE** という値が設定されています。クラスタの設定をやり直す場合には、この値を **FRESH_INSTALL** に変更します。この値を変更した後は、クラスタ設定画面を確認するために、CRS Appadmin を再表示します。クラスタ設定をやり直した場合には、表示されるウィンドウの指示に従って、Appadmin の管理者を選択します。



注: この手順は、通常の機能に悪影響を及ぼす場合がありますので、本当に必要な場合にだけ実行してください。たとえば、ユーザが管理者用ユーザ ID を忘れてしまった場合などに使用できません。

[Appadmin でノードのサーバ設定をやり直す方法](#)

ノードのサーバ設定をやり直すには、[CCN Apps] > [clusters] > [<プロファイル>] > [Nodes] > [<ノード ID>] > [appadminsetupIn] で、各ノードの [setup] フラグを使用します。対応するノードのサーバ設定が完了している場合は、フラグには **DONE** が設定されています。ノードのサーバ設定をやり直すには、この値を **FRESH_INSTALL** に変更します。この値を変更した後は、サーバ設定画面を確認するために、CRS Appadmin を再表示します。

[重複したユーザ GUID を削除する方法](#)

デバッグ オプション *MADM LIB_CFG* をオンにすることにより、重複した GUID に関する情報が

ログに出力されますので、不正なエントリを探します。次に、重複したエントリを削除します。

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 agency 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:
```

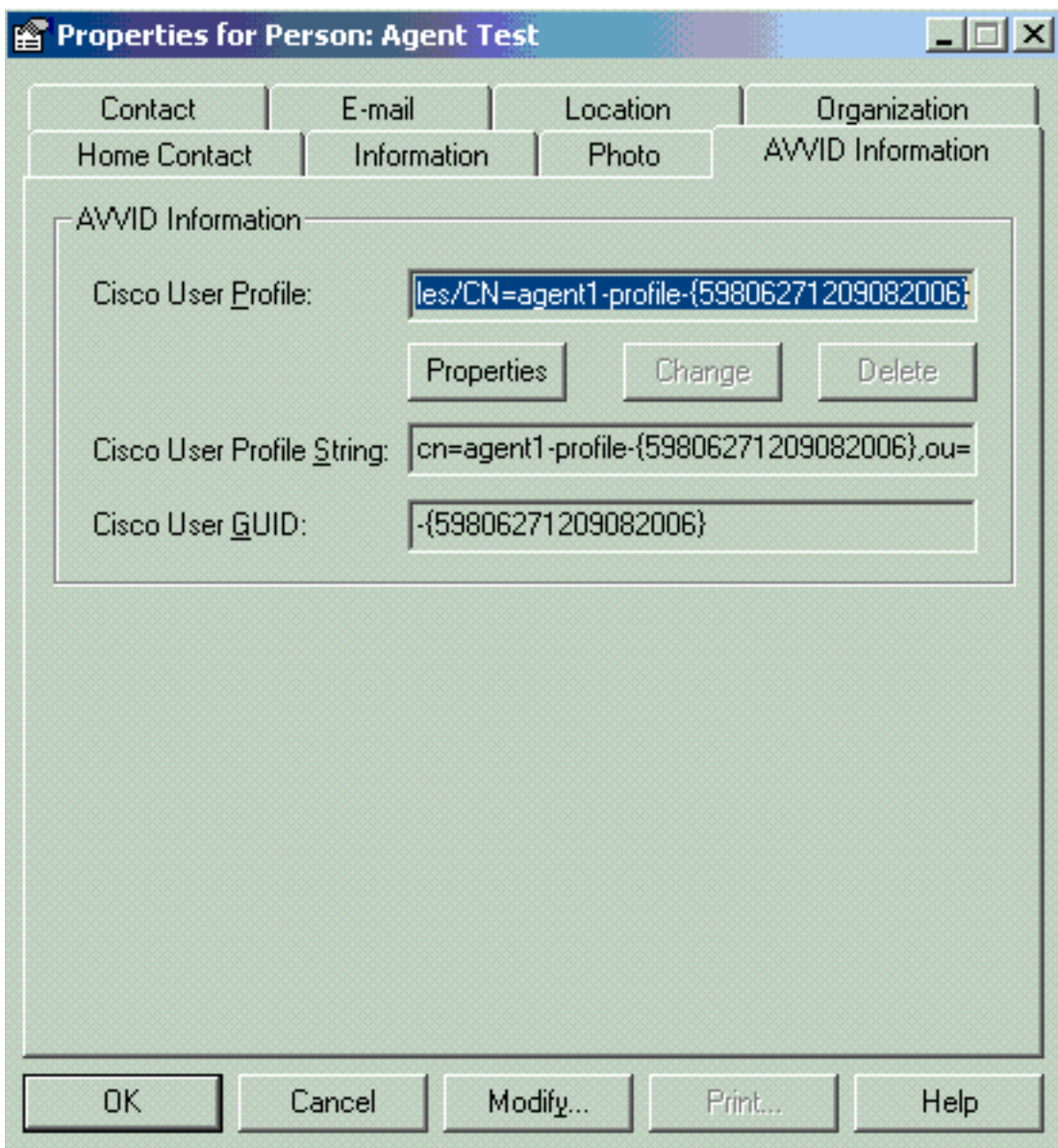
```
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:361)
```

