排除Cisco Directory Connector LDIF输入流同步故障

目录

问题

用户在Cisco Directory Connector和Cisco Webex Control Hub之间反复遇到同步故障。同步过程会生成多个邮件警报，指示增量同步失败，只是偶尔同步成功。在Webex Control Hub警报中心检查高严重性警报时，会显示下一个特定错误消息：

```
A com.cisco.codev.identity.engine.SyncException occurred in the cloud service. Failed to read request L
```

同步失败持续数天，并影响本地Active Directory和Webex云平台之间同步用户数据的能力，可能会影响用户调配和对Webex服务的访问。此问题似乎会影响整体同步进程，而不是特定的用户帐户。

环境

- Cisco Directory Connector版本3.8.700.64732
- Windows Server VM平台
- 本地Active Directory集成
- Cisco Webex Control Hub
- 已配置增量目录同步
- 发生问题之前，目录连接器已使用多年

分辨率

此同步问题通常无需手动干预即可自行解决。LDIF（LDAP数据交换格式）输入流故障通常与影响Active Directory向思科云服务提供的数据格式的外部因素有关。

监控和验证步骤

步骤 1：监控Webex Control Hub警报中心，了解同步状态更新

定期检查警报中心，观察新的故障警报是否继续出现，或者同步警报是否开始成功。

步骤 2：查看故障模式的应用程序日志

在事件查看器中检查Cisco Directory Connector应用程序日志，以识别任何循环错误模式或错误频率更改。

步骤 3：检验同步恢复

通过监控连续成功的同步通知而不进行干预，确认增量同步恢复正常操作。

其他故障排除信息

如果问题持续超过几天，请收集以下诊断信息：

- 来自Cisco Directory Connector的试运行报告
- 来自托管目录连接器的Windows Server的事件查看器日志
- 同步失败开始的时间表
- 任何最近的环境更改（更新、配置修改、防病毒更新）

原因

LDIF文件由Active Directory生成并发送到思科云服务以分析目录更改。负载和LDIF文件都提供给思科服务，而不是由思科服务创建。思科软件开发团队的调查发现，环境中的防病毒更新可能会影响

Active Directory随负载提供的LDIF的格式，导致云服务在尝试读取请求LDIF输入流时失败。

此问题已跨多个环境观察到，似乎与第三方安全软件如何与Active Directory中的LDIF生成进程交互有关。

相关内容

- 思科技术支持和下载

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。