

Конфигурация отработки отказа сервера LDAP для IPCC Express Edition

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

[На сервере CRS](#)

[На рабочем столе каждого агента](#)

[Установите Аварийное переключение LDAP для Множественных Серверов LDAP в IPCC Express 4. x](#)

[Дополнительные сведения](#)

[Введение](#)

Этот документ описывает одну причину для ошибки агентов для входа Cisco Agent Desktop. Агенты не в состоянии входить в систему из-за сбоя для доступа к вторичному серверу Протокола LDAP. Сервер LDAP может быть или сервисом Active Directory или Сервисом каталогов Соединения в режиме передачи данных (DC) для отказоустойчивости в Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition среда.

Однако, потому что интеграция сделана на Конфигурации LDAP Cisco CallManager, сведения о пользователе загружены от каталога LDAP до локальной базы данных Cisco CallManager, которая в свою очередь периодически синхронизируется вниз к Решению для ответа Cisco (CRS) через API AXL. Запросы проверки подлинности пользователя отправлены к Cisco CallManager через API AXL, затем передали к внешнему сервису каталога LDAP, если настроено.

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition

- Пакет продуктов Cisco Desktop

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express Edition
- Пакет продуктов Cisco Desktop

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.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Проблема

Когда основной Сервер LDAP выключается, агенты неспособны войти в систему Cisco Agent Desktop даже при том, что вторичный Сервер LDAP функционален и доступен. Это сообщение об ошибках программы Cisco Agent Desktop появляется:

```
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>
```

Причина

Файл журнала указывает, что нет никакой попытки соединиться со вторичным Сервером LDAP. Возможная причина - то, что Пакет продуктов рабочего стола Cisco не настроен для отказоустойчивости LDAP.

Решение

Необходимо выполнить два набора шагов для решения аварийного переключения Сервера LDAP:

- Часть 1: На сервере CRS.
- Набор 2: На рабочем столе каждого агента.

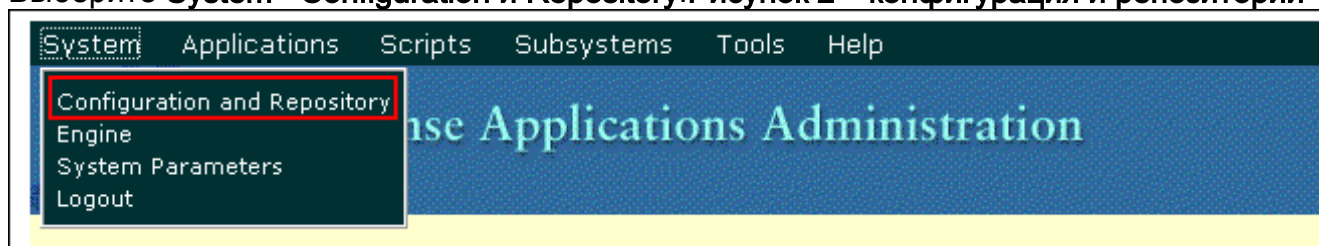
На сервере CRS

Выполните следующие действия:

1. Выберите **Start> Programs> Cisco CRA Administrator> Application Administrator** для вхождения в Администратора CRA. Окно аутентификации появляется: **Рисунок 1 – экран аутентификации**



2. Введите свое имя пользователя в поле User Identification.
3. Введите ваш пароль в Поле Password.
4. Нажмите **входят в систему**. Окно Configuration и Repository появляется.
5. Выберите **System> Configuration и Repository**. **Рисунок 2 – конфигурация и репозиторий**



Окно Directory Setup появляется (см. [рисунок 3](#)).

6. Введите IP-адрес вторичного Сервера LDAP в поле Director Host Name. Разделите этот адрес запятой от IP-адреса основного Сервера LDAP. **Рисунок 3 – настройка каталога: шаг 1 2**

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

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

7. Нажмите кнопку Next. Рисунок 4 – настройка каталога: шаг 2 2

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration Setup - Step 2 of 2

Configuration

- Delete Configuration
- Repository
- Repository Initialization
- Delete Repository

