

Os agentes CAD experimentam falhas no login quando há uma carga pesada ou quando os agentes múltiplos tentam o início de uma sessão

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve o problema onde os agentes são intermitentemente incapazes de entrar ao Cisco Agent Desktop (CAD), e exibições de erros do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). As tentativas subsequentes conduzem eventualmente a um login bem-sucedido. Este comportamento está considerado geralmente no início de uma SHIFT quando os agentes múltiplos tentam simultaneamente entrar.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CAD para a liberação 8.x do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) e mais tarde
- Base de dados do arquivo plano \ língua de consulta estruturada (SQL)

[Componentes Utilizados](#)

A informação neste documento é baseada no CAD para a liberação 8.x UCCE e mais tarde.

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

A tentativa de login falha porque o cliente CAD não pode carregar com sucesso o perfil do agente do base de dados LDAP.

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: recv 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.>.
```

Solução

Esta edição é geralmente devido ao uso da alta utilização da CPU no server CAD. As duas causas comum são:

- 1. Corrida autônoma dos traços de processo do demônio LAPD (SLAPD) a nível DEBUGAR, de TRAÇO, ou de DESCARGA.**
Com liberação 8.x e mais tarde, os níveis de rastreamento do padrão do server CAD são ajustados PARA DEBUGAR à exceção da ferramenta CDBR e do processo SLAPD. Ferramenta CDBR --> o padrão é DESCARGA (este é normal)SLAPD --> o padrão está O registro de SLAPD é extremamente intensivo e pode causar atrasos e a utilização elevada da CPU significativos do início de uma sessão se é ajustado PARA DEBUGAR por períodos longos de tempo. A recomendação é girar o fim de sessão após a recriação.
- 2.
- 3. Identificação de bug Cisco CSCub77630 - "LRM falha sobre mais rapidamente projetado do que originalmente, causando a instabilidade severa."**
Este defeito igualmente causa o uso da alta utilização da CPU no server, que impede da etapa da transferência do perfil do agente.

Refira [CSCub77630](#) para mais informação.