

IPCC: Guia de Troubleshooting do Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Node Manager não começa e exceção LDAP nos logs MCVD para aparecer](#)

[Incapaz de entrar em Appadmin ou de ver alguns agentes na página dos recursos](#)

[Como suprimir de todas as licenças existentes e transferir arquivos pela rede uma licença nova](#)

[Pesquise defeitos erros do fechamento dos mutex](#)

[Como cancelar bandeiras do arquivo](#)

[Como repetir o conjunto Setup em Appadmin](#)

[Como repetir a instalação do server para um nó em Appadmin](#)

[Como remover o usuário duplicado GUID](#)

[Como suprimir de perfis falhados da elevação](#)

[Como limpar temporariamente criou perfis do conjunto](#)

[Rastreamento](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento fornece a informação para pesquisar defeitos o Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) em um Cisco Unified Contact Center Express. Embora este documento contenha alguma informação sobre problemas comuns com solução de resposta do cliente Cisco (CR) e CallManager da Cisco, este documento não faz nenhuma tentativa de descrever completamente estes componentes. Um pouco, este documento concentra-se nos sintomas e nos métodos a fim identificar o origem de problemas que pode ocorrer. Os problemas podem estar relacionados ao software ou à configuração.

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco CallManager
- Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Componentes Utilizados

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

- Cisco CallManager versão 4.x
- Versão do Cisco CRS 4.x

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.

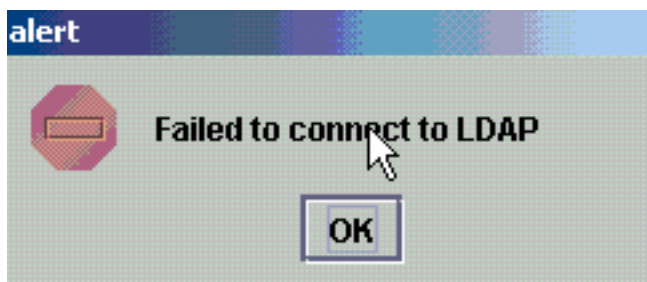
Convenções

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

Node Manager não começa e exceção LDAP nos logs MCVD para aparecer

Se Node Manager não começou e você para considerar muitas exceções da Conectividade LDAP nos logs MCVD, a seguir pode haver alguns problemas no **arquivo ccndir.ini**. O ccndir.inicontains a informação da tira de bota, por exemplo, contém a informação do servidor ldap e de suas credenciais onde os CR armazenam sua configuração.

Quando você liga a ferramenta da utilidade CR e se havia algo erradamente com a informação no **arquivo ccndir.ini**, o Failedto conecta à mensagem de erro LDAP é recebido.



Igualmente mostra a caixa de diálogo do diálogo da tira de bota CR em que você pode corrigir o **arquivo ccndir.ini**. Você pode incorporar os valores corretos à caixa de diálogo da tira de bota CR, e escolhe a SINCRONIZAÇÃO.