Profile Name*

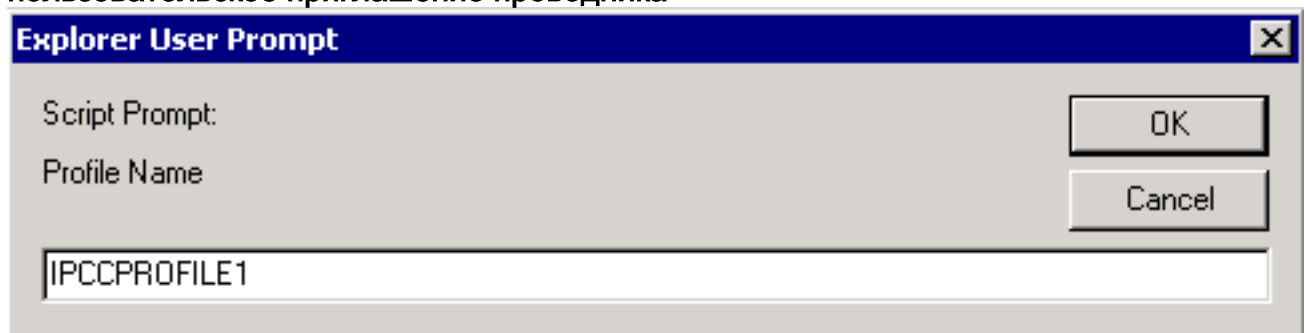
IPCCPROFILE1

*indicates required item

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

< Back Next >

8. Выберите корректный профиль из списка Имени профиля.
9. **Нажмите Edit.** Пользовательское Приглашение Проводника появляется: **Рисунок 5 – пользовательское приглашение проводника**



10. **Нажмите кнопку OK.**
11. **Нажмите Next** в окне Directory Setup. Начальное окно Directory Setup отображено снова с IP-адресами основных и вторичных Серверов LDAP: **Рисунок 6 – настройка каталога: обновленная конфигурация**

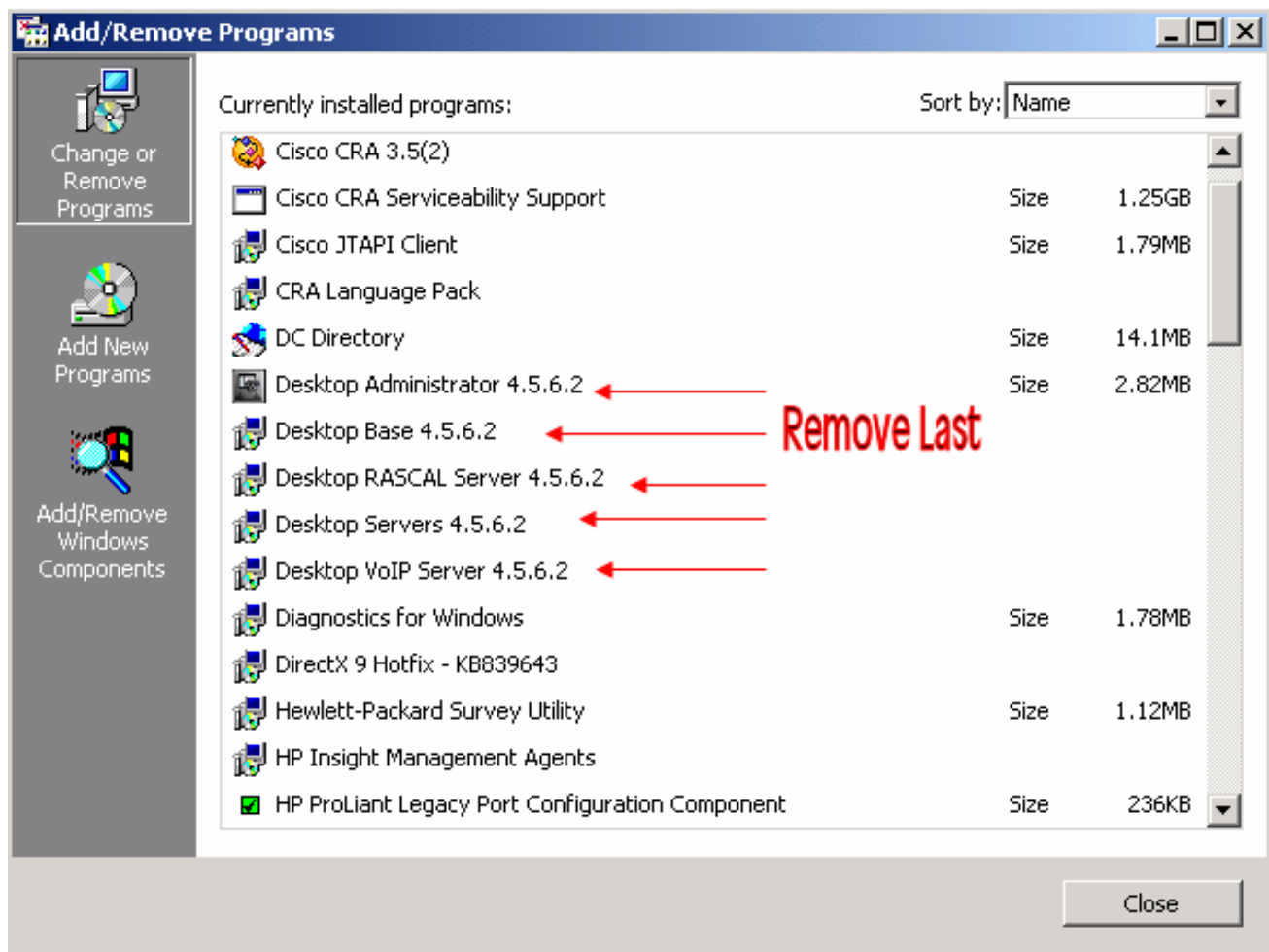
Customer Response Applications Administration

