

# Сервер монитора LDAP не выполняет отработки отказа

## Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Описание](#)

[Разрешение](#)

[Ошибки монитора LDAP UCCX в конечном счете Средство просмотра](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## **[Введение](#)**

Этот документ описывает Протокол LDAP, объясняет, как это функционирует и детализирует некоторые действия по устранению проблем для определения, почему Сервер монитора LDAP не переключается при отказе.

## **[Перед началом работы](#)**

### **[Условные обозначения](#)**

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе \*Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.\*](#)

### **[Предварительные условия](#)**

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Функциональные возможности Cisco Intelligent Contact Management (ICM)
- Голос IP и Передающий опыт
- Опыт работы Cisco Agent Desktop

### **[Используемые компоненты](#)**

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного

обеспечения, указанных ниже.

- Cisco ICM версии 4.6.2 и более поздних
- Cisco Agent Desktop 3.0 и позже
- Утилита реестра Microsoft Windows NT

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

## Описание

Сервером Сервисов каталогов является Сервер LDAP. Все другие серверы рабочего стола Cisco регистрируются в сервере Сервисов каталогов при запуске. Дополнительный вторичный сервер Сервисов каталогов может быть установлен для обеспечения избыточности для основного сервера Сервисов каталогов. Этот вторичный сервер Сервисов каталогов должен быть установлен на отдельном компьютере.

Этот документ предполагает, что вы пробежали настройку от Cisco Agent Desktop и настроили PG1A, чтобы быть основным Сервером LDAP и PG1B, чтобы быть вторичным (резервным) Сервером LDAP. Когда основной сервис LDAP (PG1A) остановлен, во время тестирования агенты неспособны войти в Cisco Agent Desktop. Посмотрите следующий типовой журнал:

```
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.
```

После начальной настройки Cisco Agent Desktop необходимо определить, какое Периферийное устройство размещает основной сервис LDAP и какое Периферийное устройство размещает вторичный (резервный) сервис LDAP, если настроено. Кроме того, рекомендуется использовать IP-адреса вместо имен хоста в определяемых полях для предотвращения проблемы Системы доменных имен (DNS).

Вторичный сервер Сервисов каталогов (LDAP) предоставляет доступ для чтения только его базе данных, и это только получает свою информацию от основного Сервера LDAP.

**Примечание:** Вы не получаете истинное резервирование аварийного переключения для агентов, которые соединяются со вторичным сервером Сервисов каталогов с актуальнейшей версией Cisco Agent Desktop 4.4 сегодня. Однако, если вторичный LDAP настроен, агенты могут войти и получить вызовы заказчика.

## Разрешение

Для проверки конфигурации и подтверждения основного или вторичного Сервера LDAP

работает, существует несколько общих вещей проверить.

Существует две части для решения LDAP Cisco Agent Desktop.

- **Сервер LDAP**, использует процесс **slapd.exe**
- **Служба мониторинга по протоколу LDAP**

Единственная функция **Службы мониторинга по протоколу LDAP** должна запустить и наблюдать **Сервер LDAP** фактического основного сервера LDAP (**slapd.exe** процесс). Если это отказывает по какой-либо причине, это перезапускает дизайном.

Если вы хотите полностью остановить **Сервер LDAP** (**slaped.exe** процесс), необходимо остановить **Службу мониторинга по протоколу LDAP**, так как они оба связаны. Это сделано путем доступа к **Пуску > Программы > Средства администрирования > Сервисы**.

См. [рисунок 1](#) и [рисунок 2](#). Вы видите, какие потребности быть настроенным на уровне агента наряду с ключом реестра на уровне агента, который позволяет вам проверять начальную настройку.

Во время диалогового окна Agent Install Process the Windows под названием Сервисы каталогов появляется Информация сервера. ([см. рис. 1](#)).

В диалоговом окне Directory Services Server Information введите IP-адрес основных Сервисов каталогов (LDAP) сервер, и затем нажмите **Next**. При установке резервного (вторичного) сервера Сервисов каталогов введите IP-адрес сервера, где установлен сервер резервного копирования.

**Рисунок 1: Информация сервера сервисов каталогов**

**Directory Services Server Information** [X]

Enter the host name or IP address of the computer where the primary Directory Services server will be installed.

