

Servidor de monitoramento de LDAP que não falha sobre

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Descrição](#)

[Resolução](#)

[Erros do monitor UCCX LDAP no visualizador de eventos](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve o Lightweight Directory Access Protocol (LDAP), explica como funciona, e detalha alguns passos de Troubleshooting para determinar porque o servidor de monitoramento de LDAP não está falhando sobre.

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Pré-requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- Funcionalidade do Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Experiência da Voz e dos trabalhos em rede IP
- Conhecimento em funcionamento do Cisco Agent Desktop

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado
- 3.0 do Cisco Agent Desktop e mais tarde
- Utilidade do Registro do Microsoft Windows NT

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 você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Descrição

O server dos serviços de diretório é um servidor ldap. Todos server restantes do desktop Cisco se registram com o server dos serviços de diretório na partida. Um server secundário opcional dos serviços de diretório pode ser instalado para fornecer a Redundância para o server preliminar dos serviços de diretório. Este server secundário dos serviços de diretório deve ser instalado em uma máquina separada.

Este documento supõe que você foi executado com a instalação do Cisco Agent Desktop, e configurou o PG1A para ser o servidor ldap e o PG1B preliminares para ser o servidor ldap (alternativo) secundário. Durante testes, os agentes são incapazes de registrar no Cisco Agent Desktop quando o serviço preliminar LDAP (PG1A) é parado. Veja a seguinte amostra registrar:

```
18:13:34 11/07/2002 INFO    NTSVC  The Windows NT service
received a stopmessage from the Windows NT service manager.
18:13:34 11/07/2002 INFO    NTSVC  The Windows NT service has stopped.
18:13:36 11/07/2002 INFO    NTSVC  running as NT service..Cisco
Desktop LDAP Monitor
18:13:36 11/07/2002 INFO    NTSVC  starting NT service...
18:13:36 11/07/2002 MAJOR   NTSVC  Begin
18:13:36 11/07/2002 MAJOR   NTSVC  End
18:13:36 11/07/2002 INFO    NTSVC  The Windows NT service has started.
08:40:00 11/14/2002 INFO    NTSVC  The Windows NT service received
a shutdown message from the Windows NT service manager.
```

Após a instalação inicial do Cisco Agent Desktop, você deve definir que o Peripheral hospeda o serviço preliminar LDAP e que o Peripheral hospeda (backup) o serviço secundário LDAP, se configurado. Também, recomenda-se que você usa endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT em vez dos nomes de host nos campos designados para evitar uma edição do Domain Name System (DNS).

O server secundário dos serviços de diretório (LDAP) fornece-lhe o acesso de leitura somente seus base de dados e recebe somente sua informação do servidor ldap preliminar.

Nota: Você não obtém a Redundância verdadeira do Failover para os agentes que conectam aos serviços de diretório o server secundário com a maioria de versão atual do Cisco Agent Desktop 4.4 hoje. Contudo, se um LDAP secundário é configurado, os agentes podem entrar e receber chamadas do cliente.

Resolução

Para verificar a configuração e confirmar o servidor ldap preliminar ou secundário está sendo executado, lá são diversas coisas comuns a verificar.

Há duas porções para a solução LDAP do Cisco Agent Desktop.

- O servidor ldap, usa o processo slapd.exe
- Serviço do monitor LDAP

A única função do **serviço do monitor LDAP** é ligar e olhar o **servidor ldap** do servidor principal real (processo slapd.exe). Se falha por qualquer razão, reinicia, pelo projeto.

Se você quer parar completamente o **servidor ldap** (processo slapd.exe), você deve parar o **serviço LDAPMONITOR desde que** ambos são amarrados junto. Isto é feito pelo **> serviços do Start > Programs de acesso > do AdministrativeTools**.

Consulte [para figurar 1](#) e [figura 2](#). Você pode ver que necessidades de ser configurado no agente em nível junto com a chave de registro a nível do agente, que permite que você verifique a instalação inicial.

Durante o agente instale o processo que a caixa de diálogo de Windows chamada informação do servidor dos serviços de diretório aparece. Veja [figura 1](#).

Na caixa de diálogo da informação do servidor dos serviços de diretório, incorpore o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do server preliminar dos serviços de diretório (LDAP), e clique-o então **em seguida**. Se você instala um server (secundário) alternativo dos serviços de diretório, incorpore o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do server onde o servidor de backup é instalado.

Figura 1: Informação do servidor dos serviços de diretório

Os usuários do agente do servidor ldap setup no registro do agente sob a seguinte chave da **instalação do local**:

HKEY_LOCAL_MACHINE/Software/Spanlink/Site Setup **Figura 2: Chave de registro**

Nota: Há uns valores para LDAP_HOSTA e LDAP_HOSTB se um secundário setup e foi configurado durante a instalação.

