

IPCC: Руководство по устранению неполадок Lightweight Directory Access Protocol (LDAP)

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Node Manager не запускается, и исключения LDAP в журналах MCVD появляются](#)

[Неспособный войти в Appadmin или See любые агенты на странице ресурсов](#)

[Как удалить все существующие лицензии и загрузить новую лицензию](#)

[Устранение ошибок, связанных с блокировками мьютексов](#)

[Как очистить архивные флаги](#)

[Как повторить кластерную настройку в Appadmin](#)

[Как повторить установку сервера для узла в Appadmin](#)

[Как удалить двойные пользовательские GUID](#)

[Как удалить отказавшие профили обновления](#)

[Как убрать временно созданные кластерные профили](#)

[Отслеживание](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ предоставляет сведения для устранения проблем Протокола LDAP в Cisco Unified Contact Center Express. Несмотря на то, что этот документ содержит некоторую информацию о типичных проблемах с Решением отклика Клиента Cisco (CRS) и Cisco CallManager, этот документ не предпринимает попытки полностью описать эти компоненты. Скорее этот документ концентрируется на признаках и методах для определения источника проблем, который может произойти. Проблемы могут касаться программного обеспечения или конфигурации.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco CallManager
- Решения Cisco Customer Response Solutions (CRS)

Используемые компоненты

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

- Cisco CallManager, версия 4.x
- Версия Cisco CRS 4. x

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.

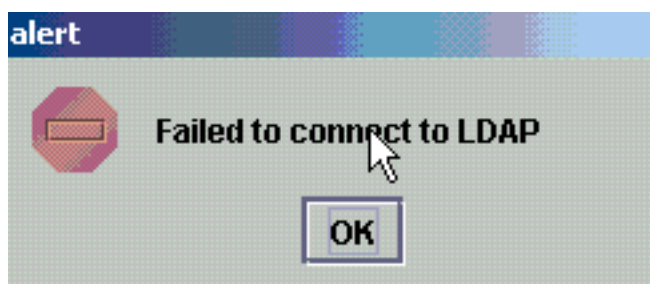
Условные обозначения

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

Node Manager не запускается, и исключения LDAP в журналах MCVD появляются

Если Диспетчер узлов не запускался, и вы видите много исключений подключения LDAP в журналах MCVD, то могут быть некоторые проблемы в файле **ccndir.ini**. **Ccndir.ini** содержит информацию о начальной загрузке, например, это содержит информацию Сервера LDAP и его учетных данных, где CRS хранит свою конфигурацию.

При начале программного средства Удобства обслуживания CRS и если было что-то не так с информацией в файле **ccndir.ini**, сообщение об ошибках `Failed to connect to LDAP` получено.



Это также показывает диалоговое окно `CRS Bootstrap dialog`, в котором можно исправить файл **ccndir.ini**. Можно ввести правильные значения в диалоговое окно `CRS Bootstrap` и выбрать **SYNC**.

CRS BootStrap Dialog [X]