CRS BootStrap Dialog

CRS BOOTSTRAP INFORMATION

LDAP Server Type : DC Directory

LDAP Server : 10.76.253.121

LDAP Server Port : 8404

Directory Manager DN : cn=Directory Manager,o=cisco.com

Directory Manager Password : *****

CCN Base : o=cisco.com

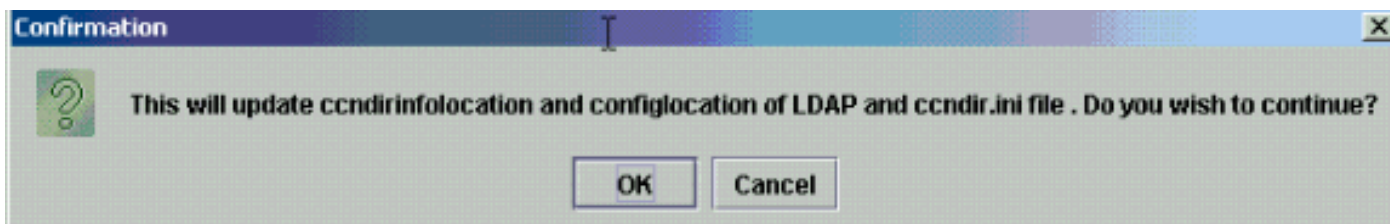
Profile Name : fjohnber-crs

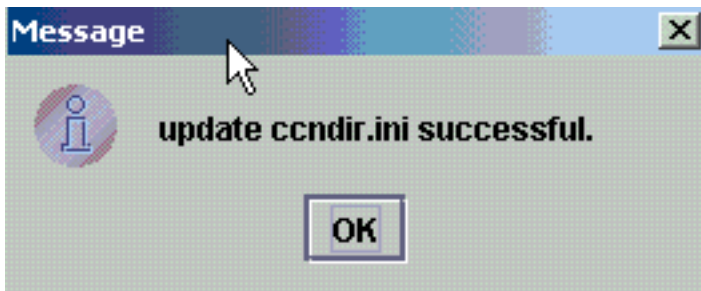
SYNC

Se aparece outra vez no alerta seguinte, a seguir sua informação é ainda errada. Você recebe este alerta até que a edição com a conexão ao servidor ldap especificado esteja resolvida.



Se a informação dada era direita, você recebe estas mensagens. **A APROVAÇÃO** do clique nas mensagens e no indicador da utilidade aparece.



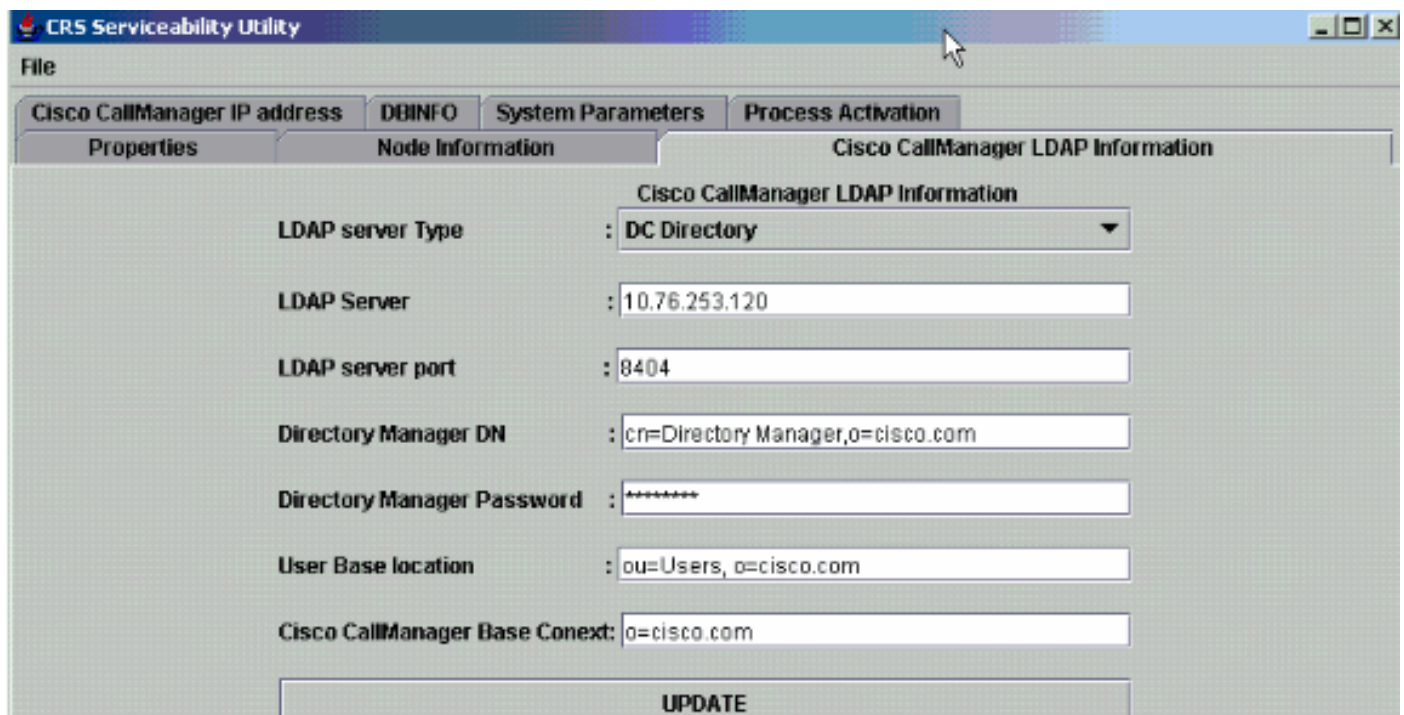


Depois que você termina este, reinicie o serviço `CR Node Manager` para que as mudanças tomem o efeito.

