

# IPCC : 轻量级目录访问协议(LDAP)故障排除指南

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[节点管理器不开始和在MCVD日志的LDAP例外出现](#)

[无法登录到Appadmin或发现在资源页的任何代理程序](#)

[如何删除所有现有的许可证和上传一个新的许可证](#)

[互斥锁定错误故障排除](#)

[如何清除存档标志](#)

[如何重复在Appadmin设置的团星](#)

[如何重复一个节点的服务器设置在Appadmin](#)

[如何删除重复的用户GUIDs](#)

[如何删除失败的升级配置文件](#)

[如何清洗临时地已创建团星配置文件](#)

[跟踪](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文提供信息排除故障在Cisco Unified Contact Center Express的轻量级目录访问协议(LDAP)。虽然本文包含关于常见问题的一些信息用Cisco用户响应解决方案(CRS)和Cisco CallManager，本文不做尝试完全描述这些组件。相反，本文集中症状和方法为了识别能发生问题的来源。问题能与软件或配置关连。

## 先决条件

### 要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Cisco CallManager
- Cisco 用户响应 解决方案

### 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 版本 4.x
- Cisco CRS版本4.x

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。

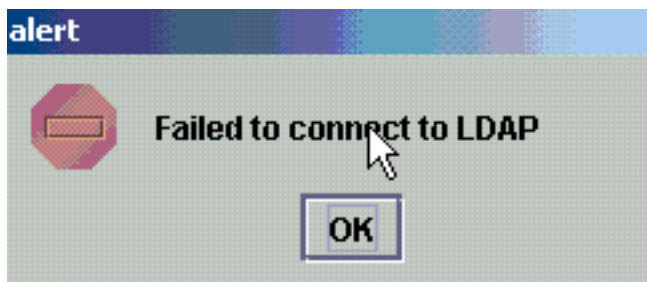
## 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

## 节点管理器不开始和在MCVD日志的LDAP例外出现

如果节点管理器没有开始和您看到在MCVD日志的许多LDAP连接例外，则可以存在在ccndir.ini文件的一些问题。ccndir.inicontains信标数据，例如，它包含CRS存储其配置LDAP服务器和其凭证的信息。

