

# IPCC:輕量型目錄訪問協定(LDAP)故障排除指南

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[慣例](#)

[節點管理器不啟動，MCVD日誌中出現LDAP異常](#)

[無法登入Appadmin或檢視資源頁中的任何代理](#)

[如何刪除所有現有許可證並上傳新許可證](#)

[互斥鎖錯誤疑難排解](#)

[如何清除存檔標誌](#)

[如何在Appadmin中重複群集設定](#)

[如何在Appadmin中為節點重複伺服器設定](#)

[如何刪除重複使用者GUID](#)

[如何刪除失敗的升級配置檔案](#)

[如何清除臨時建立的群集配置檔案](#)

[追蹤](#)

[相關資訊](#)

## 簡介

本文提供對Cisco Unified Contact Center Express中的輕量級目錄訪問協定(LDAP)進行故障排除的資訊。雖然本文包含一些有關思科客戶響應解決方案(CRS)和Cisco CallManager常見問題的資訊，但是本文並不嘗試完整描述這些元件。相反，本文檔重點介紹症狀和方法，以便確定可能發生的問題的來源。這些問題可能與軟體或配置有關。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco CallManager
- 思科客戶回應解決方案(CRS)

### 採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco CallManager版本4.x
- Cisco CRS版本4.x

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。

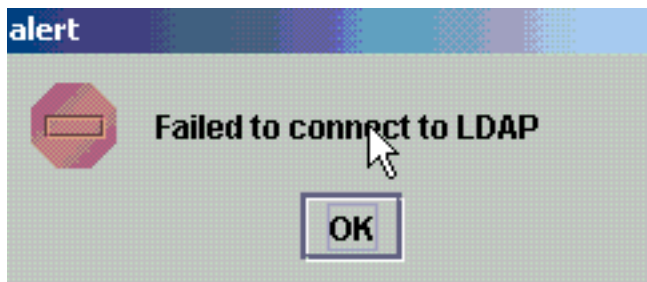
## 慣例

如需文件慣例的詳細資訊，請參閱[思科技術提示慣例](#)。

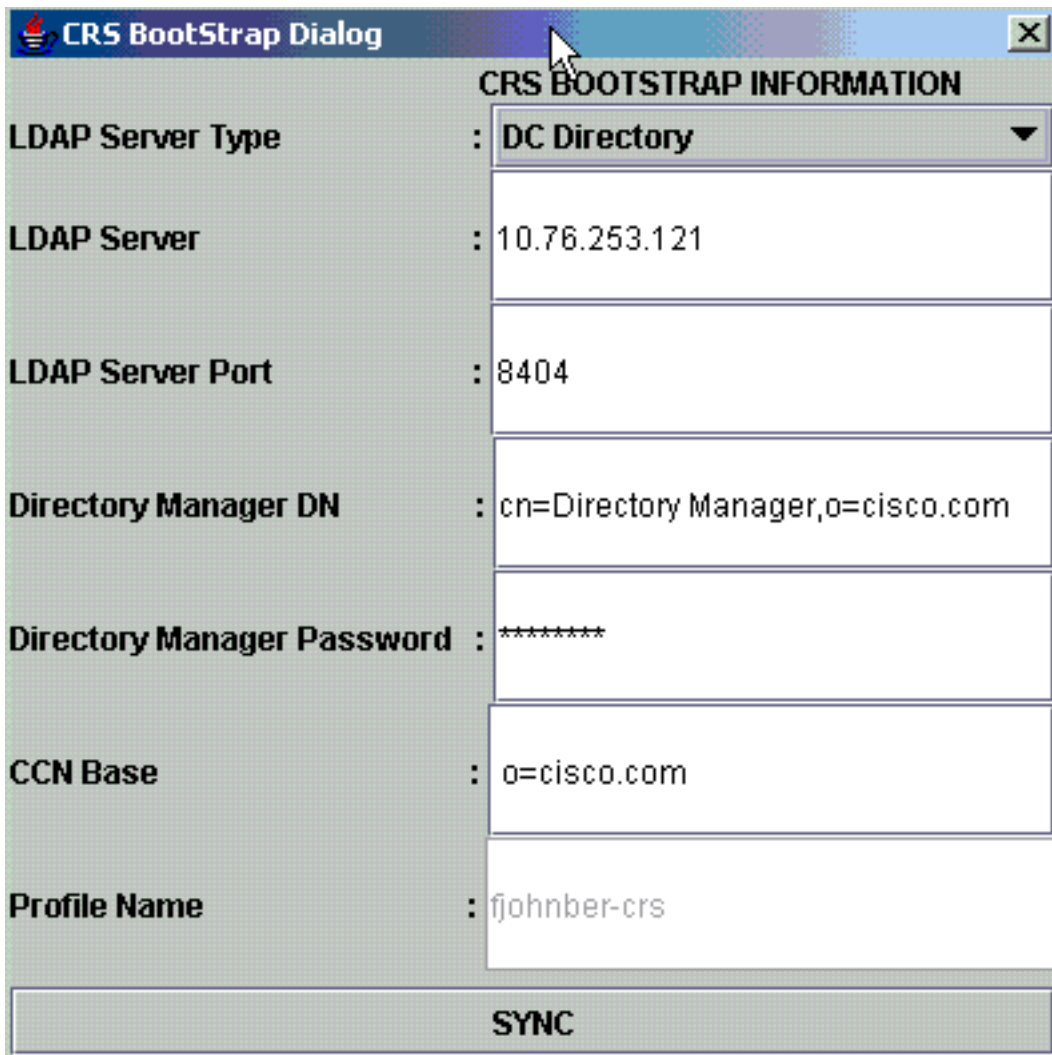
## 節點管理器不啟動，MCVD日誌中出現LDAP異常

如果節點管理器未啟動，並且您在MCVD日誌中看到許多LDAP連線異常，則在ccndir.ini檔案中可能會出現問題。ccndir.ini包含載入程式資訊，例如，它包含CRS儲存其配置的LDAP伺服器及其憑據的資訊。

啟動CRS可維護性工具時，如果ccndir.ini檔案中的資訊出錯，則會收到Failed to connect to LDAP錯誤消息。



它還顯示CRS Bootstrap框，您可以在該對話方塊中更正ccndir.ini檔案。您可以在CRS啟動對話方塊中輸入正確的值，然後選擇SYNC。



**CRS BootStrap Dialog**

**CRS BOOTSTRAP INFORMATION**

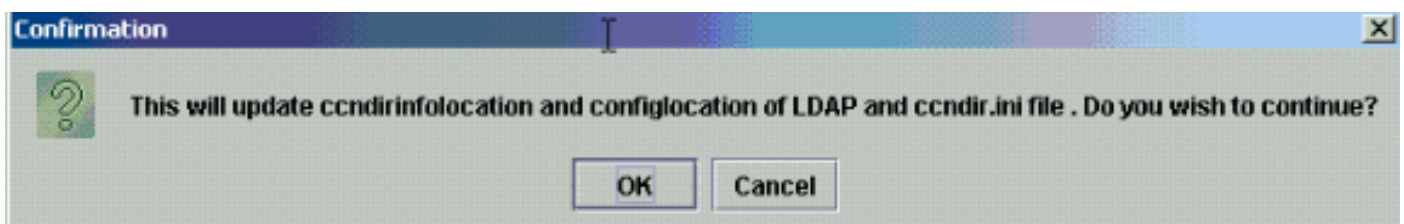
LDAP Server Type	: DC Directory
LDAP Server	: 10.76.253.121
LDAP Server Port	: 8404
Directory Manager DN	: cn=Directory Manager,o=cisco.com
Directory Manager Password	: *****
CCN Base	: o=cisco.com
Profile Name	: fjohnber-crs