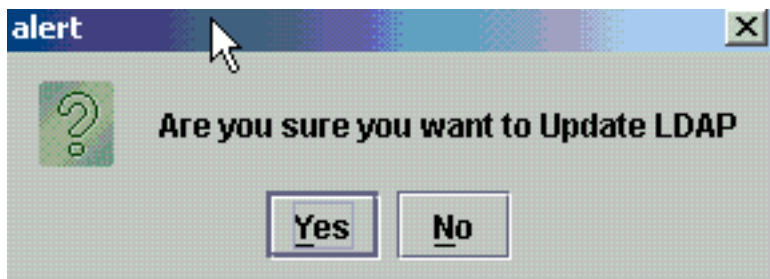
[Incapaz de entrar em Appadmin ou de ver alguns agentes na página dos recursos](#)

Cisco CR Appadmin não permite que nenhum usuário entre ou ver nenhuns agentes na página dos recursos no menu dos **subsistemas > do RmCm**. Isto pode ser devido à informação errada do servidor ldap do CallManager da Cisco, onde o CallManager da Cisco armazena sua informação sobre o usuário.

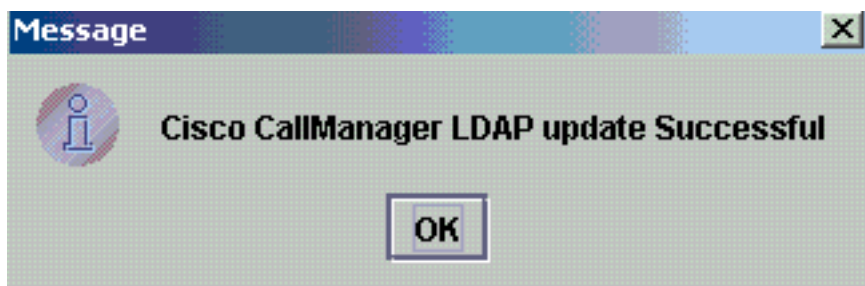
Isto pode ser resolved se você usa a **ferramenta da utilidade de Cisco CR**. Na ferramenta da utilidade de Cisco CR, escolha a aba da **informação de LDAP do CallManager da Cisco**, datilografe os valores corretos e clique a **atualização**. O lugar da base do usuário, o contexto da base do CallManager da Cisco ou as credenciais do **directory manager** estão possivelmente incorretos.



Se você é certo sobre a informação, clique **sim** para este alerta:



Clique a **APROVAÇÃO** a fim continuar.

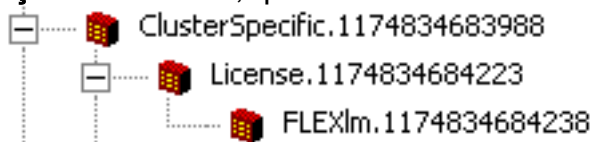


Reinicie o serviço `CR Node Manager` para que as mudanças tomem o efeito.

[Como suprimir de todas as licenças existentes e transferir arquivos pela rede uma licença nova](#)

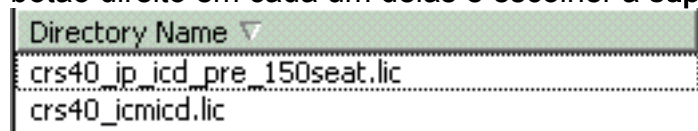
Termine estas etapas a fim suprimir de todas as licenças existentes:

1. Em **CCN Apps > conjuntos OU**, escolha seu perfil OU do conjunto e escolha **ClusterSpecific > licença > Flexlm OU**, que contém todas as licenças transferidas arquivos pela



rede.

2. No painel correto, você pode ver as licenças alistadas. A fim suprimir da licença, clicar com o botão direito em cada um delas e escolher a **supressão**.



A fim transferir arquivos pela rede licenças novas, vá aos `CR Appadmin` e use o **link de informação de licença no sistema > no Control Center**. Escolha **adicionam licenças** a fim transferir arquivos pela rede licenças novas.

