

IPCC Express Edition的LDAP伺服器故障切換配置

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決方案](#)

[在CRS伺服器上](#)

[在每個代理的案頭上](#)

[在IPCC Express 4.x中為多個LDAP伺服器設定LDAP故障切換](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹座席無法登入到Cisco Agent Desktop的一個原因。由於無法訪問輔助輕型目錄訪問協定(LDAP)伺服器，代理無法登入。在Cisco IP Contact Center(IPCC)Express Edition環境中，LDAP伺服器可以用於容錯的Active Directory服務或資料連線(DC)目錄服務。

但是，由於整合是在Cisco CallManager LDAP配置上完成的，因此使用者資訊從LDAP目錄下載到Cisco CallManager本地資料庫，然後通過AXL API定期同步到Cisco Response Solution(CRS)。使用者身份驗證請求通過AXL API傳送到Cisco CallManager，然後中繼到外部LDAP目錄服務（如果已配置）。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC速成版
- 思科案頭產品套件

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager
- Cisco IPCC速成版
- 思科案頭產品套件

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

問題

當主LDAP伺服器關閉時，代理無法登入到Cisco Agent Desktop，即使輔助LDAP伺服器正常工作且可用。出現以下Cisco Agent Desktop軟體錯誤消息：

```
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

日誌檔案表示沒有嘗試連線到輔助LDAP伺服器。一個可能的原因是Cisco Desktop Product Suite未針對LDAP容錯進行配置。

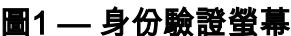
解決方案

您需要執行兩組步驟才能解決LDAP伺服器故障切換：

- 集1:在CRS伺服器上。
- 集2:在每個座席的案頭上。

在CRS伺服器上

請完成以下步驟：

1. 選擇「開始」>「程式」>「Cisco CRA管理員」>「應用程式管理員」以登入到「CRA管理員」。出現「Authentication (身份驗證)」視窗：

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions



Authentication

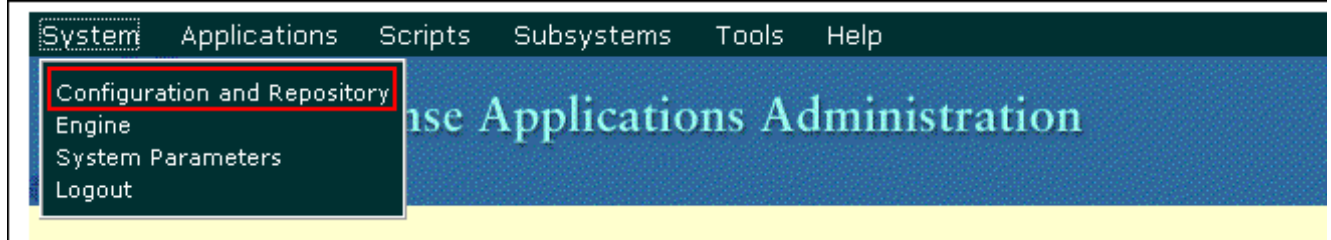
User Identification*

Password*

Log On

Cancel

2. 在User Identification欄位中輸入使用者名稱。
3. 在「密碼」欄位中輸入密碼。
4. 按一下「Log On」。系統將顯示Configuration and Repository視窗。
5. 選擇System > Configuration and Repository。圖2 — 配置和儲存庫



出現「Directory Setup (目錄設定)」視窗(請參見圖3)。

6. 在Director Host Name欄位中輸入輔助LDAP伺服器的IP地址。用逗號將此地址與主LDAP伺服器的IP地址分開。圖3 — 目錄設定：第1步 (共2步)

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration Setup - Step 1 of 2	