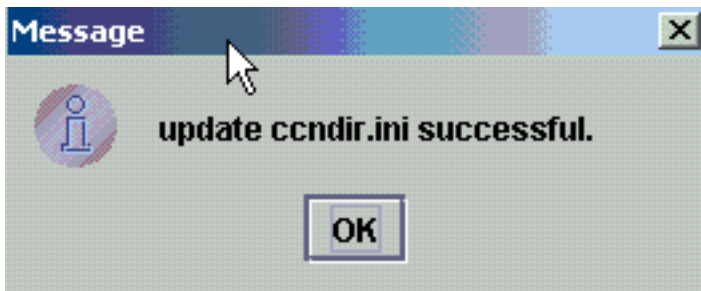
**SYNC**

如果它在下一個警報中再次出現，則說明您的資訊仍然錯誤。您會收到此警報，直到與指定LDAP伺服器的連線問題得到解決。



如果提供的資訊正確，您將收到這些消息。在消息上按一下OK，此時將顯示可維護性視窗。



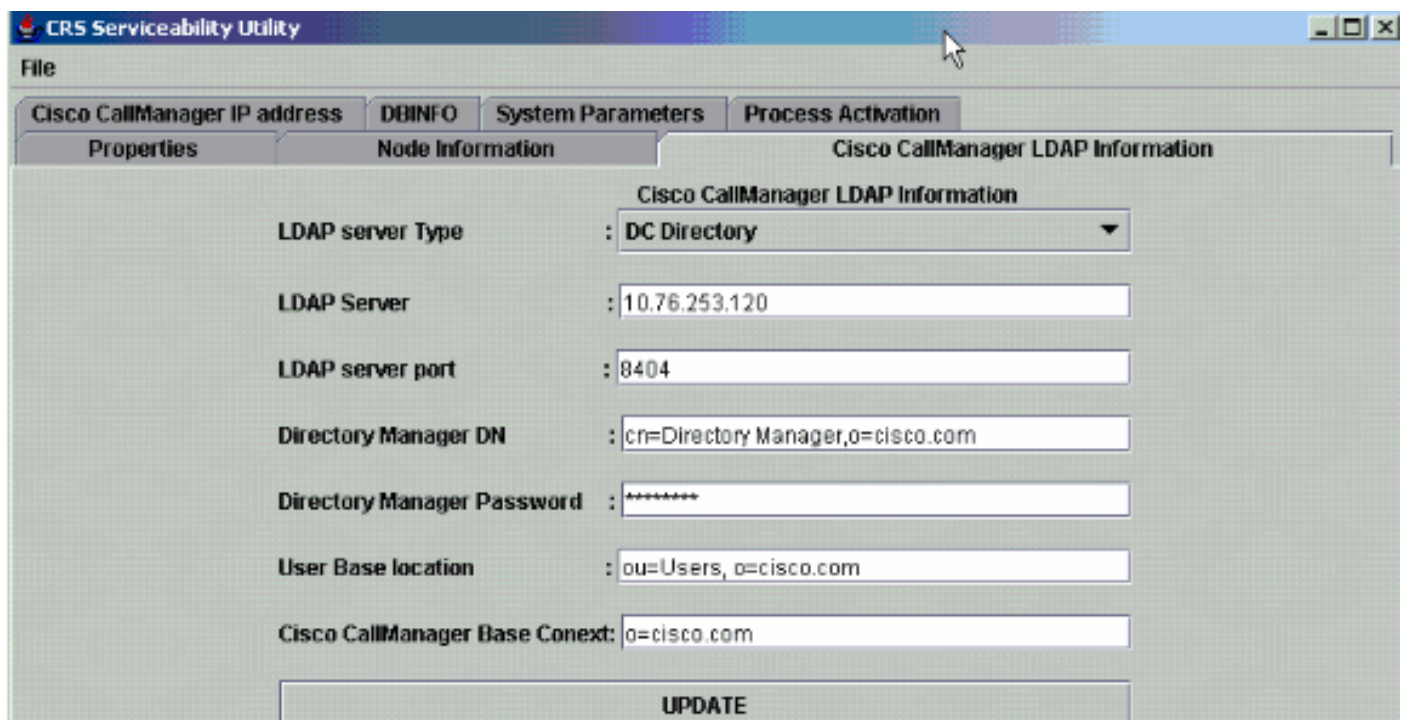


完成此操作後，請重新啟動CRS服務以使更改生效。

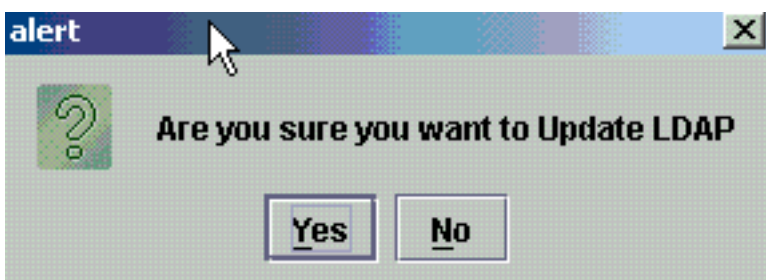
## [無法登入Appadmin或檢視資源頁中的任何代理](#)

Cisco CRS Appadmin不允許任何使用者在Subsystems > RmCm選單的Resources頁面中登入或查看任何代理。這可能是由於Cisco CallManager LDAP伺服器資訊錯誤，Cisco CallManager在其中儲存其使用者資訊。