Esta chave de registro é o que o programa do Cisco Agent Desktop olha quando começa. Você pode considerar tornar a colocar em funcionamento a instalação a nível do agente ou tentar alterar a chave de registro acima. Certifique-se que há uma entrada em ambos. Verifique que os IPs são diferentes e represente os servidores ldap preliminares e alternativos corretos.

A fim começar o **dsbrowser**, termine estas etapas nos servidores ldap preliminares e secundários:

1. Clique o **Iniciar > Executar**.
2. Incorpore este comando ao **campo abrir**. "C:\Program Files\Cisco\Desktop_config\Util\dsbrowser.exe" /editable
3. Clique em **OK**. A **janela de login do Directory Services** abre.
4. Se o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT é válido e o nome do centro da chamada local está correto para o servidor ldap preliminar, incorpore a senha e clique a **APROVAÇÃO**.

Figura 3: Início de uma sessão dos serviços de diretório

Uma outra maneira de começar o **dsbrowser** é escolher o **Start > Programs > o Cisco > o Desktop > as utilidades**, a seguir abre o **dsbrowser**. A **janela de login do Directory Services** abre.

Um outro arquivo chamado **replug** situado no servidor ldap preliminar, se há um servidor ldap secundário configurado, pode ser visto para determinar se há uns erros atual com Failover.

Nota: Se o tamanho do arquivo do **replug** é muito grande (100MG+), este pode indicar um problema.

Éo melhor prática ter todo o ponto dos agentes ao serviço preliminar LDAP à revelia.

Se os agentes são incapazes de registrar no servidor ldap através do Cisco Agent Desktop e o **serviço do monitor LDAP** está sendo executado, a seguir tente usar o [utilitário CTITest](#). Contacte o [centro de assistência técnica da Cisco \(TAC\)](#) para confirmar lá é uma edição da configuração de ICM de Cisco.

A nível do agente, não pode haver um servidor ldap alternativo configurado de modo que quando você para o **serviço do monitor LDAP**, o servidor ldap preliminar pare também, devido à interdependência, assim os agentes não podem entrar.

O traçado nivelado do agente pode ser ajustado, como notável abaixo, para recolher a informação de agente específica:

- A área de trabalho do agente fornece a seguinte funcionalidade:Pop de telaControle de chamadasRelatórios do agente da vistaStatsLogs do atendimentoLogs do estado de agenteAtendimento/bate-papoDados da empresa
- Nome do aplicativo: **fastcall.exe**
- Diretório de arquivo de registro: <Install Dir> \ log
- Nome de arquivo do log: [.dbg/!ENTITY!] do agente
- Diretório de arquivo de configuração: <Install Dir> \ configuração
- Config File Name: **fastcalllocal.ini**
- Como aumentar o nível de debug para o aplicativo:Nível = 6 - para o app do atendimento/bate-papoNível = 10 - para o cti debugging básico, traços da empresa, fhookerNível = 11 - para uma comunicação do nível inferior entre o Cisco Agent Desktop e o CTI ServerNível = 170-179 - para traços do PATIFENível = 3000-3100 - traços do estado de agenteNível = 4000-4100 - **Traços LDAP**Nível = 8000 - desenvolvido

Desktop do reinício após ter mudado o nível de debug.

Nota: Use o nível 4100 para capturar a informação de LDAP.

[Erros do monitor UCCX LDAP no visualizador de eventos](#)

[Problema](#)

Os erros do serviço do monitor do desktop Cisco LDAP aparecem no visualizador de eventos sobre cada dez segundos. Os erros indicam:

```
O processo LM0012 Slurpd morreu.
```

[Solução](#)

Essencialmente, o **slurpd** é o processo de replicação para o UCCX a bordo LDAP. Um outro processo nomeado **slapd** permite a Conectividade ao LDAP local, a seguir o slurpd toma sobre as mudanças replicate em um LDAP ao outro. Um processo nomeou o **server LDAP segunda-feira** controla both of these secundário-processos.

Se a versão UCCX é 5.0.2, termine estas etapas a fim resolver a edição:

1. Desabilite e pare o **serviço do monitor de Cisco LDAP** no console de serviço de Windows no UCCX preliminar e em servidores secundários.
2. Consulte ao dobrador de **C:\Program Files\Cisco\Desktop\log\replica** em ambos os server UCCX.
3. Suprima de todos os arquivos no dobrador.
4. Ajuste o serviço do **monitor de Cisco LDAP** de volta ao manual e comece o serviço.

[Informações Relacionadas](#)

- [Manual de teste de CTI](#)
- [Utilizando o CTITest para solucionar problemas de logon do agente de IPCC](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)