[Pesquise defeitos erros do fechamento dos mutex](#)

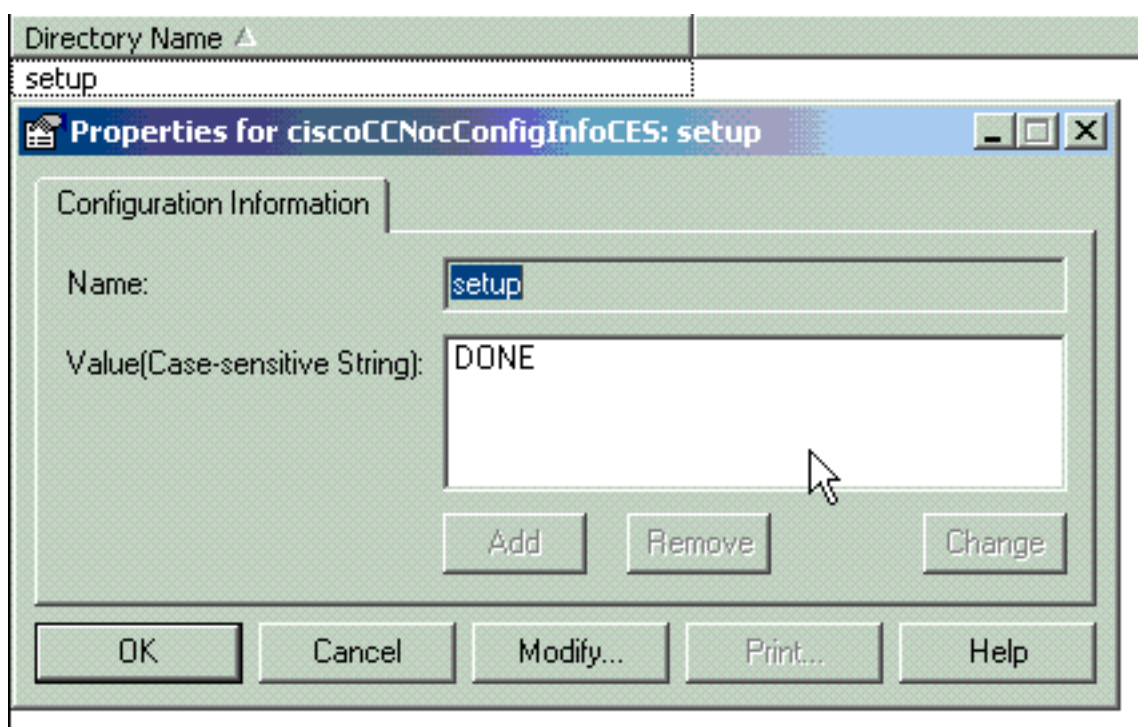
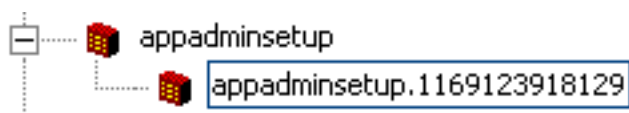
Refira o [IPCC: Pesquise defeitos erros do fechamento dos mutex](#) para obter mais informações sobre de como pesquisar defeitos os erros do fechamento dos mutex.

[Como cancelar bandeiras do arquivo](#)

Refira “[erro ao segurar o Mensagem de Erro do pedido da entrada](#)” ao configurar CR para obter mais informações sobre de como cancelar as bandeiras do arquivo.

[Como repetir o conjunto Setup em Appadmin](#)

Nas situações onde você quer refazer a instalação do conjunto, há uma **instalação** chamada da bandeira encontrada em **CCN Apps > conjuntos > <profile > > appadminsetup**. Isto contém o valor **FEITO** quando a instalação do conjunto é terminada com sucesso. A fim refazer a instalação do conjunto, mude seu valor a **FRESH_INSTALL**. Depois que você muda este, refresque os CR Appadmin a fim ver as telas para a instalação do conjunto. Se você refaz a instalação do conjunto, esta toma-o através dos indicadores onde você escolhe seu administrador para Appadmin.



Nota: Termine somente estas etapas caso necessário desde que pode prejudicar o funcionamento regular. Isto pode ser usado no caso onde o usuário esqueceu o usuário admin - identificação.