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

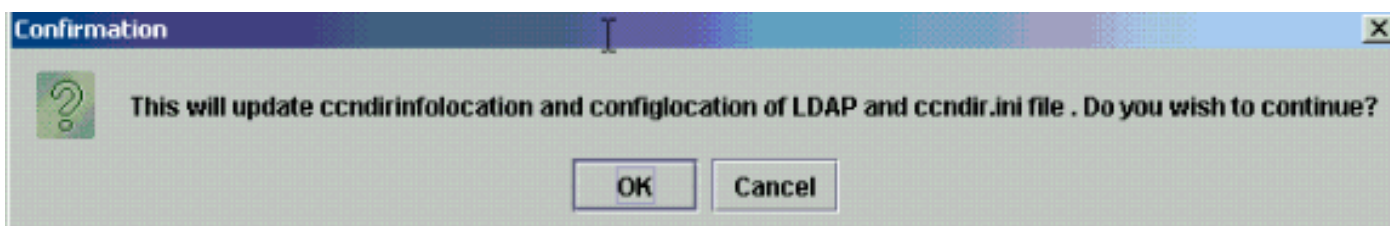
Profile Name : fjohnber-crs

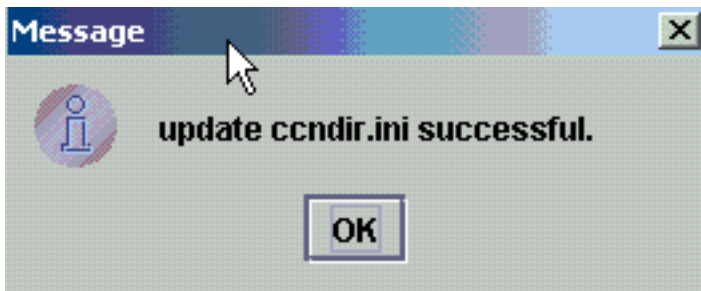
SYNC

Если это появляется снова в следующем предупреждении, то ваша информация является все еще неправильной. Вы получаете это предупреждение, пока не решена проблема с соединением с указанным Сервером LDAP.



Если данная информация была правильной, вы получаете эти сообщения. Нажмите **OK** и на сообщениях и на окне удобства обслуживания появляется.



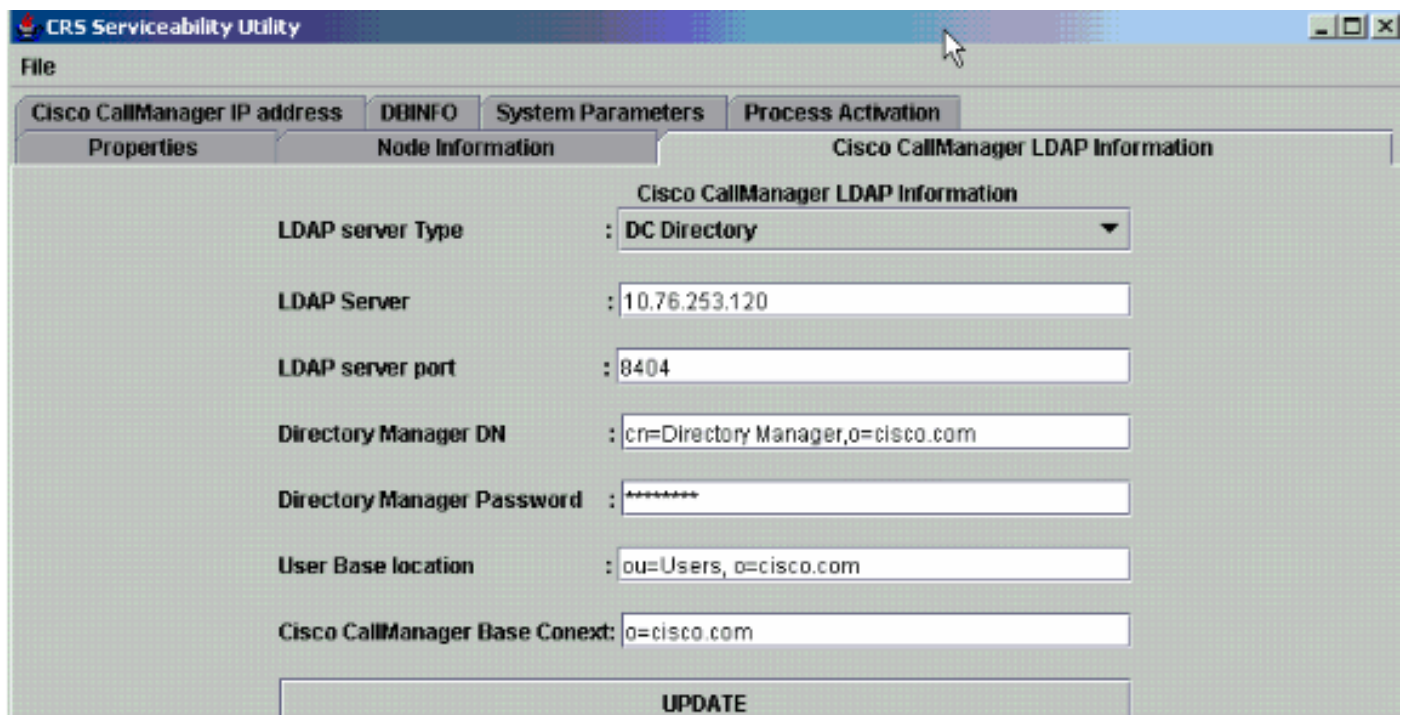


После того, как вы завершаете это, перезапускаете сервис `CRS Node Manager` для изменений для вступления в силу.

