

IPCC:LDAP(Lightweight Directory Access Protocol) 문제 해결 가이드

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[노드 관리자가 시작되지 않고 MCVD 로그의 LDAP 예외가 나타납니다.](#)

[Appadmin에 로그인하거나 리소스 페이지에서 에이전트를 볼 수 없습니다.](#)

[모든 기존 라이선스를 삭제하고 새 라이선스를 업로드하는 방법](#)

[뮤텍스 잠금 오류 문제 해결](#)

[아카이브 플래그를 지우는 방법](#)

[Appadmin에서 클러스터 설정을 반복하는 방법](#)

[Appadmin에서 노드에 대해 서버 설정을 반복하는 방법](#)

[중복 사용자 GUID를 제거하는 방법](#)

[실패한 업그레이드 프로파일을 삭제하는 방법](#)

[일시적으로 생성된 클러스터 프로파일 정리 방법](#)

[추적](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 Cisco Unified Contact Center Express에서 LDAP(Lightweight Directory Access Protocol) 문제를 해결하는 데 필요한 정보를 제공합니다. 이 문서에는 Cisco CRS(Customer Response Solution) 및 Cisco CallManager의 일반적인 문제에 대한 정보가 포함되어 있지만, 이 문서에서는 이러한 구성 요소를 완전히 설명하려고 시도하지 않습니다. 이 문서에서는 발생 가능한 문제의 원인을 파악하기 위해 증상 및 방법에 중점을 둡니다. 이 문제는 소프트웨어나 컨피그레이션과 관련이 있을 수 있습니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco CallManager
- Cisco CRS(Customer Response Solutions)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco CallManager 버전 4.x
- Cisco CRS 버전 4.x

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

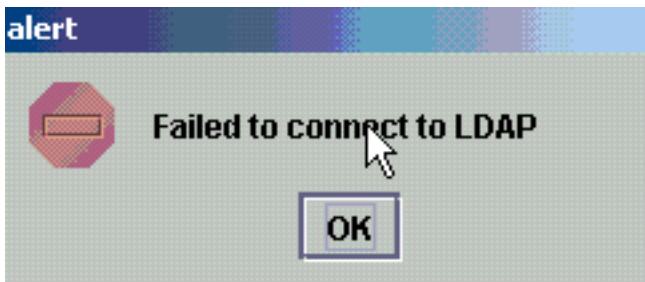
표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

노드 관리자가 시작되지 않고 MCVD 로그의 LDAP 예외가 나타납니다.

노드 관리자가 시작되지 않았고 MCVD 로그에 많은 LDAP 연결 예외가 표시되는 경우 `ccndir.ini` 파일에 몇 가지 문제가 있을 수 있습니다. `ccndir.ini`에는 부트스트랩 정보가 포함됩니다. 예를 들어 LDAP 서버의 정보 및 CRS가 해당 컨피그레이션을 저장하는 해당 자격 증명이 포함됩니다.

CRS Serviceability(CRS 서비스 가용성) 툴을 시작하고 `ccndir.ini` 파일의 정보에 문제가 있는 경우 `Failed to LDAP` 오류 메시지가 표시됩니다.



또한 `ccndir.ini` 파일을 수정할 수 있는 CRS Bootstrap 상자를 표시합니다. CRS Bootstrap(CRS 부트스트랩) 대화 상자에 올바른 값을 입력하고 SYNC(동기화)를 선택할 수 있습니다.