Primary

Host Name

IP Address

If you intend to install a backup Directory Services the primary Directory Services server must know its network location. Enter the host name or IP address where the backup server will be installed.

Backup

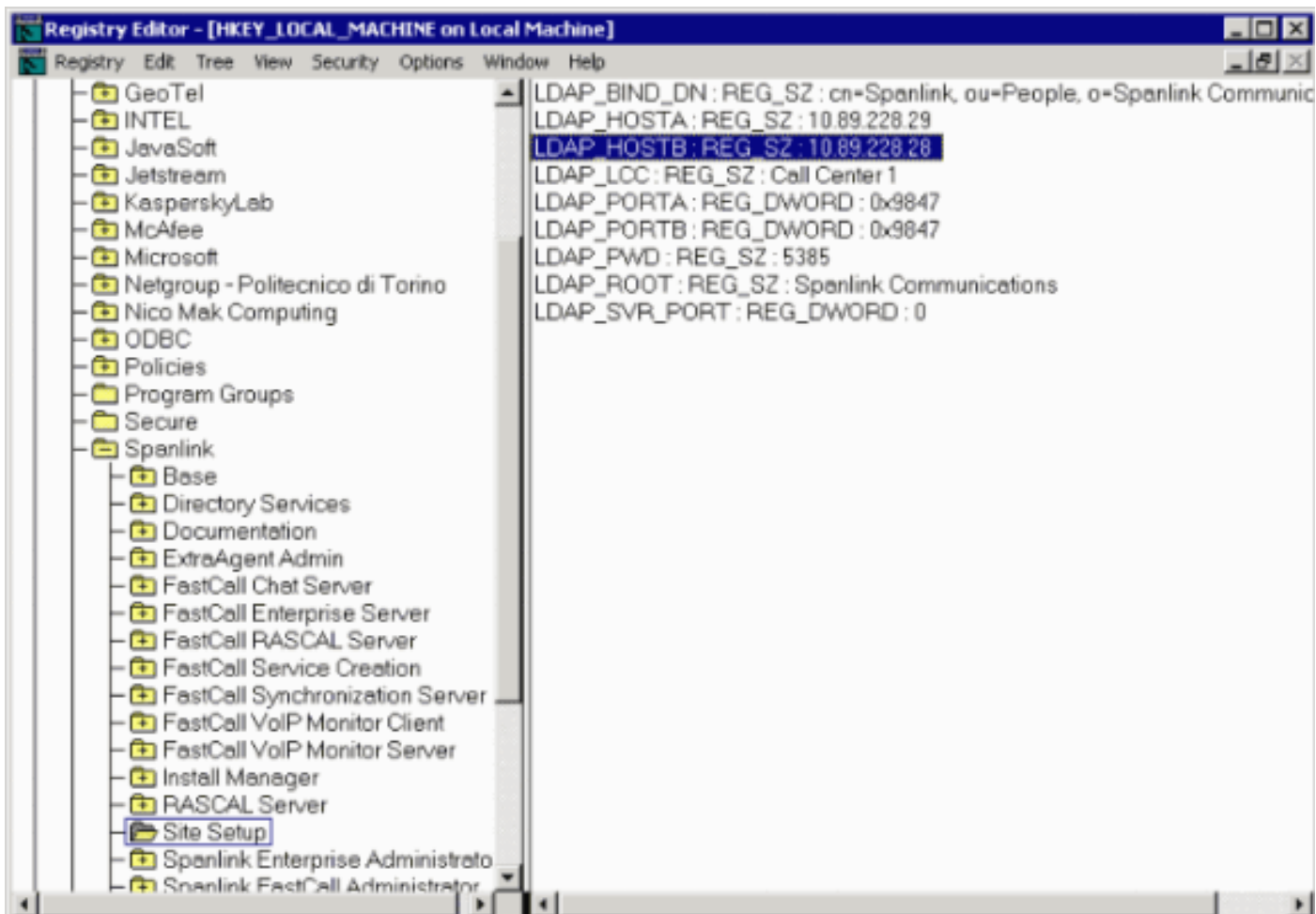
Host Name

IP Address

< Back   Next >   Cancel   Info

Пользователи агента Сервера LDAP являются настройкой в реестре агента под следующим ключом **Настройки Узла**:

HKEY\_LOCAL\_MACHINE/Software/Spanlink/Site Setup **Рис. 2: Ключ реестра**



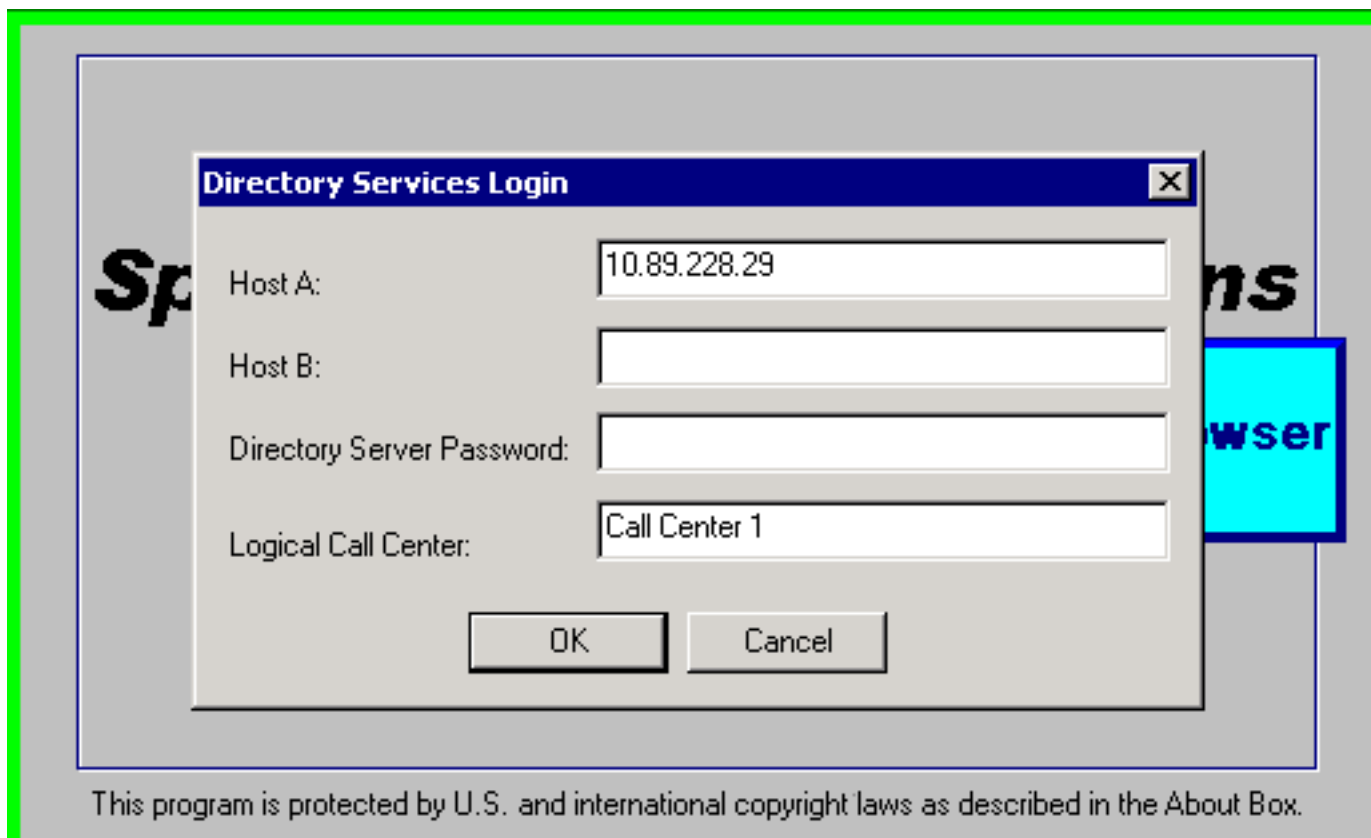
**Примечание:** Если вторичное устройство было настройкой и настроило во время установки, существуют значения для LDAP\_HOSTA и LDAP\_HOSTB.

Этот ключ реестра - то, на что смотрит программа Cisco Agent Desktop, когда это запускается. Можно рассмотреть повторно выполняющуюся настройку на уровне агента или попытаться модифицировать ключ реестра выше. Удостоверьтесь, что существует запись в обоих. Проверьте, что IPs являются другими и представляют корректные основные и резервные Серверы LDAP.