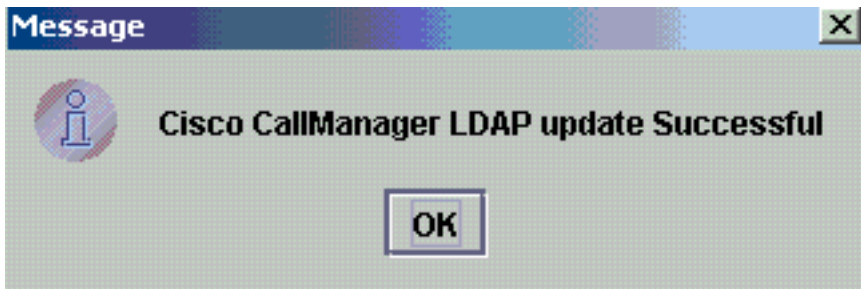
可以使用Cisco CRS可維護性工具解決此問題。在Cisco CRS Serviceability tool中，選擇Cisco CallManager LDAP Information頁籤，鍵入正確的值，然後按一下Update。User Base location、Cisco CallManager Base Context或Directory Manager憑據可能不正確。



如果確定此資訊，請對此警報按一下Yes:



按一下「OK」以繼續。

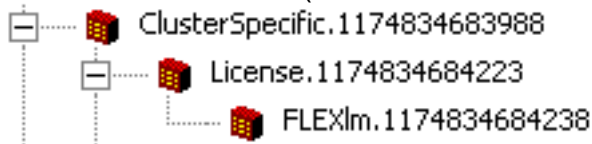


重新啟動CRS服務以使更改生效。

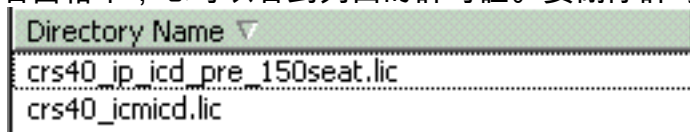
## 如何刪除所有現有許可證並上傳新許可證

完成以下步驟以刪除所有現有許可證：

1. 在CCN Apps > clusters OU中，選擇您的群集配置檔案OU，然後選擇ClusterSpecific > License > Flexlm OU ( 其中包含上載的所有許可證 )。



2. 在右窗格中，您可以看到列出的許可證。要刪除許可證，請按一下右鍵每個許可證並選擇刪除



若要上傳新許可證，請轉到CRS Appadmin，並使用System > Control Center中的許可證資訊連結。選擇Add license(s)以上傳新許可證。

