

Configuração de recuperação de falha do servidor LDAP para IPCC Express Edition

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

[No servidor CRS](#)

[No Desktop de cada agente](#)

[Failover estabelecido LDAP para servidores ldap múltiplos em IPCC 4.x expresso](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este original descreve uma razão para que a falha de agentes entre ao Cisco Agent Desktop. Os agentes não entram devido a uma falha alcançar o server secundário do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). O servidor ldap pode ser o serviço de diretório ativo ou o serviço de diretório da conexão de dados (DC) para a tolerância de defeito em um Ambiente de edição expresso de Cisco IP Contact Center (IPCC).

Contudo, porque a integração é feita na configuração ldap do CallManager da Cisco, a informação sobre o usuário é transferida do diretório LDAP ao base de dados local do CallManager da Cisco, que é por sua vez pena sincronizado à solução da resposta do Cisco (CR) periodicamente através do AXL API. Os pedidos da autenticação de usuário são enviados ao CallManager da Cisco através do AXL API, a seguir retransmitidos ao serviço de diretório LDAP externo, se configurados.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Suíte de Produtos Cisco Desktop

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Suíte de Produtos Cisco Desktop

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.

Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

Problema

Quando o servidor ldap preliminar vai para baixo, os agentes são incapazes de entrar ao Cisco Agent Desktop mesmo que o servidor ldap secundário esteja funcional e disponível. Esta mensagem de erro de software do Cisco Agent Desktop aparece:

```
07:08:28 01/11/2005 INFO   DAClient
  Could not get agent testuser
07:08:28 01/11/2005 FATAL  FastCall FC0254
  Unable to connect to Directory Services:
  <Failed to bind to LDAP server. Can't contact LDAP server>
```

Causa

O arquivo de registro indica que não há nenhuma tentativa de conectar ao servidor ldap secundário. Uma razão possível é que o conjunto de produtos do desktop Cisco não está configurado para a tolerância de defeito LDAP.

Solução

Você precisa de executar dois grupos de etapas a fim resolver o Failover do servidor ldap:

- Grupo 1: No servidor CRS.
- Grupo 2: No desktop de cada agente.

No servidor CRS

Conclua estes passos:

1. Escolha o **Start > Programs > o Cisco CRA Administrator > o administrador de aplicativo a registrar no administrador de CRA.**A janela de autenticação aparece:**Figura 1 – Tela da**

autenticação



Customer Response Applications Administration
For Cisco IP Telephony Solutions

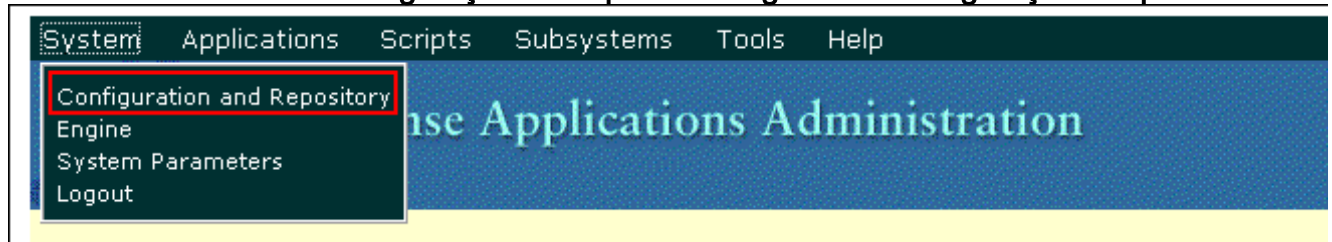
Authentication

User Identification*

Password*

Log On Cancel

2. Incorpore seu username ao campo da identificação de usuário.
3. Incorpore a sua senha ao campo de senha.
4. Clique o **fazer logon**.O indicador da configuração e do repositório aparece.
5. Escolha o **sistema > a configuração e o repositório**.**Figura 2 – Configuração e repositório**



O indicador da configuração de diretório aparece (veja [figura 3](#)).