Для начала **dsbrowser** выполните эти шаги на основных и вторичных Серверах LDAP:

1. Нажмите **Start> Run**.
2. Введите эту команду в **Поле Open**. "C:\Program Files\Cisco\Desktop\_config\Util\dsbrowser.exe" /editable
3. Нажмите кнопку **ОК**. Окно **Directory Services Login** открывается.
4. Если IP-адрес допустим, и название Центра Локального вызова корректно для основного Сервера LDAP, введите пароль и нажмите **ОК**.

**Рис. 3: Вход в систему сервисов каталогов**



Другой способ запустить **dsbrowser** состоит в том, чтобы выбрать **Start> Programs> Cisco> Desktop> Utilities**, затем открытый **dsbrowser**. Окно **Directory Services Login** открывается.

Другой файл, названный **replug**, расположен на основном Сервере LDAP, если существует вторичный настроенный Сервер LDAP, может быть просмотрен, чтобы определить, существуют ли текущие ошибки с аварийными переключениями.

**Примечание:** Если **replug** размер файла является очень большим (100 мг +), это может указать на проблему.

Это - оптимальный метод для имени всей точки агентов к основному сервису LDAP по умолчанию.

Если агенты неспособны войти в Сервер LDAP через Cisco Agent Desktop, и **Служба мониторинга по протоколу LDAP** работает, то попытайтесь использовать [утилиту проверки СТИ](#). Свяжитесь с [Центром технической поддержки Cisco \(TAC\)](#), чтобы подтвердить, что существует проблема конфигурации ICM Cisco.

На уровне агента может не быть резервного Сервера LDAP, настроенного так, чтобы при остановке **Службы мониторинга по протоколу LDAP** основной Сервер LDAP остановился также, из-за взаимосвязи, таким образом агенты не могут войти.

Отслеживание уровня агента может собираться, как указано ниже, собрать определенную информацию агента:

- Рабочее место агента предоставляет следующую функциональность:Экранный ПОКонтроль вызововОбзорные отчеты агентаStatsВызовите журналыЖурналы состояния агентаВызвать/ОбсудитьДанные предприятия
- Имя приложения: **fastcall.exe**
- Каталог Файла журнала: <Устанавливают Dir> \log

- Название файла журнала: агент [.dbg / .log]
- Каталог Файла config: <Устанавливают Dir> \config
- Имя файла конфигурации: **fastcalllocal.ini**
- Как увеличить уровень отладки для приложения: Уровень = 6 - для приложения вызова/чата  
Уровень = 10 - для основной Отладки СТИ, трассировок предприятия, fchooker  
Уровень = 11 - для более низкой связи уровня между Cisco Agent Desktop и СТИ Server  
Уровень = 170-179 - для трассировок RASCAL  
Уровень = 3000-3100 - трассировки состояния агента  
Уровень = 4000-4100 - трассировки LDAP  
Уровень = 8000 - полноценный

Перезапустите рабочий стол после изменяющегося уровня отладки.

**Примечание:** Используйте уровень 4100 для получения данных LDAP.

## [Ошибки монитора LDAP UCCX в конечном счете Средство просмотра](#)

### [Проблема](#)

Ошибки Службы мониторинга по протоколу LDAP Рабочего стола Cisco появляются в конечном счете Средство просмотра о каждые десяти секундах. Ошибки указывают:

```
LM0012 Slurpd process died.
```

### [Решение](#)

По существу **slurpd** является процессом репликации для встроенного LDAP UCCX. Другой процесс, названный **slapd**, позволяет, что подключение к локальному LDAP, тогда slurpd принимает реплицировать изменения в одном LDAP к другому. Процесс назвал **Управление сервером в понедельник LDAP** обоими из этих подпроцессов.

Если версия UCCX 5.0.2, выполните эти шаги для решения вопроса:

1. Отключите и остановите **Службу мониторинга по протоколу LDAP Cisco** в Консоли службы Windows и на Основном UCCX и на Дополнительных серверах.
2. Просмотрите к папке **C:\Program Files\Cisco\Desktop\log\replica** на обоих серверы UCCX.
3. Удалите все файлы в папке.
4. Задержите **Службу мониторинга по протоколу LDAP Cisco** к Руководству и запустите сервис.

## [Дополнительные сведения](#)

- [Руководство по тестированию СТИ](#)
- [Использование утилиты СТИTest для устранения неполадок при регистрации агента IPCC](#)
- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)