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. Остановите и запустите двигатель для изменений для вступления в силу.
13. Резервное копирование все изменения потока операций (например, специализированная экранная популярность или опции, если таковые имеются).
14. Удалите все Программное обеспечение рабочего стола на CRS - сервере (см. [рисунок 7](#)): Удалите администратора рабочего стола. Удалите CEPBER RASCAL. Удалите сервер рабочего стола. Удалите сервер VoIP. Удалите настольное ядро. **Примечание:** Гарантируйте, что Настольное Ядро является **последним** компонентом, который вы удаляете после удаления всех других компонентов. Нет никакой определенной последовательности для удаления других компонентов. **Рисунок 7 – удаляет программное обеспечение рабочего стола на CRS - сервере**



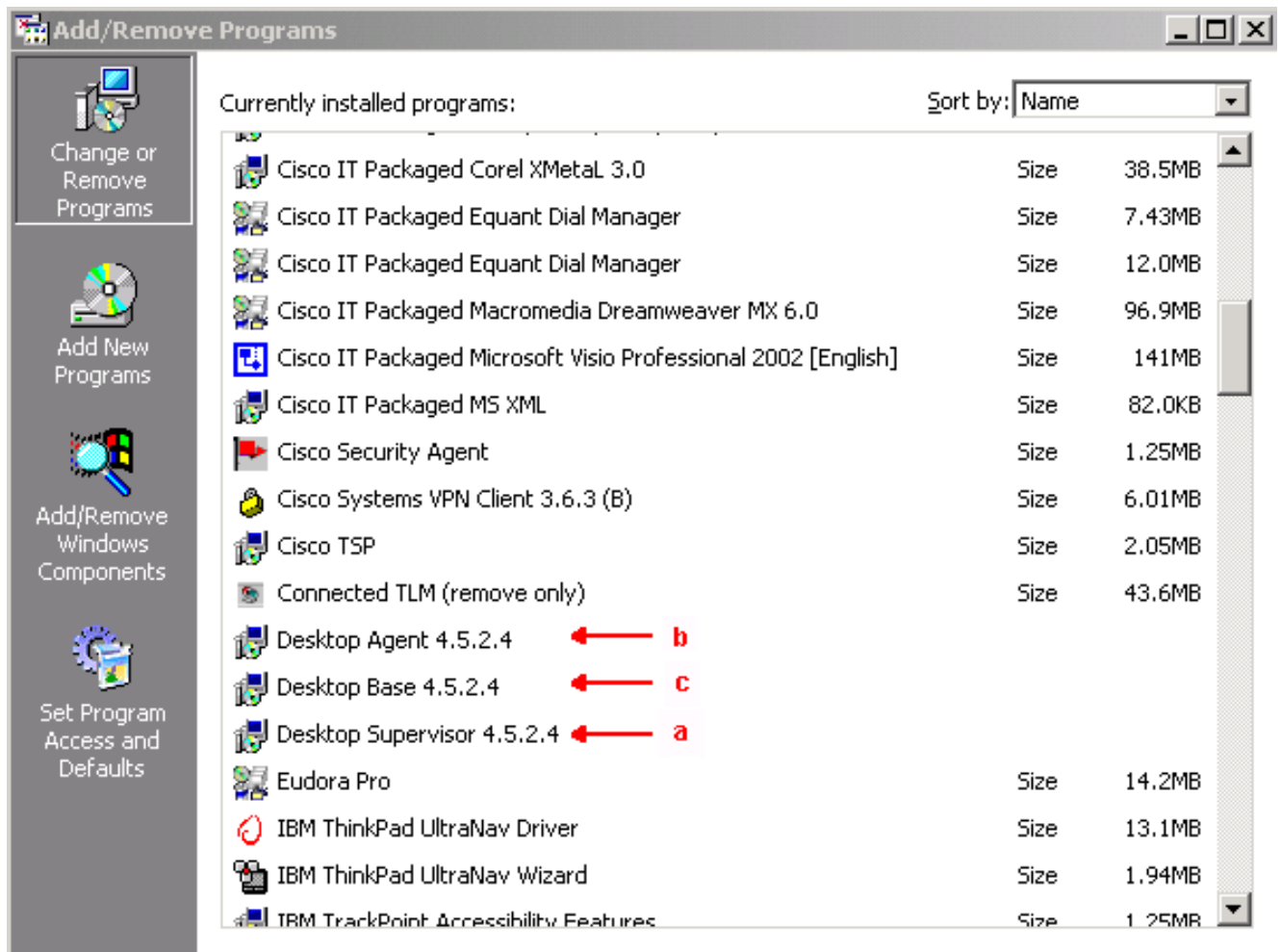
15. Перезагрузите CRS - сервер.
16. Выполните полную программу установки CRS для переустановки программного обеспечения рабочего стола.
17. Повторно выполните настройку для ранее выпуска установленной службы.
18. Восстановите изменения потока операций, если таковые имеются.