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

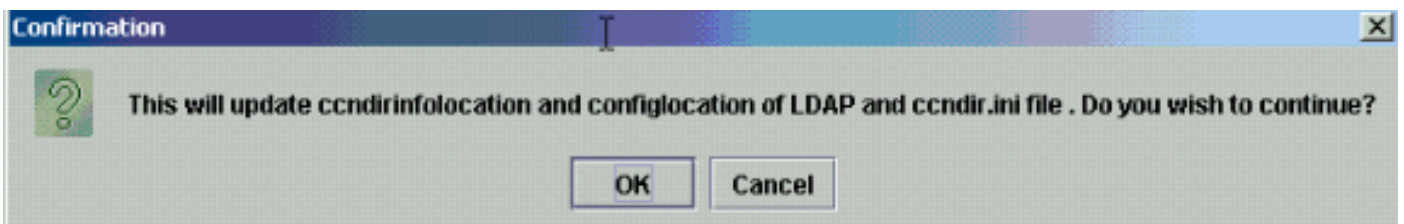
Profile Name : fjohnber-crs

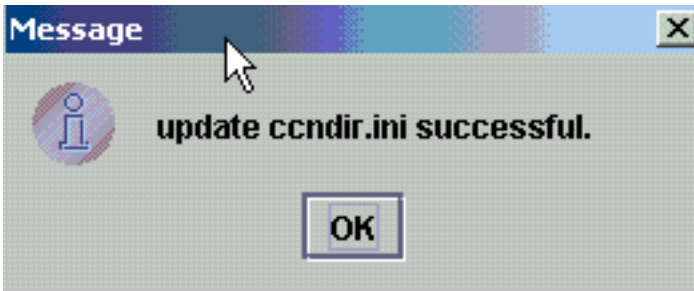
SYNC

다음 알림에 다시 표시되는 경우 정보가 여전히 올바르지 않습니다. 지정된 LDAP 서버에 대한 연결 문제가 해결될 때까지 이 알림을 받게 됩니다.



지정된 정보가 올바르면 이러한 메시지를 받게 됩니다. 메시지 및 서비스 가능성 창에서 OK를 클릭합니다.



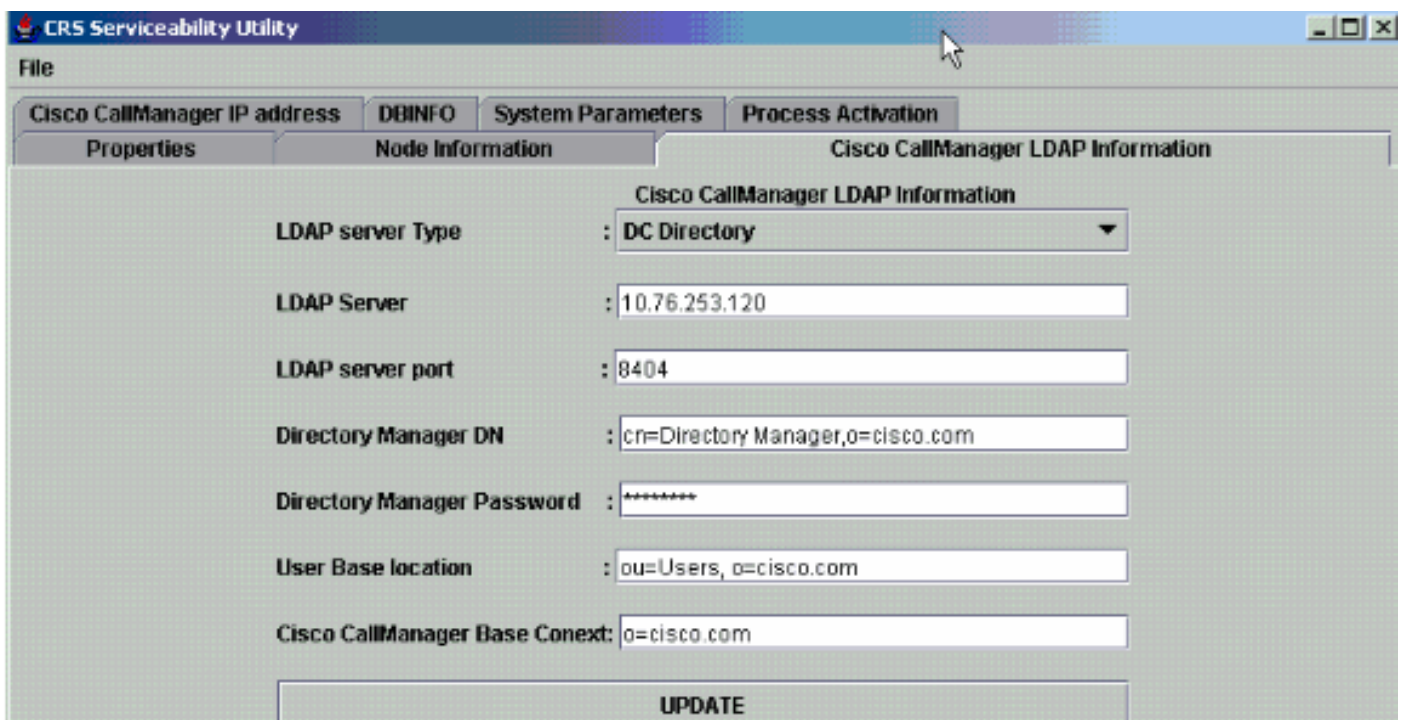


이 작업을 완료한 후 변경 사항을 CRS 서비스를 다시 시작하십시오.