6. Incorpore o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do servidor ldap secundário ao campo do diretor nome de host. Separe este endereço por uma vírgula do endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do servidor ldap preliminar.**Figura 3 – Configuração de diretório: Etapa 1 de 2**

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration Setup - Step 1 of 2	
Delete Configuration	Server Type*	DC Directory
Repository	Directory Host Name*	10.89.228.111,10.89.228.112 ←
Repository Initialization	Directory Port Number*	8404
Delete Repository	Directory User (DN)*	cn=Directory Manager, o=cisco.com
	Directory Password*	*****
	User Base*	ou=Users, o=cisco.com
	Base Context*	o=cisco.com
	Cancel	Next >

7. Clique em Next. **Figura 4 – Configuração de diretório: Etapa 2 de 2**

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration Configuration Setup - Step 2 of 2

Delete Configuration

Repository

Repository Initialization

Delete Repository

Profile Name*

IPCCPROFILE1 Edit

*indicates required item

NOTE: When selecting a new profile, please restart your engine after the configuration change is complete.

< Back Next >

- Escolha o perfil correto da lista de nome de perfil.
- O clique **edita**.A alerta do usuário do explorador aparece:**Figura 5 – Alerta do usuário do explorador**



- Clique em **OK**.
- Clique **em seguida** no indicador da configuração de diretório.O indicador inicial da configuração de diretório é indicado outra vez com os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT dos servidores ldap preliminares e secundários:**Figura 6 – Configuração de diretório: Configuração actualizado**

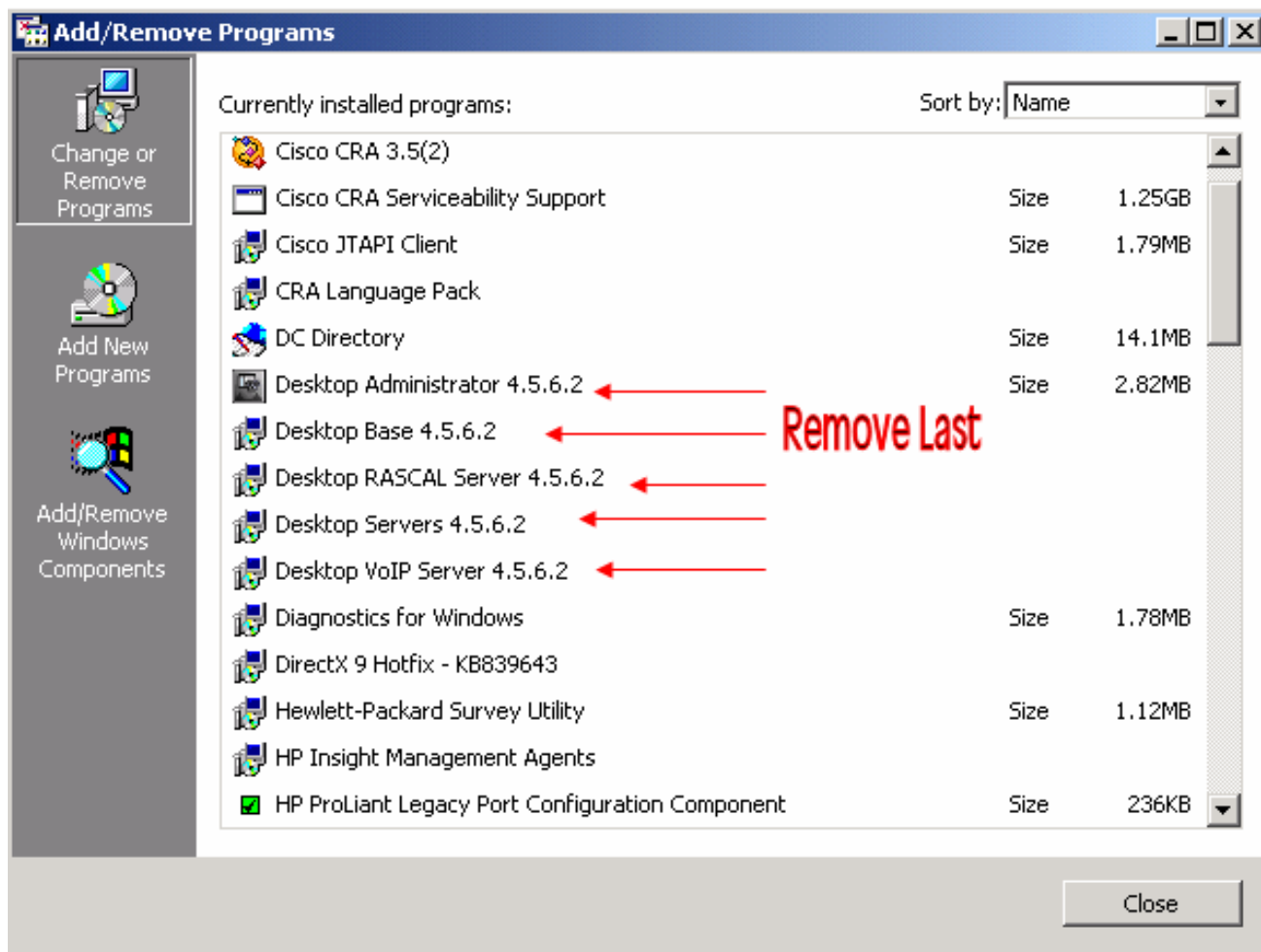
Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration info is updated successfully. The changes take effect when the engine is started next time.	
Delete Configuration	Directory Host Name	10.89.228.111,10.89.228.112
Repository	Directory Port Number	8404
Repository Initialization	Directory User (DN)	cn=Directory Manager, o=cisco.com
Delete Repository	Base Context	o=cisco.com
	Profile	IPCCPROFILE1