[Como repetir a instalação do server para um nó em Appadmin](#)

A fim repetir a instalação do server para um nó, há uma bandeira da **instalação** para cada nó situado em **CCN Apps > conjuntos > <profile > > Nós > <node_id > > appadminsetup**. **FEZ** como seu valor se a instalação do server foi terminada para o nó correspondente. A fim refazer a

instalação do server para esse nó, mude seu valor a **FRESH_INSTALL**. Depois que você muda este, refresque os `CR Appadmin` a fim ver as telas da instalação do server.

Como remover o usuário duplicado GUID

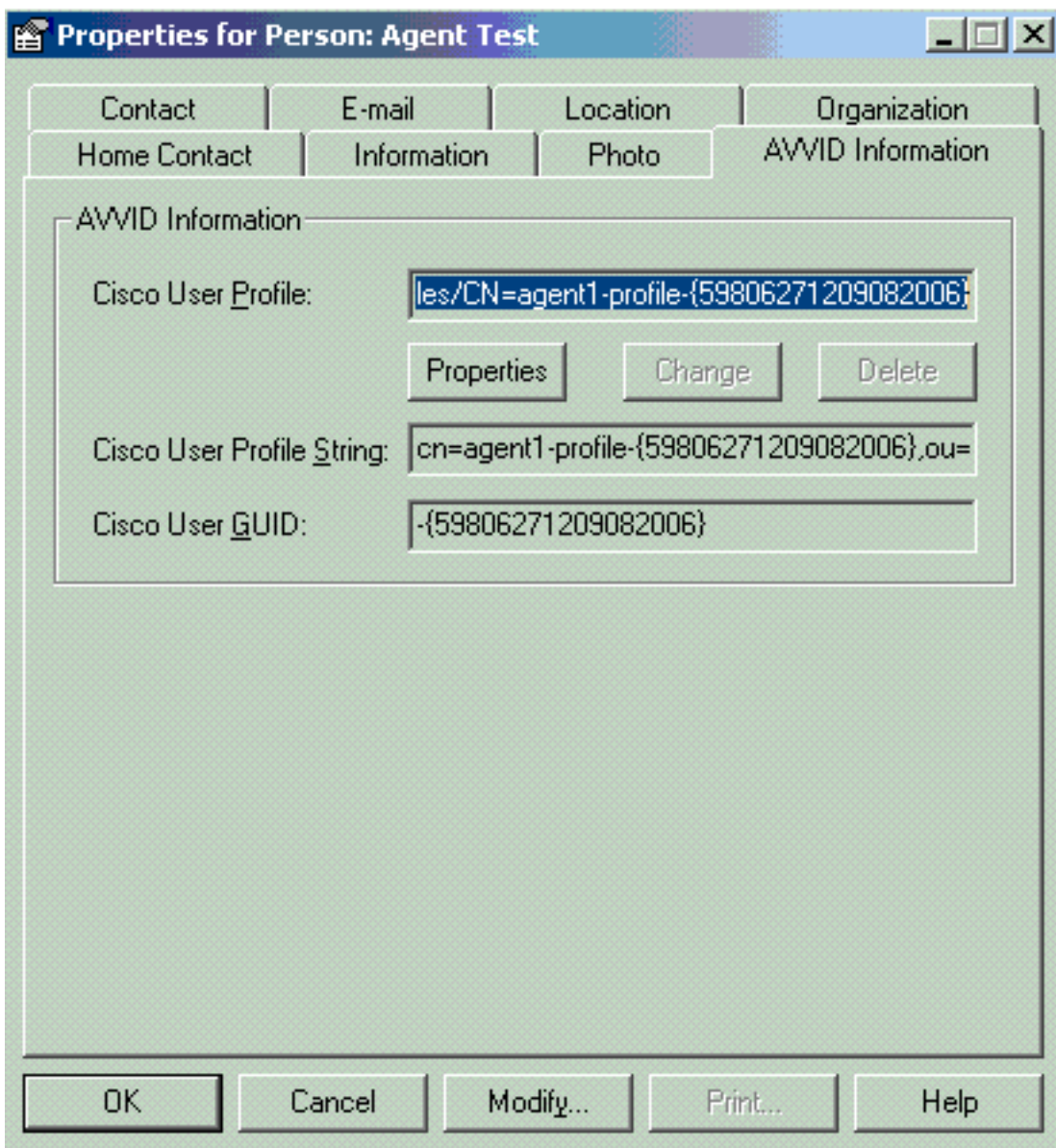
Com o `MADM LIB_CFG` debugam girado sobre, este registra a informação da cópia sobre a duplicata GUID, e você precisa de encontrar qual é a entrada correta. Então, você pode suprimir do incorreto.

