

# IPCC Express版本的LDAP服务器故障切换配置

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[Conventions](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

[在CRS服务器上](#)

[在每个代理程序上桌面](#)

[设置多个LDAP服务器的LDAP故障切换在IPCC Express 4.x](#)

[Related Information](#)

## [Introduction](#)

本文描述代理程序的疏忽的一个原因登录到Cisco Agent Desktop。代理程序不能登录由于疏忽访问附属轻量级目录访问协议(LDAP)服务器。LDAP服务器可以是激活目录服务或数据连接(DC)目录服务容错的在Cisco IP Contact Center (IPCC) Express版本环境里。

然而，因为集成在Cisco CallManager LDAP配置完成，用户信息从LDAP目录下载到Cisco CallManager本地数据库，周期地反过来同步下来对Cisco响应解决方案(CRS)通过AXL API。若被设定用户验证请求被发送到Cisco CallManager通过AXL API，然后被传递对外部LDAP目录服务。

## [Prerequisites](#)

### [Requirements](#)

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express版
- Cisco Desktop产品套件

### [Components Used](#)

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC Express版

- Cisco Desktop产品套件

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Conventions

Refer to [Cisco Technical Tips Conventions](#) for more information on document conventions.

## 问题

当主要的LDAP服务器断开时，代理程序无法登录到Cisco Agent Desktop，即使第二LDAP服务器是工作和可用的。此Cisco Agent Desktop软件错误信息出现：

```
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>
```

## 原因

日志文件表明没有尝试连接到第二LDAP服务器。一个可能的来源是Cisco Desktop产品套件没有为LDAP容错被配置。

## 解决方案

您需要执行两套步骤为了解决LDAP服务器故障切换：

- 集1：在CRS服务器上。
- 集2：在每个代理程序上桌面。

## 在CRS服务器上

完成这些步骤：

1. 选择记录到CRA管理员的Start > Programs > Cisco CRA Administrator > Application Administrator。认证窗口出现：**图1 –认证屏幕**

# Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions



## Authentication

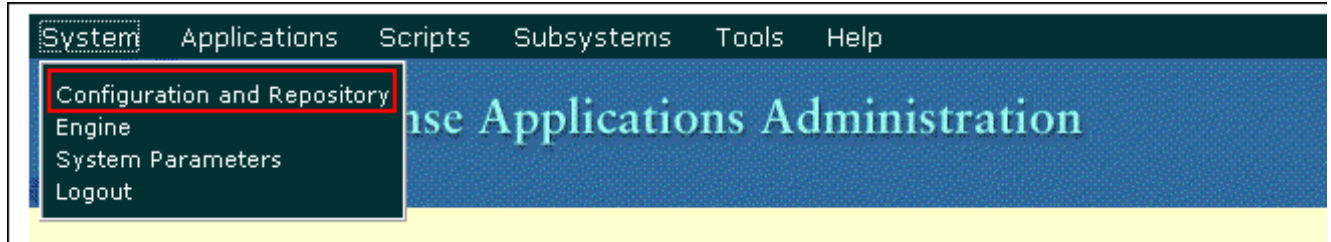
User Identification\*

Password\*

Log On

Cancel

2. 输入您的用户名在用户标识字段。
3. 输入您的密码在密码字段。
4. 点击**登录**。配置和贮藏库窗口出现。
5. 选择**系统>配置和贮藏库**。图2 -配置和贮藏库



目录设置窗口出现(请参见图3)。

6. 输入第二LDAP服务器的IP地址在导向器主机名字段。由逗号分离此地址从主要的LDAP服务器的IP地址。图3 -目录安装 : Step1

2

# Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

## Directory Setup

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

7. 单击 Next。图4 - 目录安装：第2步  
2

# Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

## Directory Setup

**Configuration** Configuration Setup - Step 2 of 2

Delete Configuration

Repository

Repository Initialization

Delete Repository

Profile Name\*

IPCCPROFILE1 Edit

\*indicates required item

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

< Back Next >

8. 从配置文件名字列表选择正确的配置文件。
9. 点击**编辑**。Explorer用户提示出现：图5 – Explorer用户提示

**Explorer User Prompt**

Script Prompt:

Profile Name

IPCCPROFILE1

OK

Cancel

10. 单击 **Ok**。
11. 单击**其次**在目录设置窗口。最初的目录设置窗口再显示主要的和附属LDAP服务器的IP地址：**图6 –目录安装：更新后的配置**

# Customer Response Applications Administration

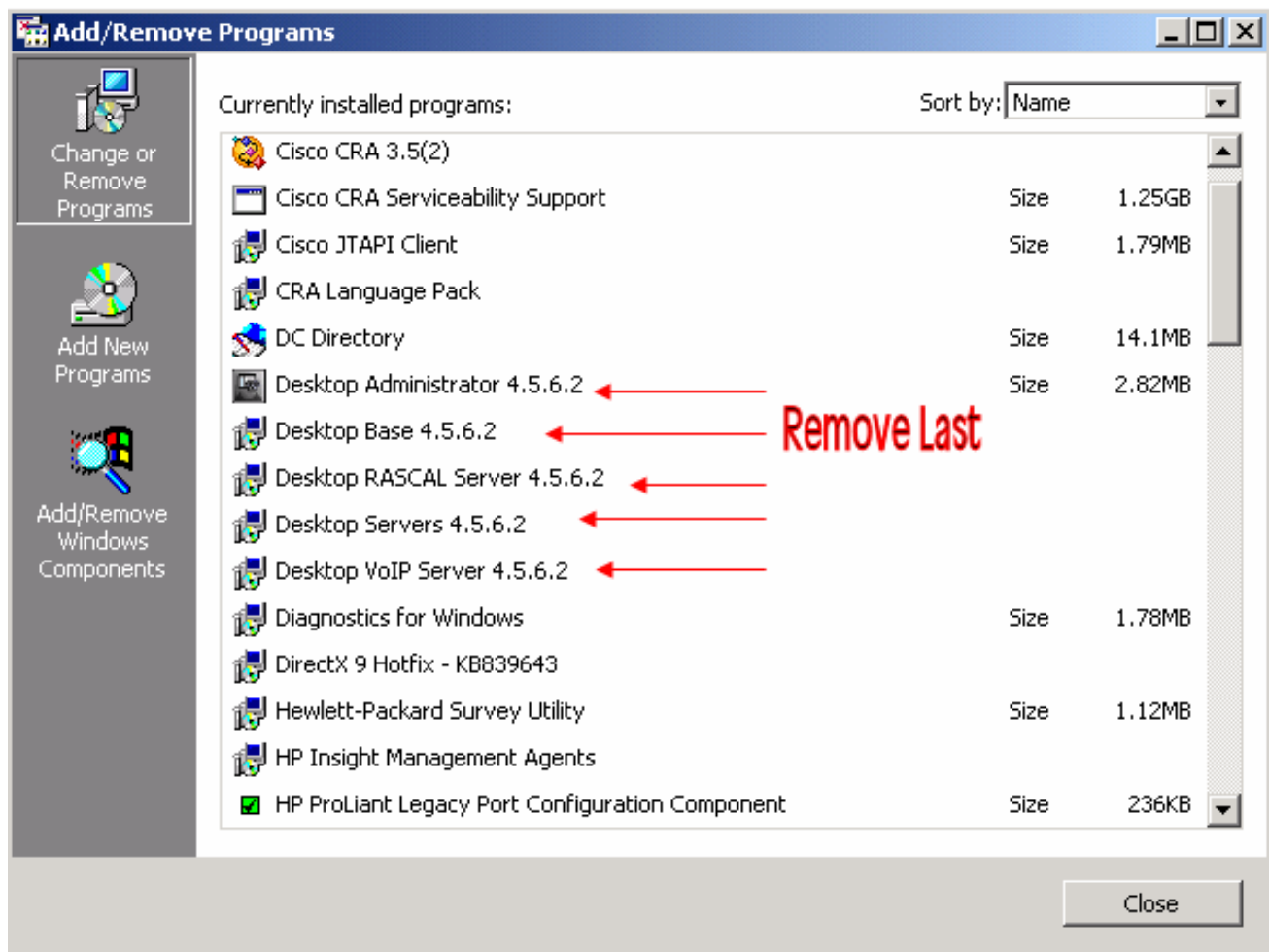
For Cisco IP Telephony Solutions

## Directory Setup

Configuration	Configuration info is updated successfully. The changes take effect when the engine is started next time.	
Delete Configuration Repository	Directory Host Name	10.89.228.111,10.89.228.112
Repository Initialization	Directory Port Number	8404