当您启动CRS维护性工具时，并且，如果在ccndir.ini文件的信息有错误，FailedtoLDAP接收。



它也显示您能更正ccndir.ini文件的CRS对话框。您能输入在CRS启动对话框的正确值，并且选择同步。

**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

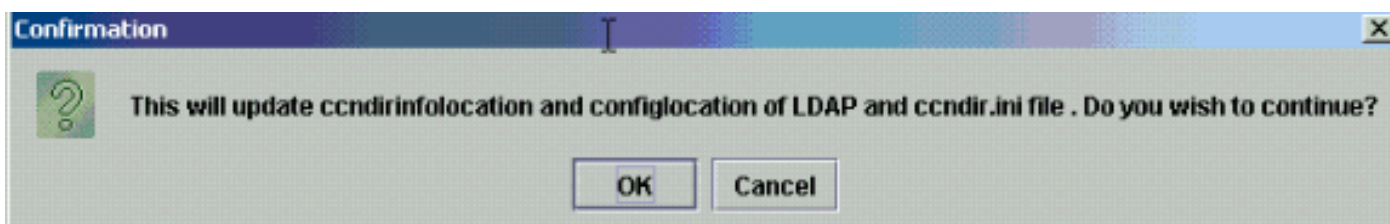
Profile Name : fjohnber-crs

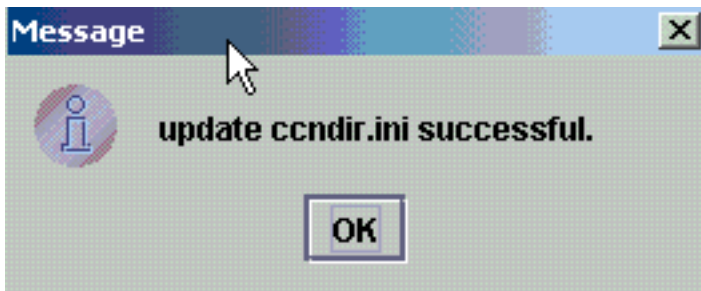
**SYNC**

如果在下警报再看起来，则您的信息是错误的。您收到此警报，直到与连接的问题对指定的LDAP服务器解决。



如果给的信息是合适的，您收到这些消息。点击OK键在消息的，并且维护性窗口出现。



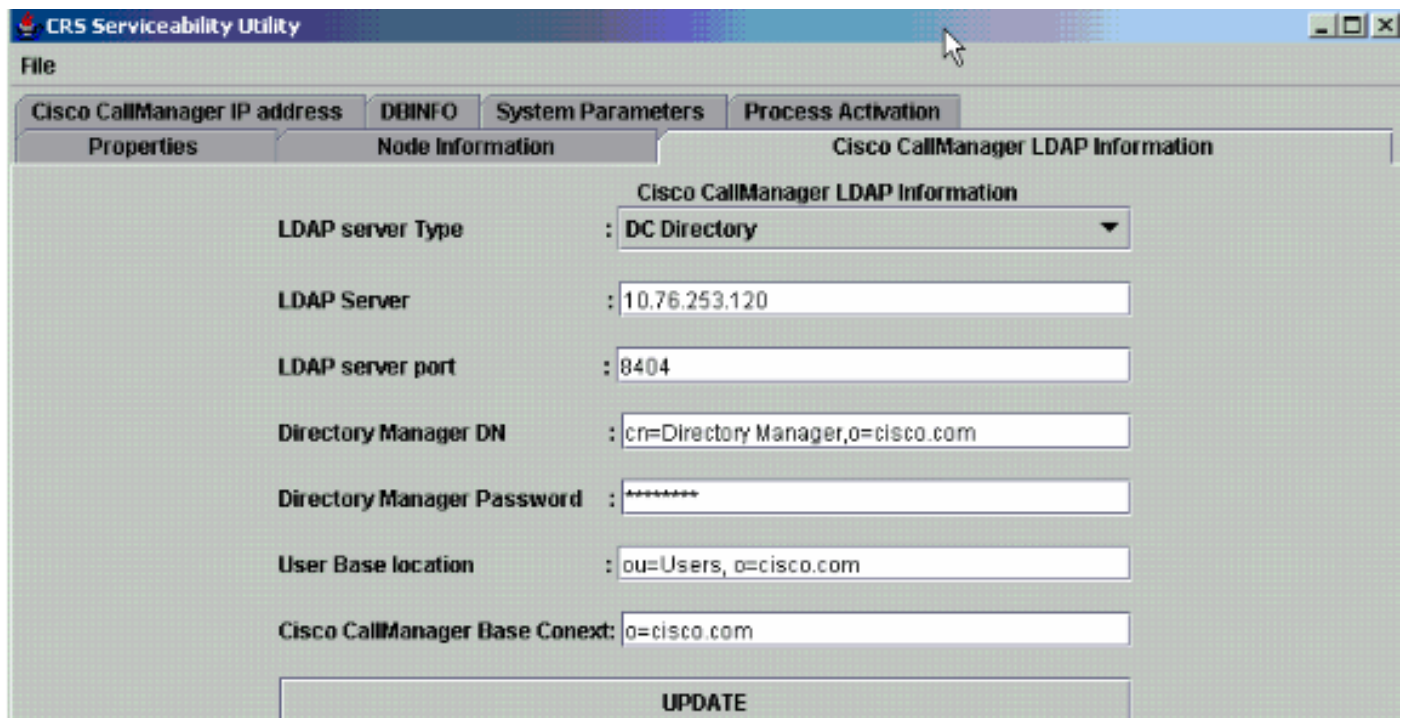


在您完成此后，请重新启动CRS服务为了更改能生效。

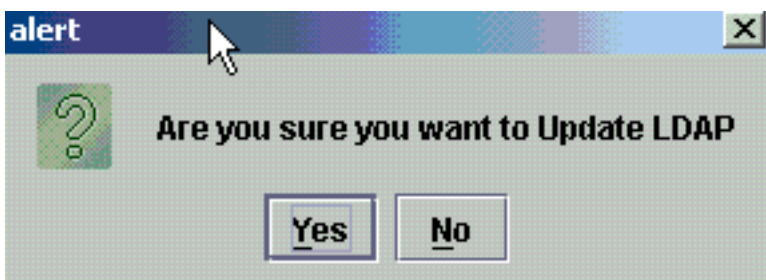
## [无法登录到Appadmin或发现在资源页的任何代理程序](#)

Cisco CRS Appadmin不允许任何用户登陆或发现在资源页的任何代理程序在子系统> Rmcm菜单。这可以归结于错误的Cisco CallManager LDAP服务器信息，Cisco CallManager存储其用户信息。