Logs da amostra:

```
5635: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-CONFIG_FAIL:Fail to load ldap configuration
file:
    Exception=ICD LDAP: Duplicate guids in users agenty and agentx
5636: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:java.lang.IllegalStateException:
duplicate guid
5637: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig$ParamRetriever.run(AgentICDConfig.java:564)
5638: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.retrieveADParameters(AgentICDConfig.java:448)
5639: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:361)
5640: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:
    at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents(AgentICDConfig.java:233)
```

Igualmente no DC Directory, certifique-se de você supressão somente as entradas de usuário duplicadas nestes três lugar:

1. Sob o **cisco.com** OU > o **CCN** > **perfila** > **perfil de usuário**
2. Sob o **cisco.com** OU > o **CCN** > **perfila** > o **perfil USER-CCN**
3. Sob o **cisco.com** > **usuários** OU, então fazer duplo clique no username da duplicata, escolha a aba da **informação AVVID** e certifique-se que o GUID combina a duplicata GUID.



[Como suprimir de perfis falhados da elevação](#)

Durante uma elevação de Cisco CR 3.X a 4.0(X), o instalador cria um perfil 4.0 novo e não perturba o perfil 3.X. Assim, se uma elevação falha, você pode suprimir do perfil 4.0. O instalador 4.0 pode criar **conjuntos** chamados um OU novos em **CCN Apps** OU onde você encontra que os 4.0 novos perfilam, que é mencionado previamente para o instalador 4.0.

Sob as **configurações**, os **aplicativos** e os **trabalhos** OU, a fim diferenciarem-se com o perfil 3.X que já existe, o instalador cria os nomes de perfil adicionados com o **._\$\$CRS40\$\$_**. Você tem que suprimir dos perfis nestes quatro OU:

1. conjuntos
2. configurações
3. aplicativos
4. trabalhos

Por exemplo, o IPCC é o nome de perfil que você deu. Você então tem que suprimir:

1. O CCN Apps > aglomera-se > IPCC
2. CCN Apps > configurações > IPCC._\$\$CRS40\$\$_

3. CCN Apps > aplicativos > IPCC._\$\$CRS40\$\$_

4. CCN Apps > trabalhos > IPCC._\$\$CRS40\$\$_

Nota: Seja cuidadoso não suprimir de qualquer coisa que não tem um \$\$ como mencionado previamente, que possa corromper o sistema 3.x.

[Como limpar temporariamente criou perfis do conjunto](#)

A elevação CR de 4.0(X) a 4.0(Y) falha com este Mensagem de Erro nos logs da instalação:

```
CSCO:Wed Mar 08 19:57:52 2006:cisco_eftn::DialogDisplayMessageBox() in:
hMsi=1606, sText=This server belongs to a different cluster.
You must uninstall Cisco CRS to remove this server from its current cluster
before installing it in a new cluster. Do you want to uninstall
Cisco CRS now?, sCaption=Cisco Customer Response Solutions, nType=36
```

Nesta situação, o LDAP é deixado com os perfis temporariamente criados uncleaned da sucata sob a forma de **profilename.xxxxxxxxxxxx**. Esta edição é documentada na identificação de bug Cisco CSCsd61447 ([os registeredcustomers](#) somente)

Remova todos os perfis com o profilename.xxxxxx a fim resolver esta edição e deixar somente o profilename baixo que não tem o .xxxxxxx adicionado a ela antes que você experimente de novo o processo de upgrade.

[Rastreamento](#)

Na maior parte para problemas de conectividade LDAP, o traçado do padrão é bastante a analisar. Se há um problema com os usuários recuperados do LDAP, você pode girar sobre o `LIB_LDAP` com o componente de Appadmin, de motor, ou de editor em que a edição ocorre. Refira o [guia de rastreamento CRS Quick para a versão 3.x e 4.0.x](#) para obter mais informações sobre do seguimento CR.

[Informações Relacionadas](#)

- [Materiais de suporte da Voz e comunicações integradas](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)