12. Pare e ligue o motor para que as mudanças tomem o efeito.
13. Suporte todas as mudanças dos trabalhos (por exemplo, pop de tela ou opções personalizadas, se algum).
14. Remova todo o software de desktop no servidor CRS (veja a [figura 7](#)): Remova o administrador de desktop. Remova o servidor rascal. Remova o servidor de área de trabalho. Remova o servidor de VoIP. Remova a base do Desktop. **Nota:** Assegure-se de que a base do Desktop seja o **último** componente que você remove, depois que você removeu todos os componentes restantes. Não há nenhuma sequência específica para a remoção dos outros componentes. **Figura 7 – Remova o software de desktop no servidor CRS**



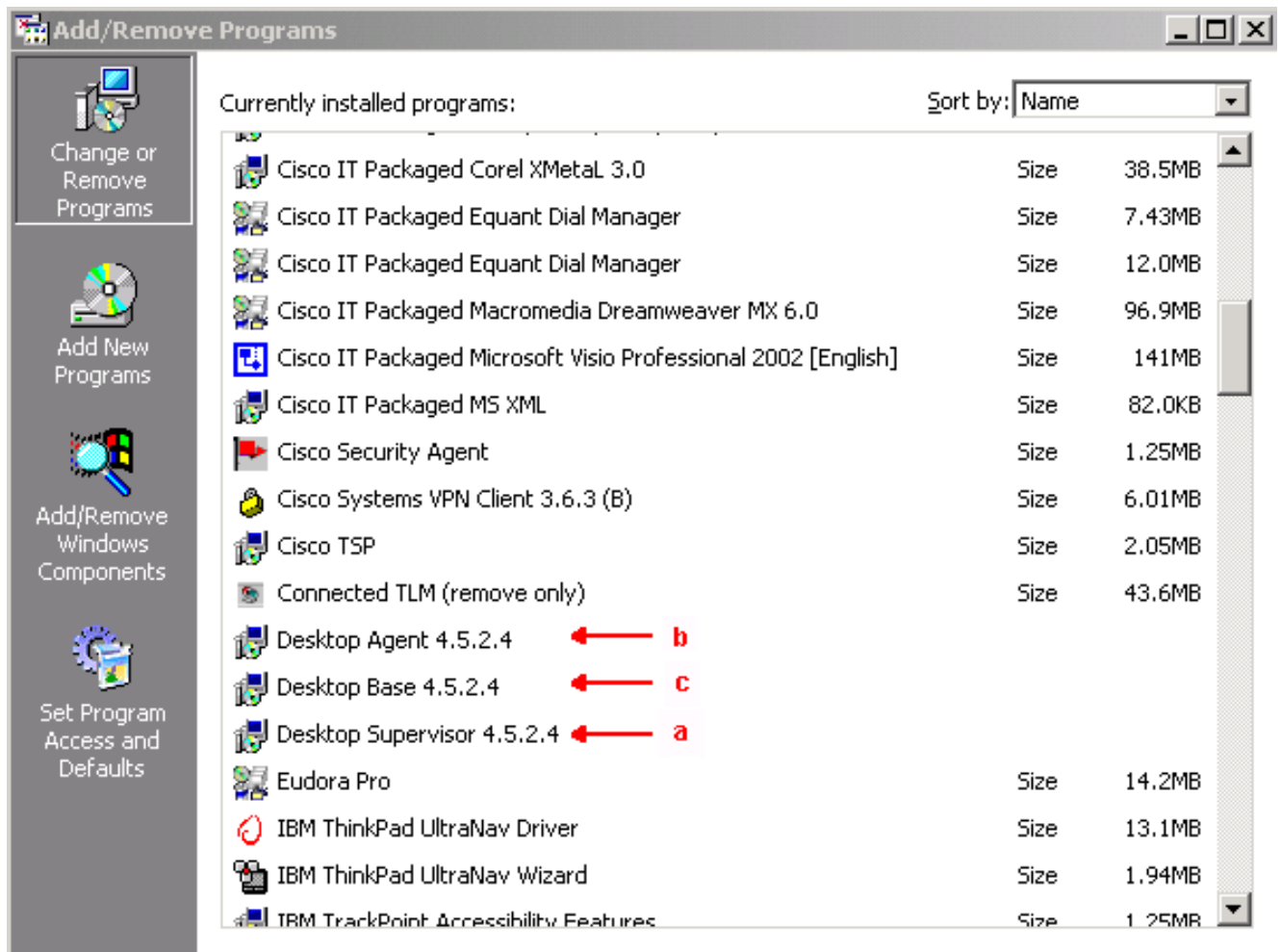
15. Recarregue o servidor CRS.
16. Execute o instalador CRS completo a fim reinstalar o software de desktop.
17. Torne a colocar em funcionamento a instalação para a liberação previamente instalada do serviço.
18. Restaure as mudanças dos trabalhos, se existir.