```
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 においても、次の 3 つの場所にある重複したユーザ エントリだけを削除します。

1. OU の [Cisco.com] > [CCN] > [profiles] >> [user-profile] の下。
2. OU の [Cisco.com] > [CCN] > [profiles] > [user-CCN profile] の下。
3. OU の [Cisco.com] > [Users] の下で、重複したユーザ名をダブルクリックします。[AVVID Information] タブを選択し、GUID が重複した GUID と一致していることを確認します。



[アップグレードに失敗した際に作成されたプロファイルを削除する方法](#)

Cisco CRS 3.X から 4.0(X) にアップグレードする際は、インストーラによって 4.0 のプロファイルが新しく作成されるため、3.X のプロファイルは影響されません。そのため、アップグレードに失敗した場合には、4.0 のプロファイルを削除できます。4.0 のインストーラによって、OU の [CCN Apps] に新しく [cluters] という OC が作成されます。そこには、前に説明したように、新しい 4.0 のプロファイルが作成されています。

[configurations]、[applications]、および [workflow] の各 OU の下には、既存の 3.X プロファイルと区別できるように、インストーラによって、末尾に `_$CRS40$_` が付与されたプロファイル名が作成されます。次の 4 つの OU について、プロファイルを削除する必要があります。

1. クラスタ
2. 設定
3. アプリケーション
4. [workflows]

たとえば、指定したプロファイル名が IPCC だとします。その場合には、次のプロファイルを削除する必要があります。

1. [CCN Apps] > [clusters] > [IPCC]
2. [CCN Apps] > [configurations] > [IPCC._\$\$CRS40\$\$_]
3. [CCN Apps] > [applications] > [IPCC._\$\$CRS40\$\$_]
4. [CCN Apps] > [workflows] > [IPCC._\$\$CRS40\$\$_]

注: 前に説明した「\$\$」が付いていないプロパティを削除しないよう注意してください。削除すると、3.x のシステムを破損してしまう可能性があります。

一時的に作成されたクラスタ プロファイルをクリアする方法

4.0(X) から 4.0(Y) への CRS のアップグレードに失敗し、インストール ログに次のようなエラーメッセージが出力されているとします。

```
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
```

この状況では、LDAP には、一時的に作成された `profilename.xxxxxxxxxxxx` という形式のプロファイルが、クリアされないまま残されています。この問題は Cisco バグ ID CSCsd61447 ([registeredcustomers だけ](#)) で文書化されています

この問題を解決するには、アップグレード プロセスを再実行する前に、`profilename.xxxxxxx` が付与されたプロファイルをすべて削除し、`.xxxxxxx` が追加されていない基本プロファイル名だけを残しておきます。

トレース

LDAP の接続に関するほとんどの問題については、デフォルトのトレースを分析するだけで十分です。LDAP から取得されたユーザに問題がある場合には、問題が発生した Appadmin、Engine、または Editor コンポーネントで、LIB_LDAP をオンにします。CRS のトレースについての詳細は、『[CRS バージョン 3.x および 4.0.x のためのクイックトレースガイド](#)』を参照してください。

関連情報

- [音声およびユニファイド コミュニケーションに関するサポート リソース](#)
- [テクニカルサポートとドキュメント - Cisco Systems](#)