Delete Repository	Directory User (DN)	cn=Directory Manager, o=cisco.com
	Base Context	o=cisco.com
	Profile	IPCCPROFILE1

12. 要使更改发挥作用终止并且启动引擎。
13. 备份所有 workflow 更改(例如，定制的屏幕 pop 或选项，如果其中任一)。
14. 取消在 CRS 服务器的所有电脑软件(请参见 [图7](#))：去除 Desktop Administrator。删除 RASCAL 服务器。删除桌面服务器。删除 VoIP 服务器。去除桌面基础。**Note:** 保证桌面基础是您去除的最后组件，在您去除了所有其他组件后。没有其他组件的删除的特定顺序。

**Figure7 –取消在 CRS 服务器的电脑软件**



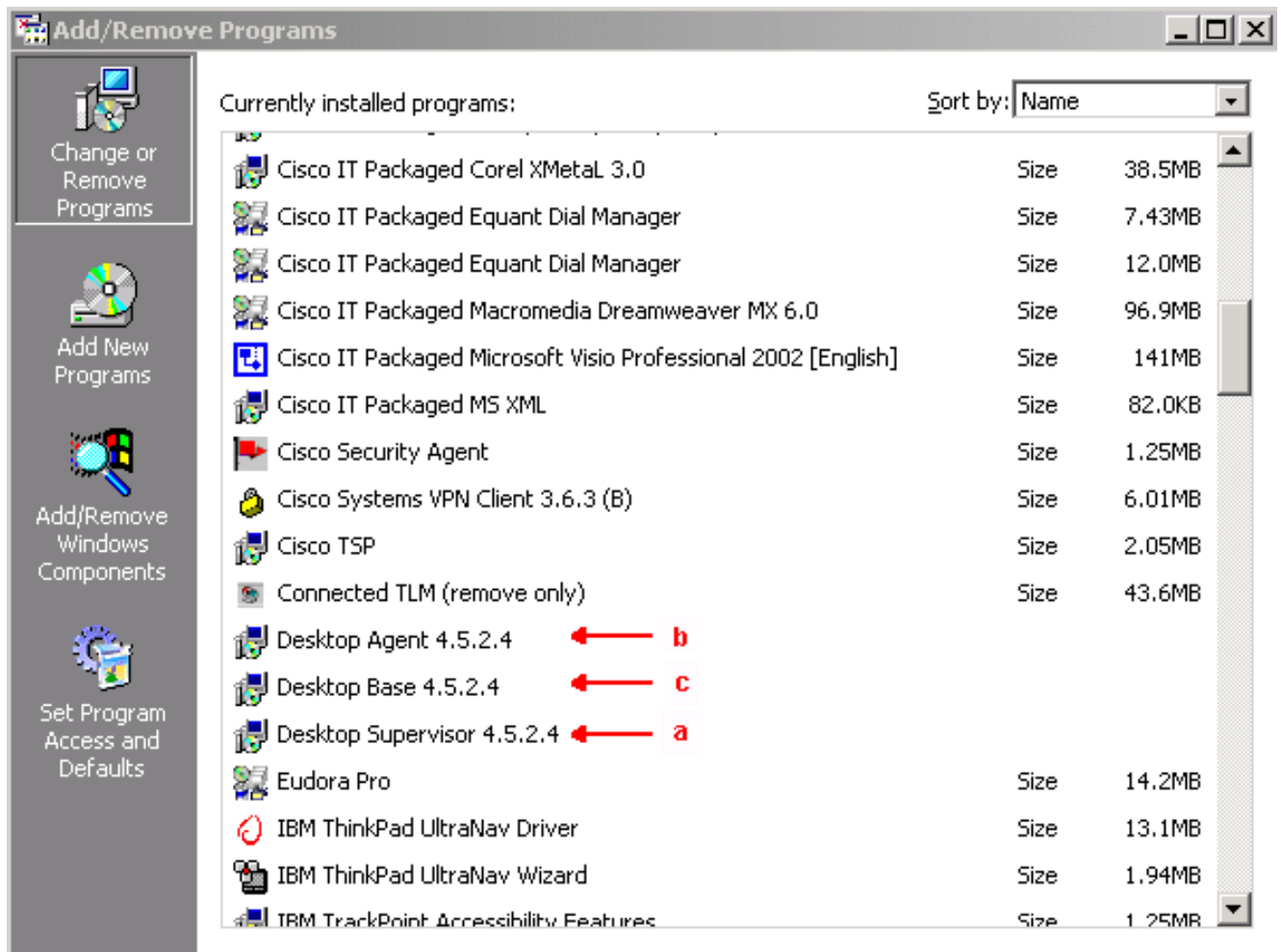
15. 重新启动CRS服务器。
16. 运行充分的CRS安装程序为了重新安装电脑软件。
17. 重新运行以前安装的服务版本的设置。
18. 恢复工作流程更改，如果其中任一。