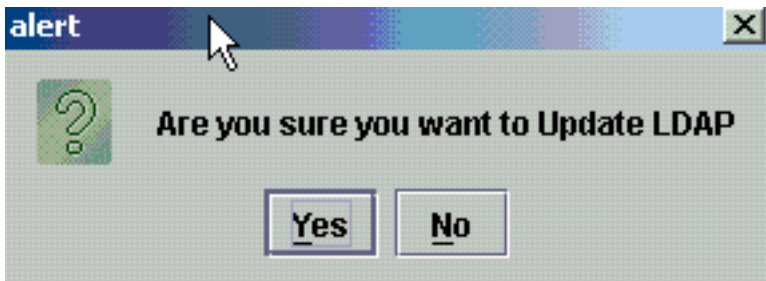
[Неспособный войти в Appadmin или See любые агенты на странице ресурсов](#)

CRS Cisco Appadmin не позволяет никакому пользователю входить или видеть любых агентов на странице Resources в меню **Subsystems > RmCm**. Это может произойти из-за неправильной информации о Сервере LDAP Cisco CallManager, где Cisco CallManager хранит свои сведения о пользователе.

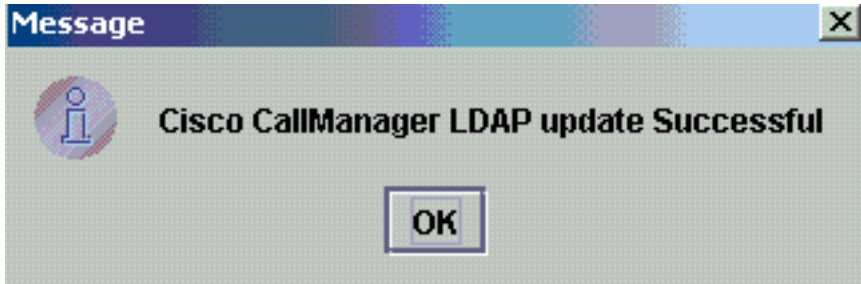
Это может быть решено при использовании программного средства Удобства обслуживания **CRS Cisco**. В `Cisco CRS Serviceability tool` выберите вкладку **Cisco CallManager LDAP Information**, введите правильные значения и нажмите **Update**. Местоположение Пользовательской базы, Контекст Ядра Cisco CallManager или учетные данные Менеджера каталога являются возможно неправильными.



Если вы уверены в информации, нажмите **Yes** для этого предупреждения:



Нажмите ОК, чтобы продолжить.

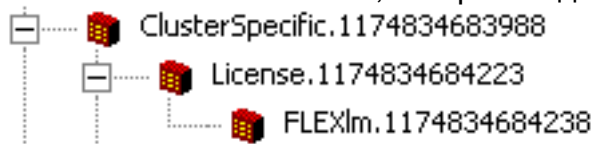


Перезапустите сервис `CRS Node Manager` для изменений для вступления в силу.

[Как удалить все существующие лицензии и загрузить новую лицензию](#)

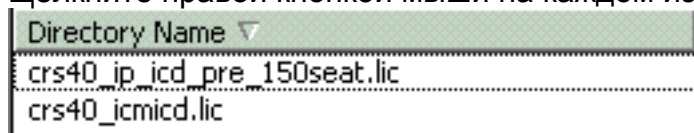
Выполните эти шаги для удаления всех существующих лицензий:

1. В `CCN app` > `OU кластеров`, выберите свой кластерный OU профиля и выберите `ClusterSpecific` > `License` > `FlexIm OU`, который содержит все загруженные



лицензии.