No Desktop de cada agente

Através do indicador dos adicionar/removeres programar

Conclua estes passos:

1. Remova o software de Cisco Agent Desktop na estação de trabalho de desktop do agente nesta sequência (veja [figura 8](#)): Remova o supervisor de desktop. Remova o agente de desktop. Remova a base do Desktop. **Figura 8 – Sequência para remover o software de desktop na área de trabalho do agente**



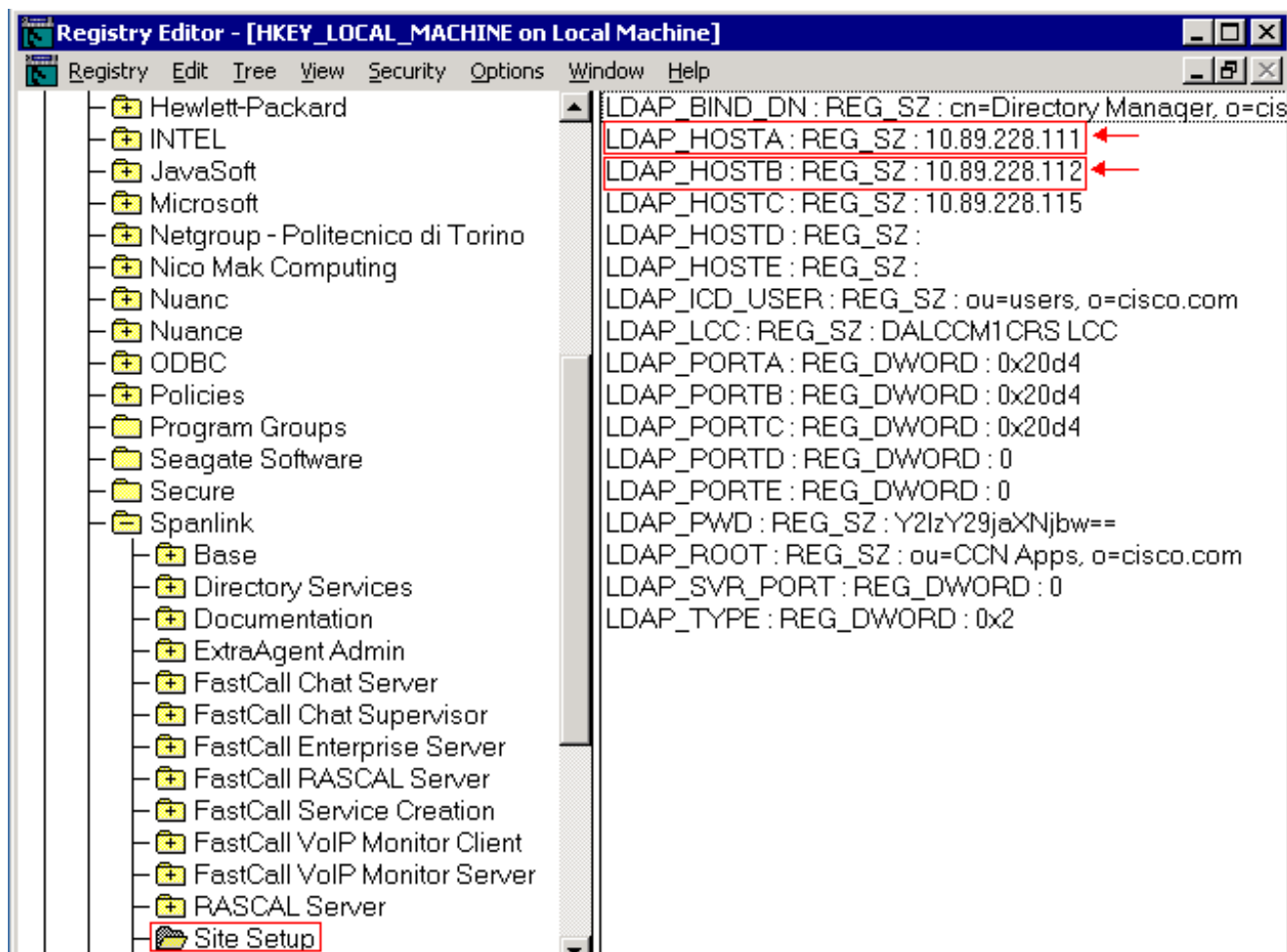
2. Recarregue a estação de trabalho do agente.
3. Reinstale todo o software de Cisco Agent Desktop que você apenas removeu da estação de trabalho de desktop do agente.