## 在每个代理程序上桌面

### 通过添加/请去除程序窗口

完成这些步骤：

1. 取消在代理程序的小规模工作站的Cisco Agent Desktop软件在此顺序的(请参见图8)：删除桌面Supervisor。删除桌面代理程序。去除桌面基础。图8 -取消在代理桌面上的电脑软件的顺序



2. 重新启动代理程序的工作站。
3. 重新安装您从代理程序的小规模工作站取消的所有Cisco Agent Desktop软件。

### 通过登记编辑

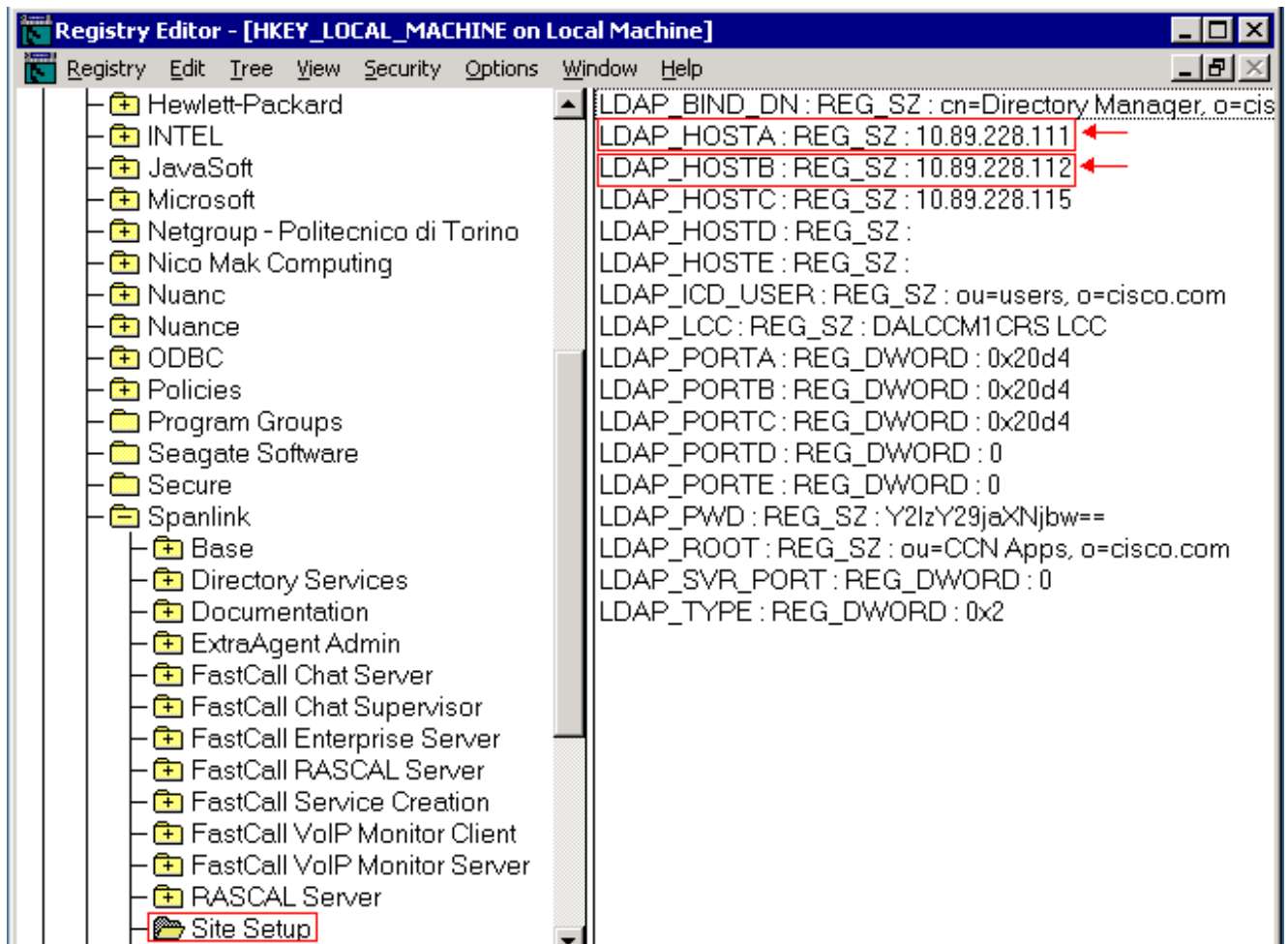
您能也使用登记编辑调整在每个代理程序的小规模工作站的此问题。完成这些步骤：

1. 点击**Start > Run**。Run对话框出现。
2. 输入**regedit32**，并且点击OK键。Registry Editor窗口出现(请参见图9)。
3. 找出**LDAP\_HOSTA**和**LDAP\_HOSTB**键此路径：

```
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>
```

4. 更新这两把注册密匙的值用主要的和附属LDAP服务器的IP地址。图9 –注册定位路径





## [多个LDAP服务器的设置LDAP故障切换在IPCC Express 4.x](#)

用户认证要求对一个用户数据库的访问在LDAP服务器。如果LDAP服务器发生故障或未提供，您不能访问CRS管理Web接口，并且代理程序不能登录。所以，请安装一个冗余的LDAP服务器提供高可用性。Cisco CallManager允许您配置多个LDAP服务器提供冗余。