2. В правой панели вы видите перечисленные лицензии. Для удаления лицензии щелкните правой кнопкой мыши на каждом из них и выберите **Delete**.



Для загрузки новых лицензий перейдите `CRS Appadmin` и используйте **Ссылку Лицензионных сведений** в `Системе` > `Центр управления`. Выберите лицензию (лицензии) **Add** для загрузки новых лицензий.

[Устранение ошибок, связанных с блокировками мьютексов](#)

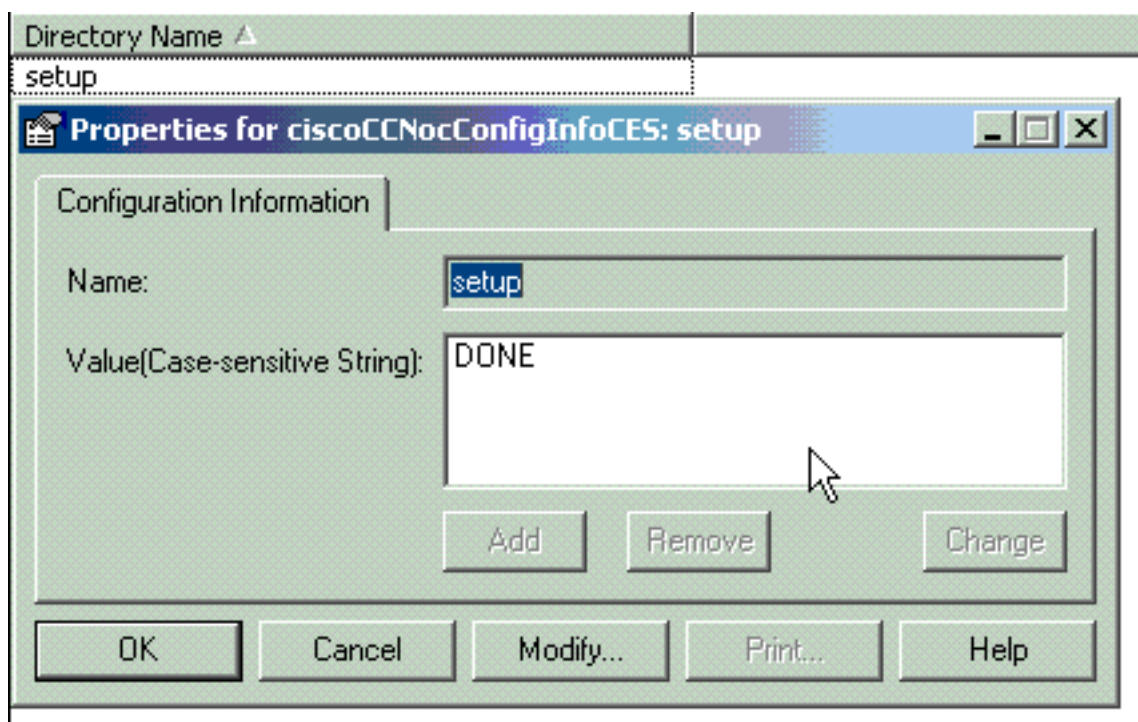
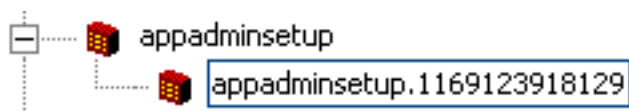
См. [IPCC: Взаимоисключающие Ошибки Блокировки Устранения неполадок](#) для получения дополнительной информации о том, как устранить неполадки взаимного исключения, блокируют ошибки.

[Как очистить архивные флаги](#)

См. "[Ошибку При Обработывании Входного Запроса](#)" Сообщение об ошибках, Когда [CRS Настройки](#) для получения дополнительной информации о том, как очистить архивные флаги.

