Solucionar Problemas de Falha de Autenticação do Conector de Diretório com Incompatibilidade de Conta no Windows Server

Contents

Problema

O Cisco Diretory Connector instalado em um Windows Server falha na autenticação ao tentar fazer logon com uma conta de administrador diferente da usada para fazer logon no servidor. O processo de autenticação tenta incorretamente usar a conta de login do servidor Windows em vez da conta de administrador do Webex Control Hub, resultando nestas mensagens de erro:

- Falha na autenticação
- Sua conta não está autorizada. Entre em contato com o administrador.

Os logs de back-end mostram um erro de mapeamento SAML2:

```
com.sun.identity.saml2.common.SAML2UserNotFoundException: No local user being mapped.
```

O Conector do Diretório solicitou anteriormente a seleção da conta durante o logon, mas após o início do problema, esse prompt falha e são feitas tentativas de autenticação com a conta incorreta. A reinstalação de aplicativos, reinicializações de serviços e reinicializações de servidores não resolvem a falha de autenticação inicial.

Ambiente

- Cisco Diretory Connector instalado no Windows Server 2019 Standard
- Servidor hospedado na VM do Google Compute Engine
- Servidor dedicado ao Conector de Diretório sem nenhum outro serviço principal

- Separar contas de usuário no Ative Diretory: conta de administrador do servidor sem privilégios de e-mail e conta de e-mail regular sem privilégios de login do servidor
- Agenda de sincronização do Conector do Diretório configurada com tempo de sincronização incremental
- Modo do BIOS definido como Legado com Inicialização Segura não suportado

Resolução

O problema de autenticação foi resolvido através destas etapas:

Passo 1: Configuração da Conta de Serviço

Altere a conta de serviço do Conector do Diretório para usar uma conta de domínio com os privilégios apropriados do Ative Diretory:

1. Abra services.msc no Windows Server.
2. Localize o serviço do Conector do Diretório.
3. Altere a conta em execução de Sistema Local para uma conta de domínio com privilégios suficientes do AD.
4. Reinicie o serviço do Conector do Diretório.

Passo 2: Verificação de Mapeamento de Conta

Verifique se o logon local do Conector do Diretório corresponde à conta de administrador no Webex Control Hub:

1. Verifique se a conta de email usada para o Conector de Diretório tem permissões de leitura para objetos de usuário do AD.
2. Confirme se a conta tem privilégios para se conectar ao Controlador de Domínio e ler objetos de usuário do Ative Diretory.
3. Se necessário, adicione a conta de administrador como um e-mail alternativo no Ative

Diretory de acordo com o guia de implantação.

Passo 3: Remover Instâncias Redundantes

Remova todas as instâncias desnecessárias do Conector de Diretório:

1. Navegue até a interface do Conector do Diretório.
2. Clique no menu three dots para a instância desnecessária.
3. Selecione Desativar instância.

Passo 4: Ajuste da Agenda de Sincronização

Ajuste o tempo de sincronização incremental do intervalo padrão de 24 horas para um intervalo mais curto preferencial, conforme necessário para o ambiente.

Passo 5: Revisão da configuração

Revise e confirme a configuração do Conector de Diretório e as definições de agendamento de sincronização para garantir a operação adequada.

Causa

A causa raiz primária foi uma incompatibilidade entre a conta de logon do servidor local e a conta de administrador do Diretory Connector/Webex. O Conector do Diretório tentou autenticar usando a conta de logon do servidor Windows em vez da conta de administração do Webex Control Hub pretendida. Esta falha de mapeamento ocorreu devido à separação de contas no Ative Diretory, onde o Conector do Diretório não pôde mapear corretamente a conta de administrador do Webex quando conectado ao servidor com uma conta de administrador diferente. O processo de autenticação SAML2 falhou porque nenhum mapeamento de usuário local pôde ser estabelecido entre a conta de logon do servidor e a conta de administração do Webex Control Hub.

Conteúdo relacionado

- Guia de implantação do Webex Diretory Connector
- 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.