На рабочем столе каждого агента

Через Окно Добавлений/удалений программы

Выполните следующие действия:

1. Удалите программное обеспечение Cisco Agent Desktop на рабочей станции для рабочего стола агента в этой последовательности (см. [рисунок 8](#)): Удалите диспетчера рабочего стола. Удалите агента рабочего стола. Удалите настольное ядро. **Рисунок 8 – последовательность для удаления программного обеспечения рабочего стола на рабочем месте агента**

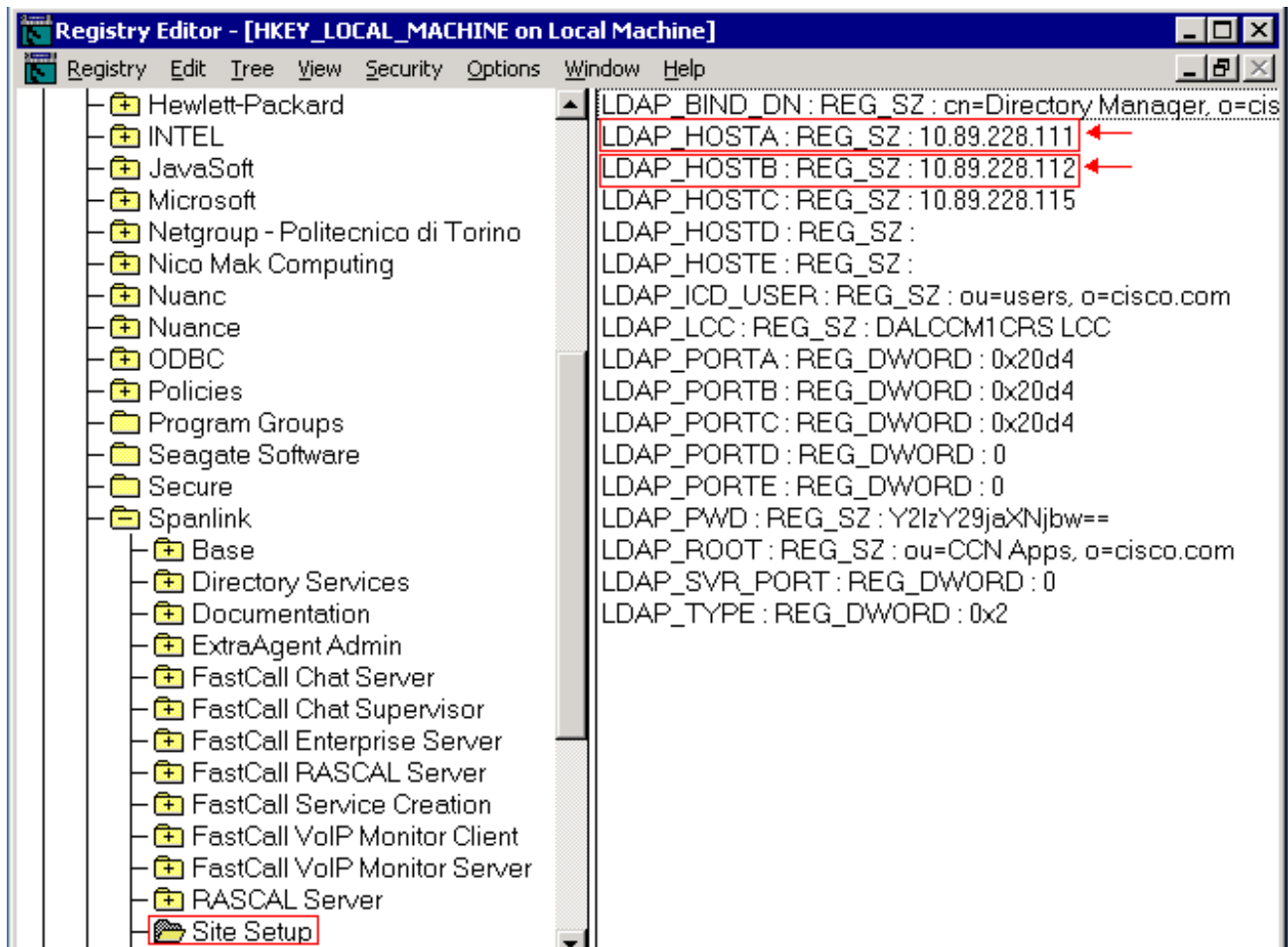


2. Перезагрузите рабочую станцию агента.
3. Повторно установите все программное обеспечение Cisco Agent Desktop, которое вы просто удалили из рабочей станции для рабочего стола агента.

[Через редактор реестра](#)

Можно также использовать Редактор реестра для устранения этой проблемы на рабочей станции для рабочего стола каждого агента. Выполните следующие действия:

1. Нажмите **Start> Run**. Будет отображено диалоговое окно запуска программ.
2. Введите **regedit32** и нажмите **ОК**. Окно Registry Editor появляется (см. [рисунок 9](#)).
3. Найдите **LDAP_HOSTA** и ключи **LDAP_HOSTB** в ЭТОМ пути: `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Site Setup`
4. Обновите значения этих двух ключей реестра с IP-адресами основных и вторичных Серверов LDAP. **Рисунок 9 – путь навигации к реестру**



Установите Аварийное переключение LDAP для Множественных Серверов LDAP в IPCC Express 4. x

Проверка подлинности пользователя требует доступа к базе данных пользователей в Сервере LDAP. Если Сервер LDAP не работает или недоступен, вы не можете обратиться к веб-интерфейсу Администрирования CRS, и агенты не могут войти. Поэтому установите избыточный Сервер LDAP для обеспечения высокой доступности. Cisco CallManager позволяет вам настраивать множественные Серверы LDAP для обеспечения избыточности.