[Как повторить кластерную настройку в Appadmin](#)

В ситуациях, где вы хотите восстановить Кластерную Настройку, существует флаг, названный **настройкой**, найденной в **CCN app> кластеры> <profile>> appadminsetup**. Когда Кластерная Настройка завершена успешно, это содержит значение **DONE**. Для восстановления Кластерной Настройки измените ее значение на **FRESH_INSTALL**. После того, как вы изменяете это, обновляете **CRS Appadmin** для наблюдения экранов для Кластерной Настройки. При восстановлении кластерной настройки это берет вас через окна, где вы выбираете своего администратора для Appadmin.



Примечание: Только выполните эти шаги при необходимости, так как это может вредить обычному функционированию. Это может использоваться в случае, где пользователь забыл ID пользователя с правами администратора.

[Как повторить установку сервера для узла в Appadmin](#)

Для повторения установки сервера для узла существует флаг **настройки** для каждого узла, расположенного в **CCN app> кластеры> <profile>> Узлы> <node_id>> appadminsetup**. Если установка сервера была завершена для соответствующего узла, это имеет **DONE** как свое значение. Для восстановления установки сервера для того узла измените его значение на **FRESH_INSTALL**. После того, как вы изменяете это, обновляете `CRS Appadmin` для наблюдения экранов установки сервера.

Как удалить двойные пользовательские GUID

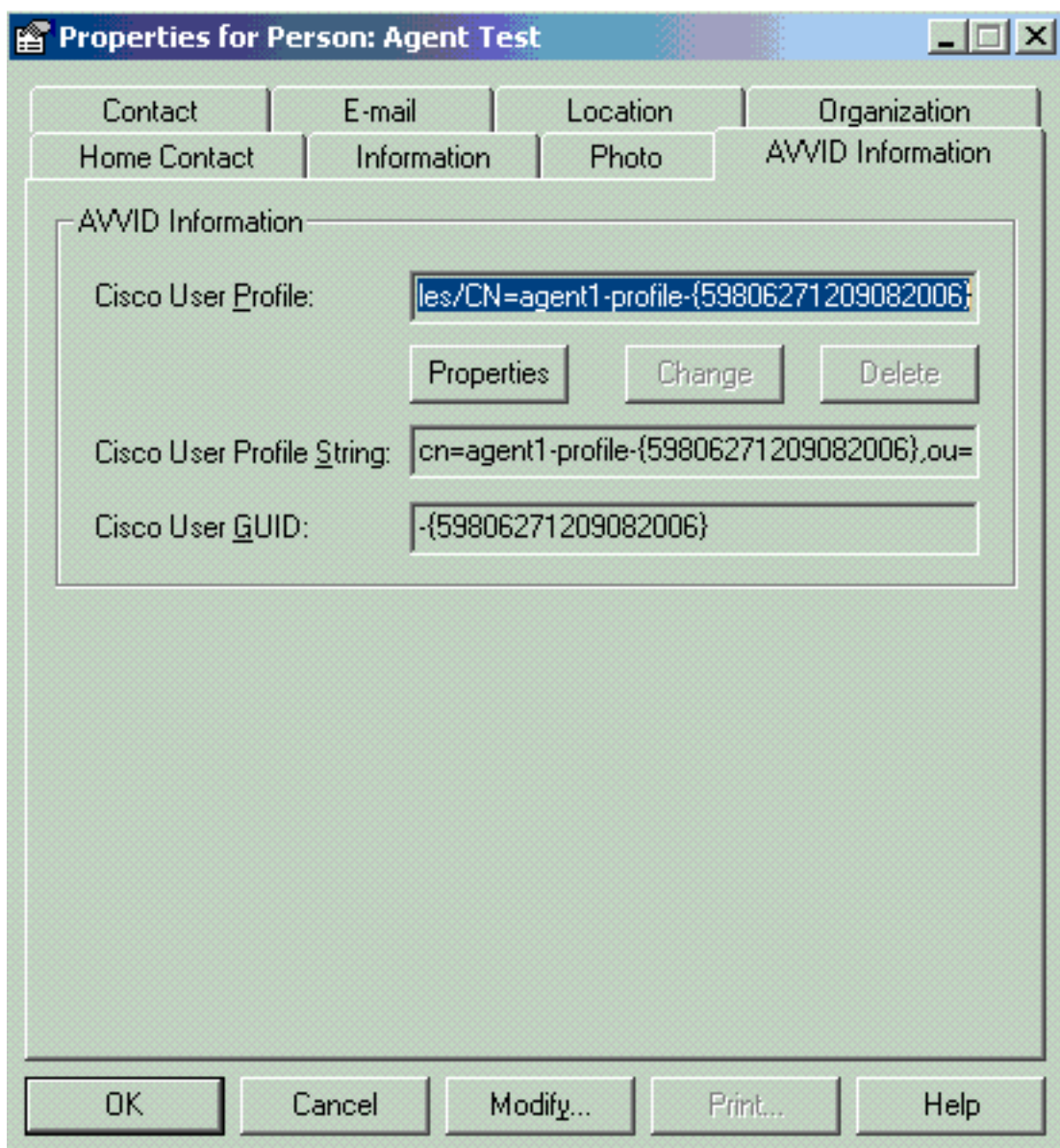
С `MADM LIB_CFG` включенная отладка, это регистрирует информацию о печати о двойных GUID, и необходимо узнать, какой является корректной записью. Затем можно удалить неправильный.

