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

<u>簡介</u>

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伺服器可以是用於容錯的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)。

<u>必要條件</u>

<u>需求</u>

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

<u>採用元件</u>

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。

<u>慣例</u>

如需文件慣例的詳細資訊,請參閱<u>思科技術提示慣例。</u>

<u>問題</u>

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>

<u>原因</u>

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。

<u>解決方案</u>

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。

<u>在CRS伺服器上</u>

請完成以下步驟:

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:圖1—身份驗證螢幕

Customer Response Applications Administration For Cisco IP Telephony Solutions					
·	Authenticati	on			
	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

System	Applications	Scripts	Subsystems	Tools	Help
Configura Engine System F Logout	ation and Repositi Parameters	^{pry} ise /	Applicatio	ons Ao	dministration

出現「Directory Setup(目錄設定)」視窗(<u>請參見</u>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)** System Applications Scripts Subsystems Tools Help

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				
		Delete Repository	Directory Port Number*	8404		
			Directory User (DN)*	cn=Directory Manager, o=cisco.com		
			Directory Password*	*****		
			User Base*	ou=Users, o=cisco.com		
			Base Context*	o=cisco.com		
			Cancel Next >			
7.	按「Ⅰ	Next」(下一步)) 。圖4 — 目錄設定:第2步	(共2步)		

System	Applications	Scripts	Subsystems	Tools	Help	
2017	Section and the second					
Custo	mer Resp	onse I	Applicatio	ons Ac	lmini	stration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration Setup - Step 2 of 2
Delete Configuration	Profile Name*
Repository	
Repository Initialization	
Delete Repository	
	*indicates required item
	NOTE: When selecting a new profile, please restart your engine after the configuration change is complete.
	< Back Next >

- 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

xplorer User Prompt	
Script Prompt:	OK
Profile Name	Cancel
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**

System Applications Scripts Subsystems Tools Help

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	Directory Host Name	10.89.228.111,10.89.228.112		
Repository				
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<u>參見圖7</u>):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

🔚 Add/Remov	e Program s		
	Currently installed programs:	Sort by: Nam	e 🔽
Change or	🍓 Cisco CRA 3.5(2)		
Remove Programs	🛅 Cisco CRA Serviceability Support	Size	1.25GB
	🛃 Cisco JTAPI Client	Size	1.79MB
<u></u>	🔂 CRA Language Pack		
Add New	🔧 DC Directory	Size	14.1MB
Programs	📓 Desktop Administrator 4.5.6.2 🔫	Size	2.82MB
200 B	🔂 Desktop Base 4.5.6.2	/e Last	
	🛃 Desktop RASCAL Server 4.5.6.2 🛛 🚤		
Add/Remove Windows	🔂 Desktop Servers 4.5.6.2		
Components	🔂 Desktop VoIP Server 4.5.6.2 🛛 🗲		
	🔂 Diagnostics for Windows	Size	1.78MB
	🔂 DirectX 9 Hotfix - KB839643		
	🔂 Hewlett-Packard Survey Utility	Size	1.12MB
	🔂 HP Insight Management Agents		
	HP ProLiant Legacy Port Configuration Component	Size	236КВ 🖵
			Close

- 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. 恢復工作流更改(如果有)。

<u>在每個代理的案頭上</u>

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<u>圖8</u>):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**

🖬 Add/Remov	e Programs		_ 🗆 ×
_ <mark>1</mark> ₽	Currently installed programs:	Sort by: Name	•
Change or Remove	Cisco IT Packaged Corel XMetaL 3.0	Size	38.5МВ 🛋
Programs	🞇 Cisco IT Packaged Equant Dial Manager	Size	7.43MB
*	action IT Packaged Equant Dial Manager	Size	12.0MB
- 23	🞇 Cisco IT Packaged Macromedia Dreamweaver MX 6.0	Size	96.9MB
Add New Programs	Cisco IT Packaged Microsoft Visio Professional 2002 [English]	Size	141MB
riograms	🛃 Cisco IT Packaged MS XML	Size	82.0KB
	Eisco Security Agent	Size	1.25MB
Add/Remove	Oisco Systems VPN Client 3.6.3 (B)	Size	6.01MB
Windows	🛃 Cisco TSP	Size	2.05MB
Components	S Connected TLM (remove only)	Size	43.6MB
<u>G</u>	🔂 Desktop Agent 4.5.2.4 🛛 🔸 b		
	🕞 Desktop Base 4.5.2.4 🛛 🗲 🖸		
Access and	🕞 Desktop Supervisor 4.5.2.4 🛶 🛛 a		
Defaults	🞇 Eudora Pro	Size	14.2MB
	🕗 IBM ThinkPad UltraNav Driver	Size	13.1MB
	🖀 IBM ThinkPad UltraNav Wizard	Size	1.94MB
	IBM TrackPoint Accessibility Features	Size	1 25MB

- 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。
- 输入regedit32,然後按一下OK。出現「Registry Editor(登錄檔編輯器)」視窗(<u>請參見</u>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。
- 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

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