Выполните эти шаги для добавления новых серверов для аварийного переключения LDAP в IPCC Express 4. x. В данном примере вы добавляете два Сервера CallManager для аварийного переключения LDAP.

1. На CRS - сервере войдите к Странице AppAdmin CRS. Перейдите к **Системе> Данные LDAP** и удостоверьтесь оба, которые Серверы CallManager перечислены здесь.
2. На Странице AppAdmin CRS перейдите к **Программным средствам> Управление пользователями**. Затем щелкните по гиперссылке для **LDAP Cisco CallManager**. Удостоверьтесь оба, которые Серверы CallManager перечислены здесь.
3. На CRS - сервере перейдите к **Пуску> Программы> Администратор CRS Cisco** и запустите **Утилиту Удобства обслуживания CRS Cisco**. Нажмите вкладку **CallManager LDAP Information** и удостоверьтесь оба, которые Серверы CallManager перечислены здесь.
4. В Утилите Удобства обслуживания CRS Cisco нажмите **File> Change Connection**, и вы

будете видеть **информацию о Начальной загрузке CRS**. Это также должно иметь обоих перечисленные Серверы LDAP. Если вы будете отсутствовать, то Модуль CRS не запустится правильно, когда первый Сервер LDAP не работает. Добавьте второе, при необходимости, и нажмите **Sync**.

Дополнительные сведения

- [Ошибка переустановки Desktop Administrator - предыдущая установка не удалена](#)
- [В центре управления служба выглядит как недопустимая и помечается красным косым крестом](#)
- [Ссылочная организация сети решения Cisco IPCC Express](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)