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 >"/>

7. 按「Next」（下一步）。圖4 — 目錄設定：第2步（共2步）

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration Setup - Step 2 of 2

Configuration

- Delete Configuration
- Repository
- Repository Initialization
- Delete Repository

Profile Name*

IPCCPROFILE1

*indicates required item

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

8. 從配置檔名稱清單中選擇正確的配置檔案。
9. 按一下「Edit」。出現Explorer User Prompt: 圖5 - Explorer使用者提示

Explorer User Prompt

Script Prompt:

Profile Name

IPCCPROFILE1

10. 按一下「OK」（確定）。
11. 在「目錄設定」視窗中按一下下一步。初始的「目錄設定」視窗將再次顯示主和輔助LDAP伺服器的IP地址：圖6 — 目錄設定：已更新配置

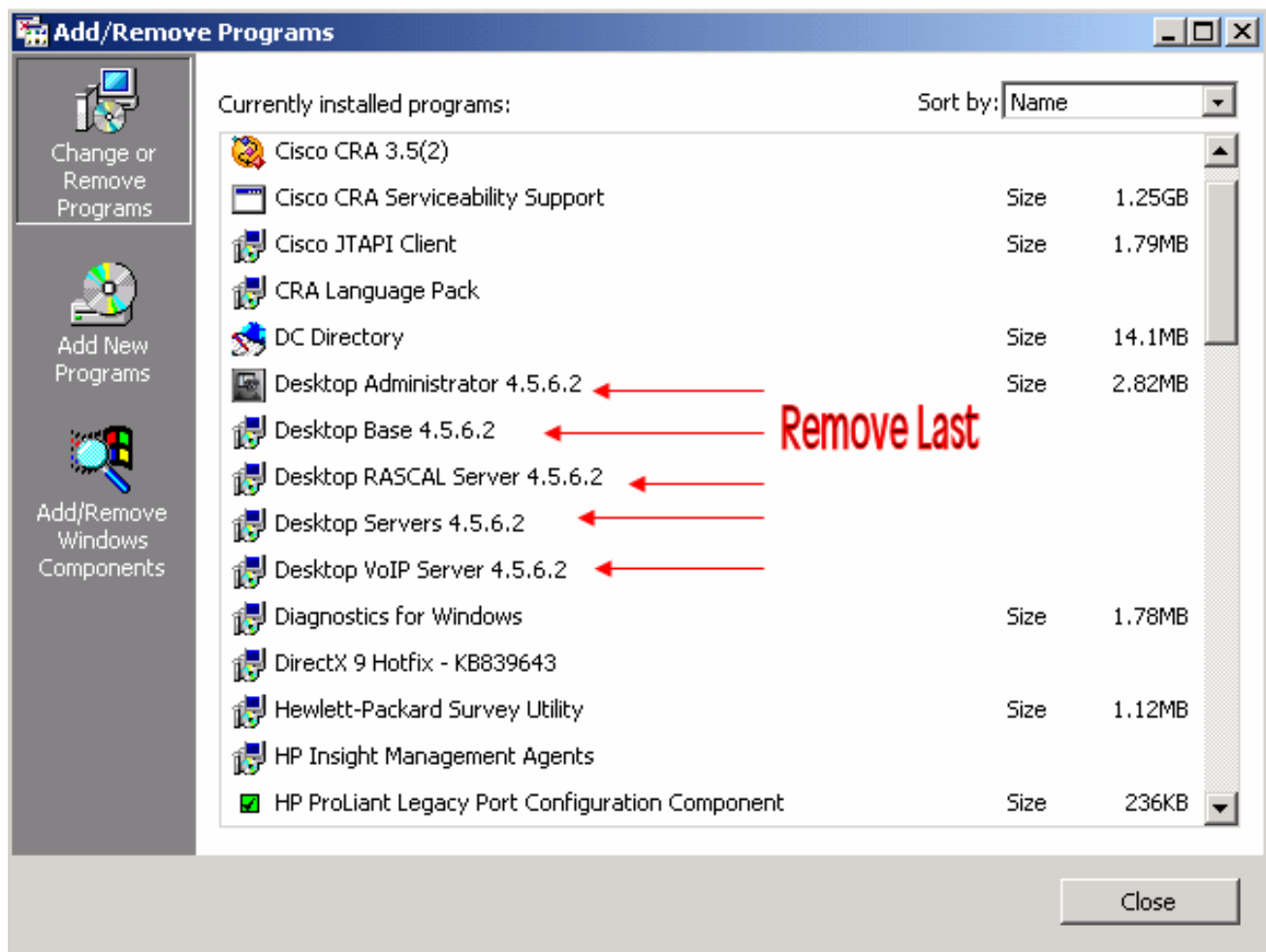
Customer Response Applications Administration

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. 停止並啟動引擎以使更改生效。
13. 備份所有工作流更改(例如，自定義螢幕彈出或選項 (如果有))。