[Através do editor de registro](#)

Você pode igualmente usar o editor de registro para fixar esta edição na estação de trabalho de desktop de cada agente. Conclua estes passos:

1. Clique o **Iniciar > Executar**.A caixa de diálogo Run é exibida.
2. Entre no **regedit32**, e clique a **APROVAÇÃO**.O indicador do editor de registro aparece (veja a [figura 9](#)).
3. Encontre o **LDAP_HOSTA** e as chaves **LDAP_HOSTB** neste trajeto:

```
07:08:28 01/11/2005 INFO   DAClient
    Could not get agent testuser
07:08:28 01/11/2005 FATAL  FastCall FC0254
Unable to connect to Directory Services:
    <Failed to bind to LDAP server. Can't contact LDAP server>
```
4. Atualize os valores destas duas chaves de registro com os endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT dos servidores ldap preliminares e secundários.**Figura 9 – Trajeto da navegação do registro**



[Failover estabelecido LDAP para servidores ldap múltiplos em IPCC 4.x expresso](#)

A autenticação de usuário exige o acesso a uma base de dados de usuário no servidor ldap. Se o servidor ldap está para baixo ou não disponível, você não pode alcançar a interface da WEB da administração de CRS e os agentes não podem entrar. , Instale consequentemente um servidor ldap redundante para fornecer a Alta disponibilidade. O CallManager da Cisco permite que você configure servidores ldap múltiplos para fornecer a Redundância.

Termine estas etapas a fim adicionar server novos para o Failover LDAP em IPCC 4.x expresso. Neste exemplo, você está adicionando dois servidores do CallManager para o Failover LDAP.

1. No servidor CRS, início de uma sessão à página appadmin CR. Vá ao **sistema** > à **informação de LDAP** e certifique-se que ambos os servidores do CallManager estão alistados aqui.
2. Na página appadmin CR, vá às **ferramentas** > ao **gerenciamento de usuário**. Então, clique sobre o hiperlink para o **CallManager da Cisco LDAP**. Certifique-se que ambos os servidores do CallManager estão alistados aqui.
3. No servidor CRS, vá ao **Start** > **Programs** > ao **administrador de Cisco CR** e lance a **utilidade da utilidade de Cisco CR**. Clique a aba da **informação de LDAP do CallManager** e certifique-se que ambos os servidores do CallManager estão alistados aqui.
4. Na utilidade da utilidade de Cisco CR, no **arquivo do clique** > na **conexão da mudança** e você verá a **informação da tira de bota CR**. Isto igualmente precisa de ter ambos os servidores ldap alistados. Se um falta, o Enginde de CRS não começará corretamente

quando o primeiro servidor ldap está para baixo. Adicionar o segundo caso necessário, e clique a **sincronização**.

Informações Relacionadas

- [Falha reinstalar o administrador de desktop - A instalação anterior permanece](#)
- [O serviço aparece como inválido sob Control Center e tem X vermelho ao lado dele](#)
- [Projeto de rede da referência da solução do Cisco IPCC Express](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)