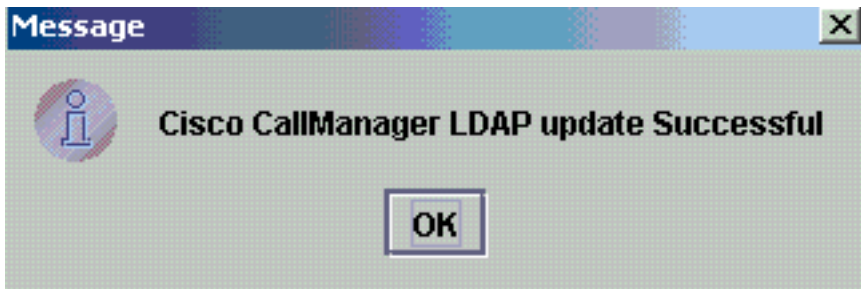
如果使用Cisco CRS维护性工具，这可以是解决的。在Cisco CRS，请选择Cisco CallManager LDAP信息选项卡，键入正确值并且点击更新。用户群位置、Cisco CallManager基础上下文或者目录管理器凭证可能不正确。



如果对信息是肯定的，请点击此警报的是：



单击 OK 以继续。

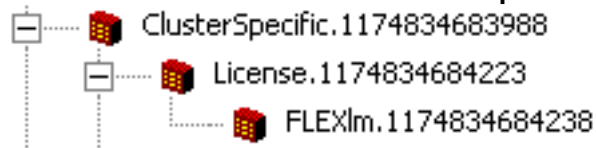


重新启动CRS服务为了更改能生效。

## 如何删除所有现有的许可证和上传新的许可证

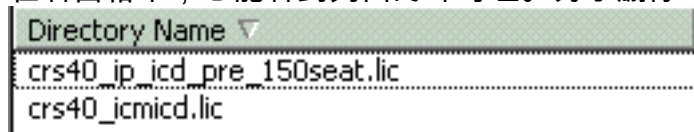
完成这些步骤为了删除所有现有的许可证：

1. 在CCN Apps > 集群OU中，请选择您的群集配置文件OU并且选择ClusterSpecific > 许可证>



Flexlm OU，包含上传的所有许可证。

2. 在右窗格中，您能看到列出的许可证。为了删除许可证，右键单击在每一个和选择删除。



为了上传新建的许可证，请去CRS Appadmin并且请使用许可证信息信息链接在系统>控制中心。选择添加permit为了上传新建的许可证。

## 互斥锁定错误故障排除

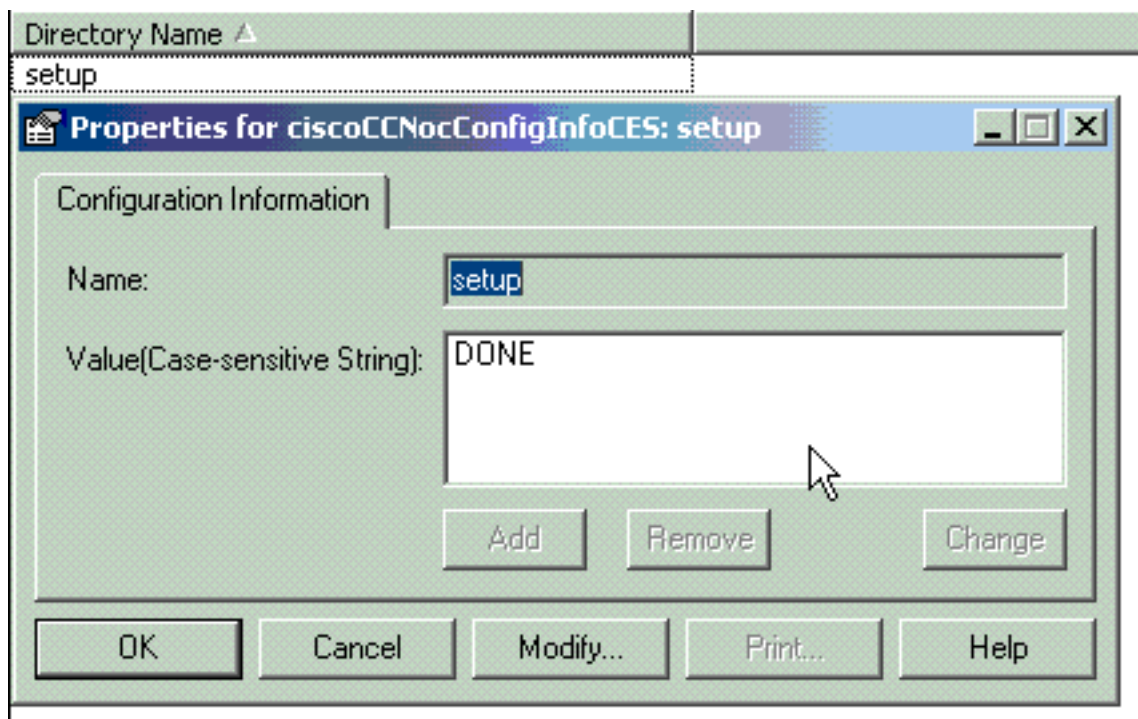
参考IPCC：[排除故障互斥洛克错误](#)关于如何排除故障互斥锁定错误的更多信息。