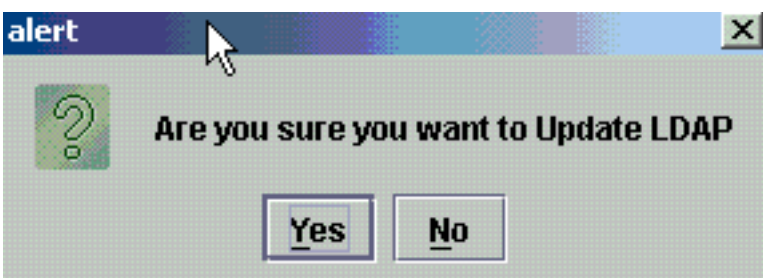
Appadmin에 로그인하거나 리소스 페이지에서 에이전트를 볼 수 없습니다.

Cisco CRS Appadmin에서는 어떤 사용자도 로그인하거나 Subsystems(하위 시스템) > RmCm 메뉴의 Resources(리소스) 페이지에서 에이전트를 볼 수 없습니다. 이는 Cisco CallManager가 사용자 정보를 저장하는 잘못된 Cisco CallManager LDAP 서버 정보 때문일 수 있습니다.

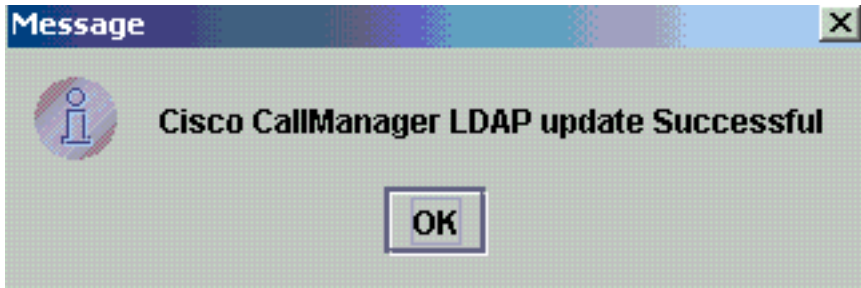
Cisco CRS Serviceability 툴을 사용하는 경우 이 문제를 해결할 수 있습니다. Cisco CRS Serviceability 에서 Cisco CallManager LDAP Information(Cisco CallManager LDAP 정보) 탭을 선택하고 올바른 값을 입력하고 Update(업데이트)를 클릭합니다. 사용자 기본 위치, Cisco CallManager 기본 컨텍스트 또는 디렉토리 관리자 자격 증명이 잘못된 것 같습니다.



정보가 확실한 경우 다음 경고에 대해 예를 클릭합니다.



계속하려면 OK(확인)를 클릭합니다.

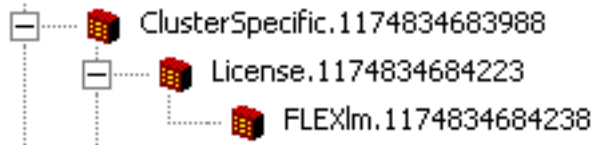


변경 사항을 적용하려면 CRS 서비스를 다시 시작하십시오.

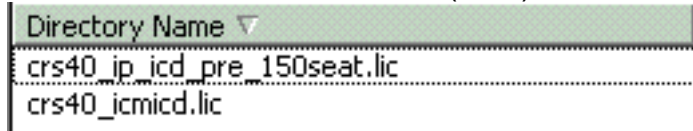
모든 기존 라이선스를 삭제하고 새 라이선스를 업로드하는 방법

기존 라이선스를 모두 삭제하려면 다음 단계를 완료하십시오.

1. CCN Apps > Clusters OU에서 클러스터 프로파일 OU를 선택하고 ClusterSpecific > License > Flexlm OU를 선택합니다. 이는 업로드된 모든 라이선스를 포함합니다



2. 오른쪽 창에 나열된 라이선스가 표시됩니다.라이선스를 삭제하려면 각 라이선스를 마우스 오른쪽 버튼으로 클릭하고 Delete(삭제)를 선택합니다.



