排除Cisco Directory Connector LDIF輸入流同步故障

目錄

問題

使用者在Cisco Directory Connector和Cisco Webex Control Hub之間遇到反複同步失敗。同步過程生成多個電子郵件警報，指示增量同步已失敗，只是偶爾同步成功。當調查Webex控制中心警報中心中的高嚴重性警報時，會顯示下一個特定錯誤消息：

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

同步失敗持續數天，並影響在本地Active Directory和Webex雲平台之間同步使用者資料的能力，可能會影響使用者調配和對Webex服務的訪問。該問題似乎會影響整體同步進程，而不是特定的使用者帳戶。

環境

- Cisco Directory Connector版本3.8.700.64732
- Windows Server VM平台
- 本地Active Directory整合
- Cisco Webex控制中心
- 已配置增量目錄同步
- 發生問題之前使用多年的目錄聯結器

解析

此同步問題通常無需手動干預即可自行解決。LDIF（LDAP資料交換格式）輸入流故障通常與影響Active Directory向思科雲服務提供的資料格式的外部因素有關。

監控和驗證步驟

步驟 1:監視Webex控制中心警報中心以瞭解同步狀態更新

定期檢查警報中心，觀察新的故障警報是否繼續出現或同步警報是否開始成功。

步驟 2:檢視應用程式日誌以瞭解故障模式

在事件檢視器中檢查Cisco Directory Connector應用程式日誌，確定任何循環錯誤模式或錯誤頻率更改。

步驟 3:驗證同步恢復

通過監控連續成功的同步通知而不進行干預，確認增量同步恢復正常操作。

其他故障排除資訊

如果問題持續超過幾天，請收集以下診斷資訊：

- 來自Cisco Directory Connector的試運行報告
- 來自託管目錄聯結器的Windows Server的事件檢視器日誌
- 同步失敗開始的時間表
- 最近的任何環境更改（更新、配置修改、防病毒更新）

原因

LDIF檔案由Active Directory生成並傳送到思科雲服務以分析目錄更改。負載和LDIF檔案都提供給思科服務，而不是由思科服務建立。思科軟體開發團隊的調查發現，環境中的防病毒更新可能會影響

Active Directory隨負載提供的LDIF的格式，導致雲服務在嘗試讀取請求LDIF輸入流時失敗。

此問題已跨多個環境觀察到，似乎與第三方安全軟體如何與Active Directory中的LDIF生成過程互動有關。

相關內容

- 思科技術支援與下載

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。