## 互斥鎖錯誤疑難排解

請參閱[IPCC:互斥鎖錯誤疑難排解](#)，以瞭解如何排解互斥鎖錯誤的詳細資訊。

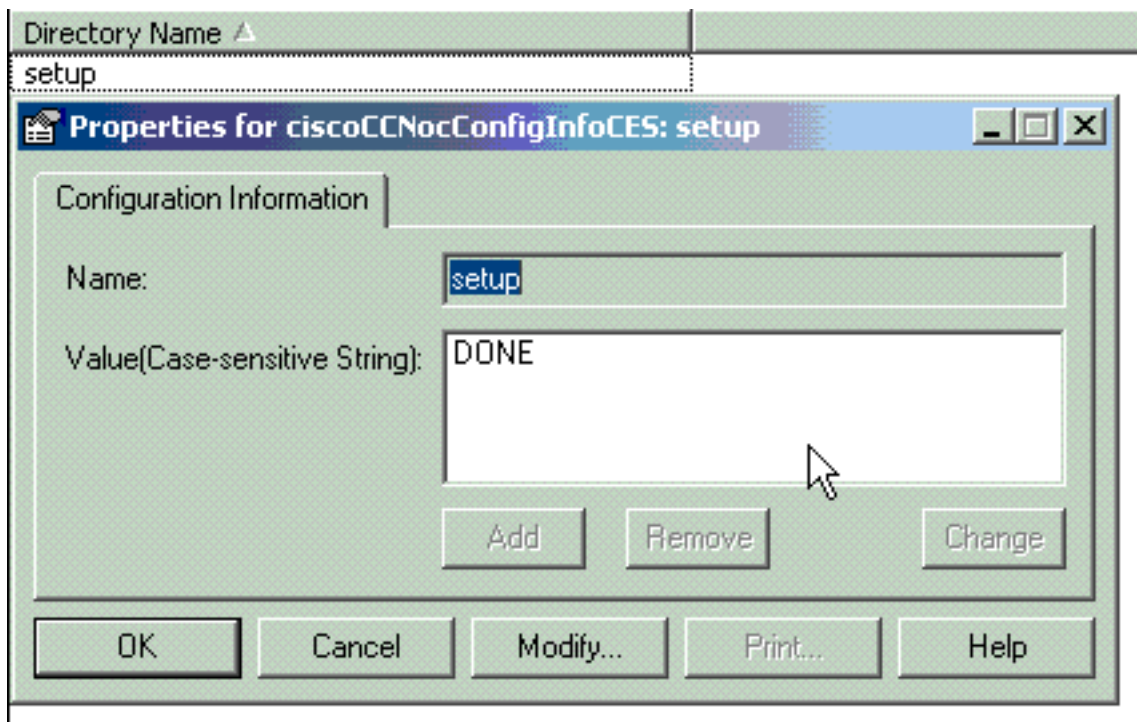
## 如何清除存檔標誌

有關如何清除存檔標誌的詳細資訊，請參閱[配置CRS時處理輸入請求時出錯](#)。

## 如何在Appadmin中重複群集設定

在要重做群集設定的情況下，在CCN Apps > clusters > <profile> > appadminsetup處有一個名為setup的標籤。它包含DONE ( 成功完成群集設定 ) 的值。要重做群集安裝程式，請將其值更改為FRESH\_INSTALL。更改此項後，請刷新CRS Appadmin以檢視「群集設定」的螢幕。如果重做群集設

定，則會引導您進入為Appadmin選擇管理員的視窗。