새 라이선스를 업로드하려면 CRS Appadmin(CRS 어플라이언스)으로 이동하여 System(시스템) > Control Center(제어 센터)에서 License Information(라이선스 정보) 링크를 사용합니다.새 라이선스를 업로드하려면 Add license(s)(s)(라이선스 추가)를 선택합니다.

뮤텍스 잠금 오류 문제 해결

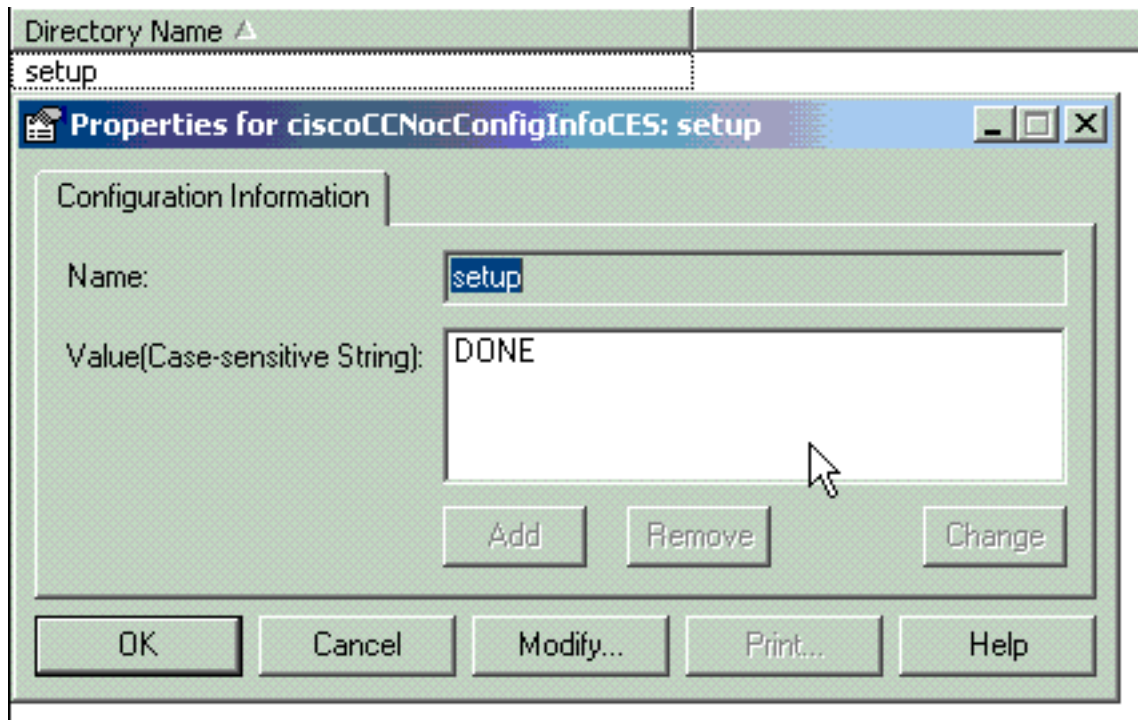
IPCC를 [참조하십시오.뮤텍스 잠금 오류](#) 트러블슈팅 방법에 대한 자세한 내용은 뮤텍스 잠금 오류 트러블슈팅을 참조하십시오.

아카이브 플래그를 지우는 방법

아카이브 플래그를 지우는 방법에 대한 자세한 내용은 CRS 구성 시 "[입력 요청 처리 중 오류](#)" 오류 메시지를 참조하십시오.

Appadmin에서 클러스터 설정을 반복하는 방법

클러스터 설정을 다시 실행하려는 경우 CCN Apps > clusters > <profile> appadminsetup에 **setup**이라는 플래그가 있습니다. 여기에는 클러스터 설정이 성공적으로 완료되면 DONE 값이 포함됩니다. 클러스터 설정을 재실행하려면 해당 값을 FRESH_INSTALL로 변경합니다. 이 설정을 변경한 후 클러스터 설정 화면 보려면 CRS Appadmin을 새로 고칩니다. 클러스터 설정을 다시 실행하면 Appadmin에 대한 관리자를 선택하는 창이 표시됩니다.