## 如何清除存档标志

参考的[“错误，当处理输入请求”错误消息时，当配置CRS](#)关于如何清除存档标志的更多信息时。

## 如何重复在Appadmin设置的团星

在您要恢复团星设置的情况下，有呼叫设置的标志被找到在CCN Apps > 集群> <profile> > appadminsetup。当团星设置顺利时地，完成这包含完成的值。为了恢复团星设置，请更改其值对 FRESH\_INSTALL。在您更改此后，请刷新CRS Appadmin为了为团星设置发现屏幕。如果恢复集群设置，这通过您选择您的Appadmin的管理员的windows采取您。



**注意：**因为它能危害正常作用，只请完成如果需要，这些步骤。这可以用于用户忘记了admin用户ID的案件。

## [如何重复节点的服务器设置在Appadmin](#)

为了重复节点的服务器设置，有每个节点的一设置标志查找在CCN Apps > 集群 > <profile> > 节点 > <node\_id> > appadminsetup。如果服务器设置为对应的节点，完成它执行作为其值。为了恢复该节点的服务器设置，请更改其值对FRESH\_INSTALL。在您更改此后，请刷新CRS Appadmin为了发现服务器设置屏幕。

## [如何删除重复的用户GUIDs](#)

使用MADM LIB\_CFG调试打开了，这记录关于重复项GUIDs的打印信息，并且您需要发现哪个是正确条目。然后，您能删除不正确一个。

示例日志：

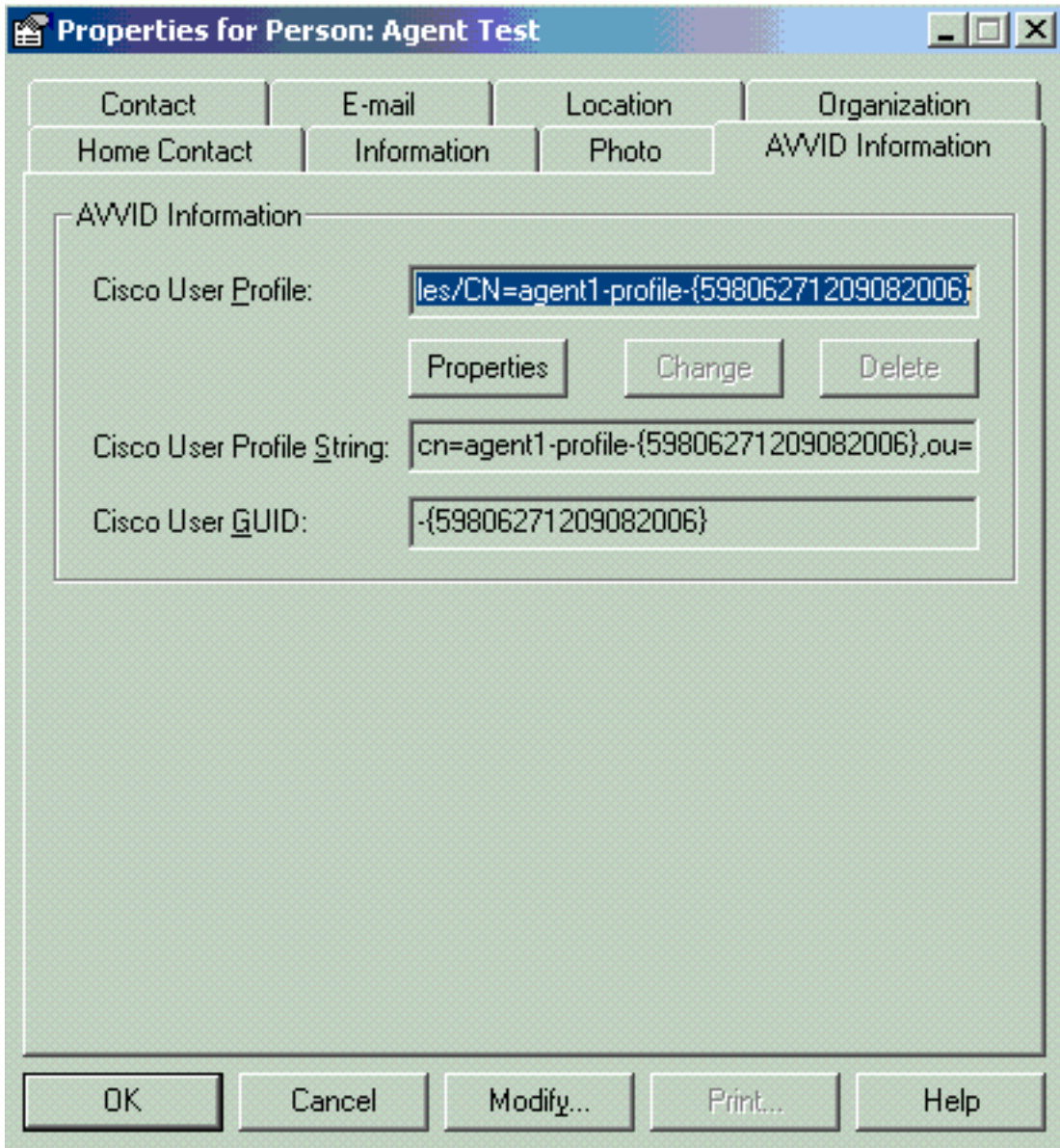
```
5635: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-CONFIG_FAIL:Fail to load ldap configuration file:
      Exception=ICD LDAP: Duplicate guids in users agenty and agentx
5636: May 14 15:55:13.075 GMT+530 %MADM-LIB_CFG-3-EXCEPTION:java.lang.IllegalStateException:
duplicate guid
5637: May 14 15:55:13.075 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)

并且在DC目录，请在这三个位置确保您删除仅重复的用户输入：

1. 在OU Cisco.com > CCN > 配置文件 > 用户配置文件下
2. 在OU Cisco.com > CCN > 配置文件 > user-CCN配置文件下