**注意：**只有在必要時完成這些步驟，因為這樣做可能會損害正常的運行。這可用於使用者忘記管理員使用者ID的情況。

## [如何在Appadmin中為節點重複伺服器設定](#)

為了對節點重複伺服器設定，位於CCN Apps > clusters > <profile> > Nodes > <node\_id> > appadminsetup的每個節點都有一個setup標誌。如果為相應節點完成伺服器設定，則它將DONE作為其值。為了重做該節點的伺服器設定，請將其值更改為FRESH\_INSTALL。更改此項後，請刷新CRS Appadmin以檢視伺服器設定的螢幕。

## [如何刪除重複使用者GUID](#)

在MADM LIB\_CFG調試處於開啟狀態的情況下，此日誌將列印有關重複GUID的資訊，您需要找出哪個條目是正確的條目。然後，您可以刪除不正確的選項。

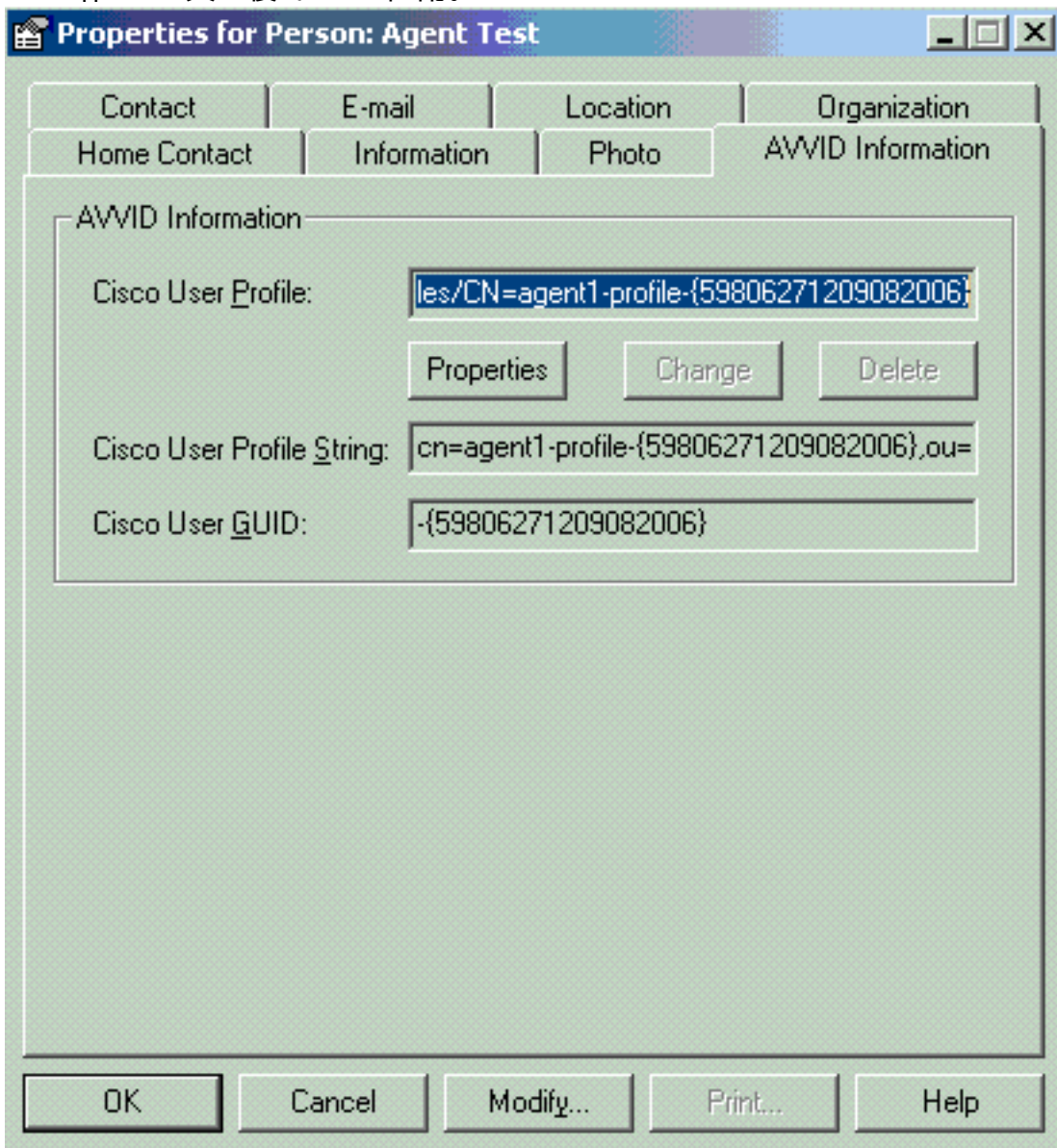
示例日誌：

```
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)
```