참고: 필요한 경우에만 이 단계를 완료하십시오. 이 단계는 정상적인 작동을 해칠 수 있기 때문입니다. 사용자가 관리자 사용자 ID를 잊은 경우에 사용할 수 있습니다.

Appadmin에서 노드에 대해 서버 설정을 반복하는 방법

노드에 대한 서버 설정을 반복하기 위해 CCN Apps > clusters > <profile> > Nodes > <node_id> > appadminsetup에 있는 각 노드에 대한 **설정 플래그**가 있습니다. 해당 노드에 대해 서버 설정이 완료된 경우 DONE이 값으로 표시됩니다. 해당 노드에 대한 서버 설정을 다시 실행하려면 해당 값을 FRESH_INSTALL로 변경합니다. 이 설정을 변경한 후 서버 설정 화면 보려면 CRS Appadmin을 새로 고칩니다.

중복 사용자 GUID를 제거하는 방법

MADM LIB_CFG 디버그가 켜져 있으면 이 로그는 중복 GUID에 대한 정보를 인쇄하며 올바른 항목을 찾아야 합니다. 그러면 잘못된 항목을 삭제할 수 있습니다.

샘플 로그:

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 guides 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:

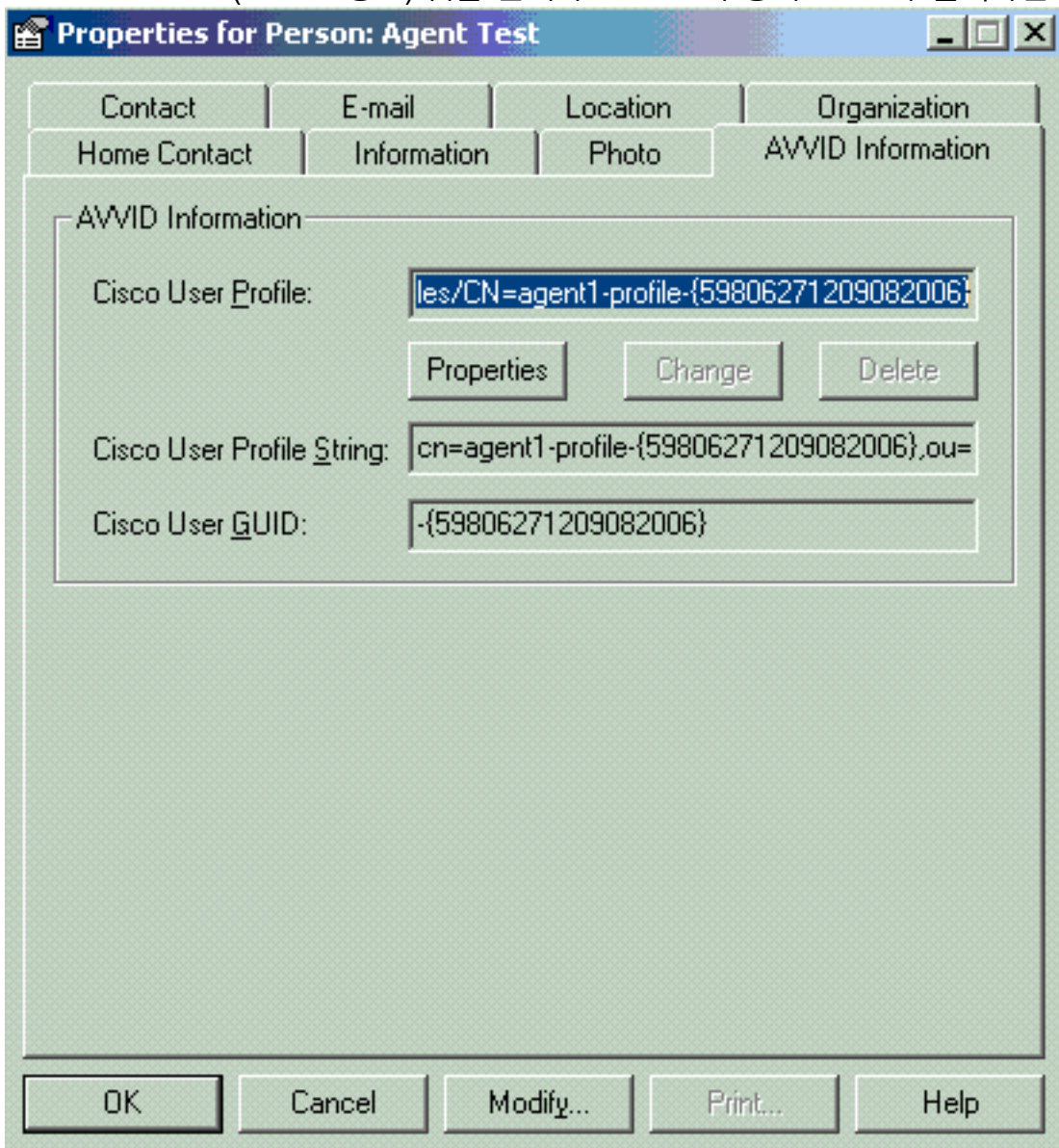
at com.cisco.wf.admin.iaq.AgentICDConfig.getAllAgents (AgentICDConfig.java:361)