完成这些步骤为了添加LDAP故障切换的新的服务器在IPCC Express 4.x。在本例中，您添加LDAP故障切换的两个CallManager服务器。

1. 在CRS服务器上，对CRS AppAdmin页的登录。去**系统 > LDAP信息**并且确定列出得两个CallManager服务器这里。
2. 在CRS AppAdmin页，请去**Tools > 用户管理**。然后，请点击**Cisco CallManager的LDAP**超链接。确定列出得两个CallManager服务器这里。
3. 在CRS服务器上，请去**Start > Programs > Cisco CRS管理员**并且启动**Cisco CRS维护性工具**。点击**呼叫管理器LDAP信息**选项并且确定列出得两个CallManager服务器这里。
4. 在Cisco CRS维护性工具中，请点击**File > 更改连接**，并且您将看到**CRS信标数据**。这也需要列出得两个LDAP服务器。如果一个失踪，CRS引擎不会正确地启动，当第一个LDAP服务器发生故障。如果需要，添加第二，并且点击**同步**。

## [Related Information](#)

- [重新安装Desktop Administrator 失败-保持之前的安装](#)
- [出现在无效在控制中心的服务并且在它旁边有红色X](#)

- [Cisco IPCC Express解决方案参考网络设计](#)
- [Technical Support & Documentation - Cisco Systems](#)