此外，在DC目錄中，請確保僅刪除以下三個位置中的重複使用者條目：

1. 在OU Cisco.com > CCN > profiles > user-profile下
2. 在OU Cisco.com > CCN > profiles > user-CCN profile下
3. 在OU Cisco.com > Users下，按兩下重複的使用者名稱，選擇AVVID Information頁籤，並確保GUID與重複的GUID匹配。



## 如何刪除失敗的升級配置檔案

從Cisco CRS 3.X升級到4.0(X)期間，安裝程式會建立一個新的4.0配置檔案，並且不會干擾3.X配置檔案。因此，如果升級失敗，您可以刪除4.0配置檔案。4.0安裝程式可以在**CCN Apps** OU中建立一個名為**clusters**的新OU，您可以在其中找到新的4.0配置檔案，而之前在4.0安裝程式中會提到該配置檔案。

在**配置、應用程式和工作流**OU下，為了與已經存在的3.X配置檔案區分開來，安裝程式會建立附加了**\_\${CRS40}\$**的配置檔名。您必須刪除這四個OU中的配置檔案：

1. 群集
2. 組態
3. 應用
4. 工作流程

例如，IPCC是您提供的配置檔名稱。然後必須刪除：

1. CCN應用>群集> IPCC
2. CCN應用>配置> IPCC\_\$\$CRS40\$\$\_
3. CCN應用>應用> IPCC\_\$\$CRS40\$\$\_
4. CCN應用>工作流> IPCC\_\$\$CRS40\$\$\_

注意：請注意不要刪除前面提到的沒有\$\$的任何內容，否則會損壞3.x系統。

## 如何清除臨時建立的群集配置檔案

從4.0(X)到4.0(Y)的CRS升級失敗，安裝日誌中出現以下錯誤消息：

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

在這種情況下，LDAP會留下未經清理的垃圾檔案，這些配置檔案以`profilename.xxxxxxxxxxx`的形式臨時建立。此問題已記錄在Cisco錯誤ID [CSCsd61447](#)中(僅限[註冊](#)客戶)

為了解決此問題，請移除所有具有`profilename.xxxxxx`的配置檔案，並在重試升級過程之前，僅保留未附加`xxxxxxx`的基本`profilename`。

## 追蹤

大多數情況下，對於LDAP連線問題，預設跟蹤足以進行分析。如果從LDAP檢索到的使用者出現問題，可以開啟出現問題的Appadmin、Engine或Editor元件的`LIB_LDAP`。有關CRS跟蹤的詳細資訊，請參閱[適用於3.x和4.0.x版的CRS快速跟蹤指南](#)。

## 相關資訊

- [語音和整合通訊支援資源](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)