Типовые журналы:

```
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)
```

Также в Каталоге DC, удостоверьтесь, что вы удаляете только двойные вводы пользователя в этих трех местоположениях:

1. Под **Cisco.com OU> CCN> профили> профиль пользователя**
2. Под **Cisco.com OU> CCN> профили> профиль пользовательского CCN**
3. Под **Users Cisco.com OU** затем дважды нажмите на двойном имени пользователя, выберите вкладку **AVVID Information** и удостоверьтесь, что GUID совпадает с двойным GUID.



[Как удалить отказавшие профили обновления](#)

Во время обновления от Cisco CRS 3. X к 4.0 (X), установщик создает новые 4.0 профили, и он не нарушает 3. X профилей. Так, если обновление отказывает, можно удалить эти 4.0 профили. 4.0 Установщика могут создать новый OU, названный **кластерами** в OU **CCN app**, где вы находите новые 4.0 профили, которые ранее упомянуты для 4.0 установщиков.

Под **конфигурациями, приложениями и OU потока операций**, для дифференциации с 3. X профилей, которые уже существуют, установщик, создают имена профилей, добавленные с **_ \$\$CRS40\$\$ _**. Необходимо удалить профили в этих четырех OU:

1. кластеры
2. конфигурации
3. приложения
4. потоки операций

Например, IPCC является именем профиля, которое вы дали. Тогда необходимо удалить:

1. CCN app> кластеры> IPCC
2. CCN app> конфигурации> IPCC._ \$\$CRS40\$\$ _

3. CCN app> приложения> IPCC._ \$\$CRS40\$\$ _

4. CCN app> потоки операций> IPCC._ \$\$CRS40\$\$ _

Примечание: Бойтесь удалять что-либо, что не имеет \$\$, как ранее упомянуто, который может повредить 3.x система.

Как убрать временно созданные кластерные профили

Обновление CRS от 4.0 (X) к 4.0 (Y) отказывает с этим сообщением об ошибках в журналах установки:

```
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
```

В этой ситуации LDAP оставляют со спамом неубранные временно созданные профили в форме **profilename.xxxxxxxxxxxx**. Эта проблема задокументирована в идентификатор ошибки Cisco [CSCsd61447 \(только зарегистрированные клиенты\)](#)

Удалите все профили с **profilename.xxxxxx**, чтобы решить этот вопрос и только оставить основное проимя файла, которому не добавили **.xxxxxx** к нему перед повторением процесса обновления.

Отслеживание

Главным образом для проблем с подключением LDAP, отслеживания по умолчанию достаточно для анализа. Если существует проблема с пользователями, полученными из LDAP, можно включить `LIB_LDAP` с Appadmin, Механизмом или компонентом Редактора, в котором происходит проблема. См. [CRS Quick Tracing Guide для Версии 3.x и 4.0.x](#) для получения дополнительной информации об отслеживании CRS.

Дополнительные сведения

- [Ресурсы поддержки голосовой связи и системы унифицированных коммуникаций](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)