Identificar e Solucionar Problemas de Falhas de Sincronização de Fluxo de Entrada LDIF do Conector de Diretório Cisco

Contents

Problema

Os usuários experimentam falhas recorrentes de sincronização entre o Cisco Diretory Connector e o Cisco Webex Control Hub. O processo de sincronização gera vários alertas de e-mail indicando que as sincronizações incrementais falharam, com sincronizações bem-sucedidas apenas ocasionais. Ao investigar os alertas de alta gravidade no centro de alertas do Webex Control Hub, a próxima mensagem de erro específica é exibida:

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

As falhas de sincronização persistem por vários dias e afetam a capacidade de sincronizar dados do usuário entre o Ative Diretory no local e a plataforma de nuvem do Webex, afetando potencialmente o provisionamento do usuário e o acesso aos serviços do Webex. O problema parece afetar o processo de sincronização geral, em vez de contas de usuário específicas.

Ambiente

- Cisco Diretory Connector versão 3.8.7000.64732
- Plataforma de VM do Windows Server
- Integração local com o Ative Diretory
- Cisco Webex Control Hub
- Sincronização incremental de diretório configurada

- Conector de diretório em uso por vários anos antes da ocorrência do problema

Resolução

Esse problema de sincronização normalmente se resolve sem intervenção manual. A falha no fluxo de entrada LDIF (LDAP Data Interchange Format) geralmente está relacionada a fatores externos que afetam o formato dos dados fornecidos pelo Ative Diretory para o serviço de nuvem da Cisco.

Etapas de monitoramento e verificação

Passo 1: Monitorar o centro de alertas do Webex Control Hub para atualizações de status de sincronização

Verifique o centro de alertas regularmente para observar se novos alertas de falha continuam a aparecer ou se os alertas de sincronização bem-sucedida começam a ocorrer.

Passo 2: Analisar os logs de aplicativo quanto a padrões de falha

Examine os Logs de Aplicativos do Cisco Diretory Connector no Visualizador de Eventos para identificar padrões de erro recorrentes ou alterações na frequência de erros.

Passo 3: Verificar recuperação de sincronização

Confirme se as sincronizações incrementais retomam a operação normal monitorando as notificações de sincronização consecutivas bem-sucedidas sem intervenção.

Informações adicionais sobre Troubleshooting

Se o problema persistir além de vários dias, colete estas informações de diagnóstico:

- Relatório Dry Run do Cisco Diretory Connector

- Logs do Visualizador de Eventos do Conector de Diretório de hospedagem do Windows Server
- Linha do tempo de quando as falhas de sincronização começaram
- Qualquer alteração recente no ambiente (atualizações, modificações de configuração, atualizações antivírus)

Causa

O arquivo LDIF é gerado pelo Ative Diretory e enviado ao serviço de nuvem da Cisco para analisar as alterações de diretório. O payload e o arquivo LDIF são fornecidos ao serviço da Cisco em vez de criados por ele. A investigação da equipe de desenvolvimento de software da Cisco identificou que as atualizações de antivírus em ambientes podem influenciar o formato do LDIF que o Ative Diretory fornece com a carga, fazendo com que o serviço de nuvem falhe ao tentar ler o fluxo de entrada LDIF solicitado.

Esse problema foi observado em vários ambientes e parece estar relacionado à maneira como o software de segurança de terceiros interage com o processo de geração de LDIF no Ative Diretory.

Conteúdo relacionado

- Suporte técnico e downloads da Cisco

Sobre esta tradução
A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.