3. 在OU Cisco.com > Users下，请双击在重复的用户名，然后选择AVVID信息选项卡并且确保GUID匹配重复的GUID。



## [如何删除失败的升级配置文件](#)

在从Cisco CRS 3.X的升级期间到4.0(X)，安装程序创建一新的4.0配置文件，并且不干扰3.X配置文件。因此，如果升级发生故障，您能删除4.0配置文件。4.0安装程序能创建在您查找新4.0描出，为4.0安装程序以前被提及的CCN Apps OU的新的OU呼叫的**集群**。

在**配置**下，**应用程序**和**工作流OU**，为了区分与已经存在的3.X配置文件，安装程序创建配置文件名称带有\_\$\$CRS40\$\$\_。您必须删除在这四OU的配置文件：

1. **集群**
2. **配置**
3. **应用程序**

#### 4. 工作流

例如，IPCC是您给予的配置文件名称。您必须然后删除：

1. CCN Apps > 集群 > IPCC
2. CCN Apps > 配置 > IPCC\_\$\$CRS40\$\$\_
3. CCN Apps > 应用程序 > IPCC\_\$\$CRS40\$\$\_
4. CCN Apps > 工作流 > IPCC\_\$\$CRS40\$\$\_

**注意：**小心不删除如前所提及没有\$\$，能破坏3.x系统的任何事。

## 如何清洗临时地已创建团星配置文件

CRS升级从4.0(X)到4.0(Y)失效与在安装日志的此错误消息：

```
CSCO:Wed Mar 08 19:57:52 2006:cisco_efn::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
```

在这种情况下，以`profilename.xxxxxxxxxx`的形式，LDAP留下与垃圾未清理的临时地已创建配置文件。此问题在Cisco Bug ID CSCsd61447 ([仅registeredcustomers描述](#))

删除所有配置文件以`profilename.xxxxxx`为了解决此问题和只留下没有`.xxxxxx`被添附对它的基本配置文件名称，在您再试升级进程前。

## 跟踪

主要对于LDAP连通性问题，默认跟踪是要分析的足够。如果有与从LDAP获取的用户的一问题，您能用问题出现的Appadmin、引擎或者编辑器组件打开`LIB_LDAP`。[版本3.x和4.0.x的参考的CRS快速跟踪指南](#)关于CRS跟踪的更多信息。

## 相关信息

- [语音和统一通信支持资源](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)