

Ошибки регистрации в системе Опыта Агентов CAD, Когда существует Нагрузка большая или Когда Вход в систему Попытки Множественных агентов

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает проблему, где агенты периодически неспособны войти к Cisco Agent Desktop (CAD), и ошибка Протокола LDAP отображается. Последующие попытки в конечном счете приводят к успешной регистрации в системе. Когда множественные агенты одновременно пытаются войти, это поведение обычно замечается в начале сдвига.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- CAD для Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Выпуск 8.x и позже
- Однородный файл \база данных StructuredQuery Language (SQL) (язык структурированных запросов)

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на CAD для Выпуска 8.x UCCE и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить

потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Проблема

Попытка входа отказывается, потому что клиент CAD не в состоянии загрузить профиль агента из базы данных LDAP успешно.

Agent connects to the CAD server.

```
09:50:16:605 INFO LC0000 Connected to Calabrio LDAP server on <X.X.X.X>
09:50:18:883 INFO LRMS0004 LRMClient is connected to the service at <X.X.X.X>.
```

After the license is received from the Cisco Desktop Licensing and Resource Manager (LRM) service, CAD starts to download the agent profile from the LDAP database.

```
09:50:21:192 INFO DESK1048 Load the Agent Profile.
09:50:21:660 INFO [0x60c] DESK1113 ReadLoginMethod: Get Login Method from
LDAP successfully. Login Method = 0.
09:50:35:778 DEBUG [0x60c] AgentConnectionManager.cpp[413]
CAgentConnectionManager::RetrieveAgentProfile: XXXXXX Begin Get Agent Profile...
```

Client waits for 15 seconds and then times out with a socket error.

```
09:50:50:504 DEBUG [0x60c] LCLDAP.cpp[491] ldap_client::LCLDAP::Get: LDAP error
<-5> <Timed out>. Try again.
09:50:50:504 DEBUG [0x161c] LDAPConnectionCheckerThread.cpp[196] ldap_client::
LDAPConnectionCheckerThread::ldapMonitor: Socket error: recv return <-1>.
09:50:50:520 INFO STD0005 Client <Calabrio LDAP> disconnected from service at
<X.X.X.X>.
09:50:50:520 ERROR DESK3110 Error: get agent returned: <An unexpected
error occurred.>.
```

Решение

Эта проблема обычно происходит из-за высокой загрузки ЦП на сервере CAD. Эти две типичных причины:

1. **Автономный Демон LAPD (SLAPD) обрабатывает трассировки, выполненные в DEBUG, ТРАССИРОВКЕ или уровне ДАМПА.**

С Выпуском 8.x и позже, уровни трассировки сервера CAD по умолчанию установлены в DEBUG за исключением Программного средства CDBR и процесса SLAPD.

Программное средство CDBR-> По умолчанию является ДАМПОМ (это обычно),SLAPD-> По умолчанию ВЫКЛЮЧЕНО

Регистрация SLAPD чрезвычайно интенсивна и может вызвать значительного login delay и высокую загрузку CPU utilization, если это установлено в DEBUG для длинных периодов времени. Рекомендация состоит в том, чтобы стать выходящей из системы после воссоздания.

2.

3. **Идентификатор ошибки Cisco CSCub77630 - "LRM переключается при отказе быстрее, чем первоначально разработанная, вызывающая серьезная нестабильность".**

Этот дефект также вызывает высокую загрузку ЦП на сервере, который препятствует шагу загрузки профиля агента.

См. [CSCub77630](#) для получения дополнительной информации.