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)

또한 DC 디렉토리에서는 다음 세 위치에 있는 중복 사용자 항목만 삭제해야 합니다.

1. OU Cisco.com > CCN > profiles > user-profile에서
2. OU Cisco.com > CCN > profiles > user-CCN profile
3. OU Cisco.com > Users(사용자)에서 중복된 사용자 이름을 두 번 클릭하고 AVVID Information(AVVID 정보) 탭을 선택하고 GUID가 중복 GUID와 일치하는지 확인합니다.



[실패한 업그레이드 프로파일을 삭제하는 방법](#)

Cisco CRS 3.X에서 4.0(X)으로 업그레이드하는 동안 설치 프로그램은 새 4.0 프로파일을 생성하며 3.X 프로파일을 방해하지 않습니다. 따라서 업그레이드가 실패할 경우 4.0 프로파일을 삭제할 수 있습니다. 4.0 Installer는 4.0 설치 프로그램에 앞서 언급한 새 4.0 프로파일을 찾을 수 있는 CCN Apps OU에서 클러스터라는 새 OU를 생성할 수 있습니다.

구성, 애플리케이션 및 워크플로 OU에서 이미 있는 3.X 프로파일과 구분하기 위해 설치 관리자는 `._$$CRS40$`와 함께 프로파일 이름을 만듭니다. 다음 4개의 OU에서 프로파일을 삭제해야 합니다.

1. 클러스터
2. 구성
3. 애플리케이션
4. 워크플로

예를 들어, IPCC는 사용자가 제공한 프로파일 이름입니다. 그런 다음 다음을 삭제해야 합니다.

1. CCN Apps > 클러스터 > IPCC
2. CCN Apps > configuration > IPCC._\$\$CRS40\$\$_
3. CCN 앱 > 애플리케이션 > IPCC._\$\$CRS40\$\$_
4. CCN 앱 > 워크플로 > IPCC._\$\$CRS40\$\$_

참고: 앞서 언급한 \$\$ 이(가) 없는 경우 3.x 시스템을 손상시킬 수 있는 항목을 삭제하지 않도록 주의하십시오.

일시적으로 생성된 클러스터 프로파일 정리 방법

4.0(X)에서 4.0(Y)으로 CRS 업그레이드가 실패하고 설치 로그에 다음 오류 메시지가 표시됩니다.

```
CSCO:Wed Mar 08 19:57:52 2006:csc0_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
```

이 경우 LDAP는 `profilename.xxxxxxxx` 형식으로 일시적으로 생성된 정크 메일을 방치합니다. 이 문제는 Cisco 버그 ID CSCsd61447에 설명되어 있습니다([등록된](#) 고객만 해당).

이 문제를 해결하려면 `profilename.xxxxxx`를 사용하여 모든 프로파일을 제거하고 업그레이드 프로세스를 다시 시도하기 전에 `.xxxxxxx`가 추가되지 않은 기본 프로파일 이름만 추가하십시오.

추적

대부분 LDAP 연결 문제의 경우 기본 추적은 분석하기에 충분합니다. LDAP에서 검색된 사용자에게 문제가 있는 경우 문제가 발생하는 Appadmin, Engine 또는 Editor 구성 요소를 사용하여 `LIB_LDAP`를 설정할 수 있습니다. CRS [추적에 대한 자세한 내용은 버전 3.x 및 4.0.x의 CRS 빠른 추적 설명서](#)를 참조하십시오.

관련 정보

- [음성 및 통합 커뮤니케이션 지원 리소스](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)