14. 刪除CRS伺服器上的所有案頭軟體(請參見圖7):刪除Desktop Administrator。刪除RASCAL伺服器。刪除案頭伺服器。刪除VoIP伺服器。刪除案頭基礎。**注意**：確保在刪除所有其他組件後，案頭基礎是您刪除的最後一個元件。沒有移除其它元件的特定順序。**圖7 — 卸下CRS伺服器上的案頭軟體**



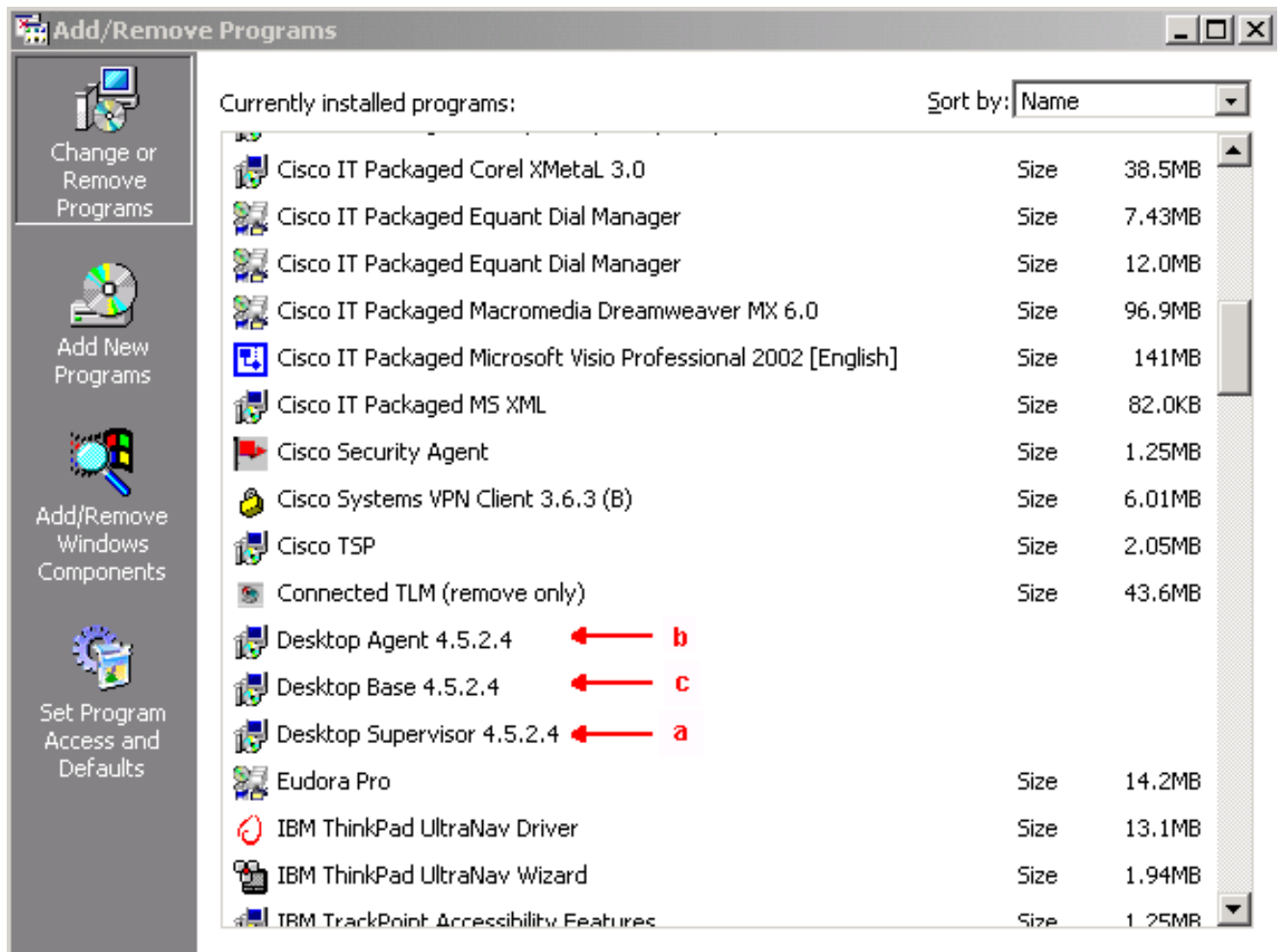
15. 重新啟動CRS伺服器。
16. 運行完整的CRS安裝程式以重新安裝案頭軟體。
17. 重新運行以前安裝的服務版本的設定。
18. 恢復工作流程更改 (如果有)。

在每個代理的案頭上

通過「新增/刪除程式」視窗

請完成以下步驟：

1. 按以下順序刪除Agent案頭工作站上的Cisco Agent Desktop軟體(請參見圖8):刪除案頭管理引擎。刪除案頭代理。刪除案頭基礎。圖8 — 移除Agent Desktop上的案頭軟體的順序

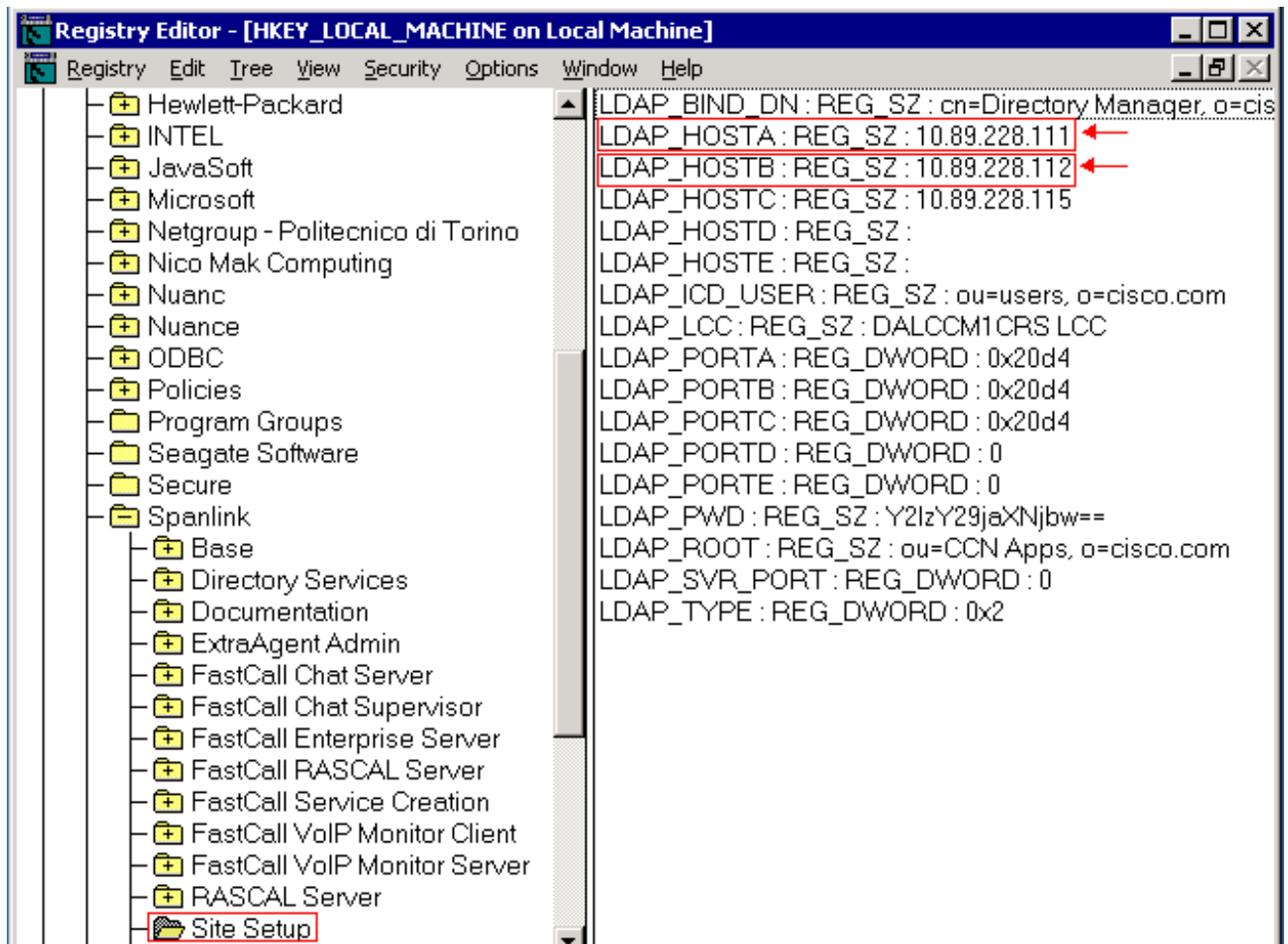


2. 重新啟動座席的工作站。
3. 重新安裝您剛剛從代理的案頭工作站中刪除的所有Cisco Agent Desktop軟體。

通過登錄檔編輯器

您也可以使用登錄檔編輯器在每個代理的案頭工作站上解決此問題。請完成以下步驟：

1. 按一下**開始>運行**。出現「Run (運行)」對話方塊。
2. 輸入**regedit32**，然後按一下**OK**。出現「Registry Editor (登錄檔編輯器)」視窗(請參見圖9)。
3. 在以下路徑中找到**LDAP_HOSTA**和**LDAP_HOSTB**項：
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Site Setup
4. 使用主和輔助LDAP伺服器的IP地址更新這兩個登錄檔項的值。圖9 — 登錄檔導航路徑



在IPCC Express 4.x中為多個LDAP伺服器設定LDAP故障切換

