

# IPCC Express版本的LDAP服务器故障切换配置

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[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](#)

[相关信息](#)

## 简介

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。

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思科响应解决方案(CRS)通过AXL API。若被设定用户验证请求发送到Cisco CallManager通过AXL API，然后被传递对外部LDAP目录服务。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

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

### 使用的组件

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

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 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，即使附属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附属LDAP服务器。一个可能的来源是Cisco Desktop产品套件没有为LDAP容错配置。

## 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. 选择登录CRA管理员的**Start > Programs > Cisco CRA Administrator > Application Administrator**。验证窗口出现：**图1 –验证屏幕**
2. 在ID身份标识字段输入您的用户名。
3. 在密码字段输入您的密码。
4. 点击**登录**。配置和信息库窗口出现。
5. 选择**系统>配置和信息库**。**图2 –配置和信息库目录设置窗口**出现(请参见**图3**)。
6. 在导向器主机名字段输入附属LDAP服务器的IP地址。由逗号分离此地址从主要的LDAP服务器的IP地址。**图3 –目录设置：Step1 2**
7. 单击**Next**。**图4 –目录设置：步骤2 2**
8. 从配置文件名称名单选择正确配置文件。
9. 单击**Edit**。Explorer用户提示符出现：**图5 – Explorer用户提示符**
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用主要的和附属LDAP服务器的IP地址：**图6 –目录设置：更新后的配置**

12. 终止并且开始引擎使更改生效。
13. 备份所有 workflow 更改(例如，定制的屏幕弹出或选项，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](#))：删除 Desktop Administrator。删除 RASCAL 服务器。删除桌面服务器。删除 VoIP 服务器。删除桌面基础。**注意**：保证桌面基础是您删除的**最后**组件，在您删除所有其他组件后。没有其他组件的删除的特定顺序。**Figure7 –在 CRS 服务器的删除电脑软件**
15. 重新启动 CRS 服务器。
16. 运行全双工 CRS 安装程序为了重新安装电脑软件。
17. 重新运行以前已安装服务版本的设置。
18. 恢复 workflow 更改，如果其中任一。

## [在每个代理程序上桌面](#)

### [通过添加/删除程序窗口](#)

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。删除桌面基础。**图8 –取消在 Agent Desktop 的电脑软件的顺序**
2. 重新启动代理程序的工作站。
3. 重新安装该所有 Cisco Agent Desktop 的软件您从代理程序的小规模工作站删除。

### [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**。会出现“Run”对话框。
2. 回车 **regedit32**，和点击 OK 键。Registry Editor 窗口出现(请参见 [图9](#))。
3. 在此路径找出 **LDAP\_HOSTA** 和 **LDAP\_HOSTB** 密钥：HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Site Setup
4. 更新值这两注册表项用主要的和附属 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 服务器发生故障或不可用，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 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 故障切换的新建的服务器在 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** 并且确保两个 CallManager 服务器列出得此处。
2. 在 CRS AppAdmin 页，请去 **Tools > 用户管理**。然后，请点击 **Cisco CallManager 的 LDAP** 超链接。确保两个 CallManager 服务器列出得此处。
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 **CallManager LDAP 信息** 选项卡并且确保两个 CallManager 服务器列出得此处。
4. 在 Cisco CRS 维护性工具中，请点击 **File > 崔凡吉莱连接**，并且您将看到 **CRS 信标数据**。这也需

要有列出的两个LDAP服务器。如果一个人未命中，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。

## 相关信息

- [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](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)