使用者身份驗證要求訪問LDAP伺服器中的使用者資料庫。如果LDAP伺服器已關閉或不可用，您將無法訪問CRS管理Web介面，代理將無法登入。因此，應安裝冗餘LDAP伺服器以提供高可用性。Cisco CallManager允許您配置多個LDAP伺服器以提供冗餘。

完成這些步驟，以便為IPCC Express 4.x中的LDAP故障切換新增新伺服器。在本示例中，您將新增兩台CallManager伺服器用於LDAP故障切換。

1. 在CRS伺服器上，登入到CRS Appadmin頁面。請轉到**System > LDAP Information**，並確保此處列出了兩個CallManager伺服器。
2. 在CRS Appadmin頁面上，轉到**Tools > User Management**。然後，按一下**Cisco CallManager LDAP**的超連結。確保兩個CallManager伺服器都在此處列出。
3. 在CRS伺服器上，轉至**開始 > 程式 > Cisco CRS Administrator**，然後啟動**Cisco CRS可維護性實用程式**。按一下**CallManager LDAP Information**頁籤，並確保兩個CallManager伺服器都在此處列出。
4. 在Cisco CRS Serviceability Utility中，按一下**File > Change Connection**，您將看到**CRS Bootstrap Information**。這還需要列出兩個LDAP伺服器。如果缺少一個，則第一個LDAP伺服器關閉時，CRS引擎將無法正確啟動。如有必要，新增第二個，然後按一下**Sync**。

相關資訊

- [重新安裝案頭管理員失敗 — 保留先前的安裝](#)

- [服務在「Control Center \(控制中心 \)」下顯示為無效，並在旁邊帶有紅色X](#)
- [Cisco IPCC Express解決方案參考網路設計](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)