

LDAP-serverfailover-configuratie voor IPCC Express Edition

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Probleem](#)

[Oorzaak](#)

[Oplossing](#)

[Op de CRS-server](#)

[Op het bureaublad van elke agent](#)

[LAN-failover instellen voor meerdere LDAP-servers in IPCC Express 4.x](#)

[Gerelateerde informatie](#)

[Inleiding](#)

Dit document beschrijft een reden voor het falen van agents om aan te loggen op het Cisco Agent-bureaublad. Middelen kunnen niet inloggen omdat er geen toegang is tot de secundaire Lichtgewicht Directory Access Protocol (LDAP) server. De LDAP server kan de Active Directory Service zijn of de Data Connection (DC) Directory Service voor fouttolerantie in een Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition-omgeving.

Omdat de integratie op de configuratie van Cisco CallManager LDAP plaatsvindt, wordt de gebruikersinformatie echter gedownload van de LDAP-map naar de lokale database van Cisco CallManager, die op zijn beurt periodiek via de AXL API wordt gesynchroniseerd naar Cisco Response Solutions (CRS). Vragen voor gebruikersverificatie worden naar Cisco CallManager verzonden via AXL API, daarna doorgegeven aan de externe LDAP-adresseringsservice, indien geconfigureerd.

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express Edition
- Cisco-desktopproduct Suite

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco CallManager
- Cisco IPC Express Edition
- Cisco-desktopproduct Suite

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\)](#) voor meer informatie over documentconventies.

Probleem

Wanneer de primaire LDAP server omlaag gaat, kunnen de agents niet inloggen op de Cisco Agent-desktop, ook al is de secundaire LDAP-server functioneel en beschikbaar. Deze foutmelding voor Cisco Agent-desktopsoftware wordt weergegeven:

```
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>
```

Oorzaak

Het logbestand geeft aan dat er geen poging is om verbinding te maken met de secundaire LDAP server. Een mogelijke oorzaak is dat de Cisco Desktop Product Suite niet is ingesteld voor de LDAP-fouttolerantie.

Oplossing

U moet twee stappen uitvoeren om de LDAP server-failover op te lossen:

- Afbeelding 1: Op de CRS-server.
- Afbeelding 2: Op het bureaublad van elke agent.

Op de CRS-server

Voer de volgende stappen uit:

1. Kies **Start > Programma's > Cisco CRA-beheerder > Toepassingsbeheerder** om in de CRA-beheerder te loggen. Het verificatievenster verschijnt: **Afbeelding 1 - Scherm voor verificatie**

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions



Authentication

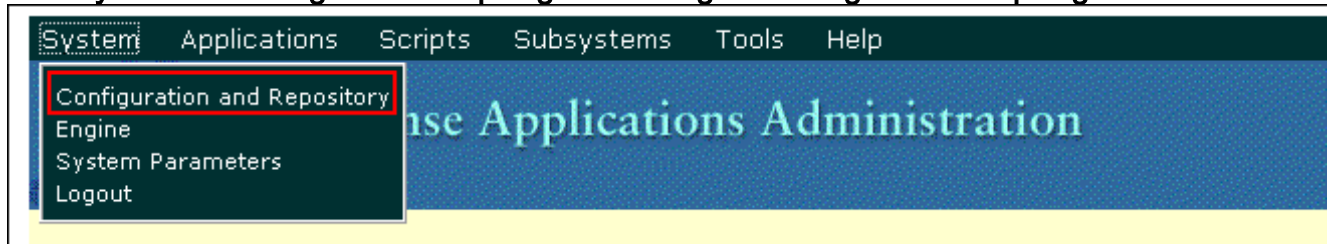
User Identification*

Password*

Log On

Cancel

2. Typ uw gebruikersnaam in het veld Gebruikersidentificatie.
3. Typ uw wachtwoord in het veld Wachtwoord.
4. Klik op **Inloggen**. Het venster Configuration and Repository verschijnt.
5. Kies **system > Configuratie en opslag**. **Afbeelding 2 - Configuratie en opslag**



Het venster Setup-map wordt weergegeven (zie [afbeelding 3](#)).

6. Voer het IP-adres in van de secundaire LDAP-server in het veld Bestursnaam. Afzonderlijk dit adres door een komma van het IP-adres van de primaire LDAP server. **Afbeelding 3 - Instellen map: Stap 1 van 2**

Customer Response Applications Administration

For Cisco IP Telephony Solutions

Directory Setup

Configuration	Configuration Setup - Step 1 of 2	
Delete Configuration	Server Type*	<input type="text" value="DC Directory"/>
Repository	Directory Host Name*	<input type="text" value="10.89.228.111,10.89.228.112"/> ←
Repository Initialization	Directory Port Number*	<input type="text" value="8404"/>
Delete Repository	Directory User (DN)*	<input type="text" value="cn=Directory Manager, o=cisco.com"/>
	Directory Password*	<input type="password" value="*****"/>
	User Base*	<input type="text" value="ou=Users, o=cisco.com"/>
	Base Context*	<input type="text" value="o=cisco.com"/>
	<input type="button" value="Cancel"/>	<input type="button" value="Next >"/>

7. Klik op **Volgende**. Afbeelding 4 - Instellen map: Stap 2 van 2

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.

< Back Next >

8. Kies het juiste profiel in de lijst met profielnaam.

9. Klik op **Edit** (Bewerken). De Explorer Gebruiker gevraagd verschijnt: **Afbeelding 5 - Verkenner**

Explorer User Prompt

Script Prompt:

Profile Name

IPCCPROFILE1

OK

Cancel

10. Klik op **OK**.

11. Klik op **Volgende** in het venster Instellen van de map. Het aanvankelijke venster van de Instelling van de Map wordt opnieuw weergegeven met de IP adressen van de primaire en secundaire LDAP-servers: **Afbeelding 6 - Instellen map: Bijgewerkt configuratie**

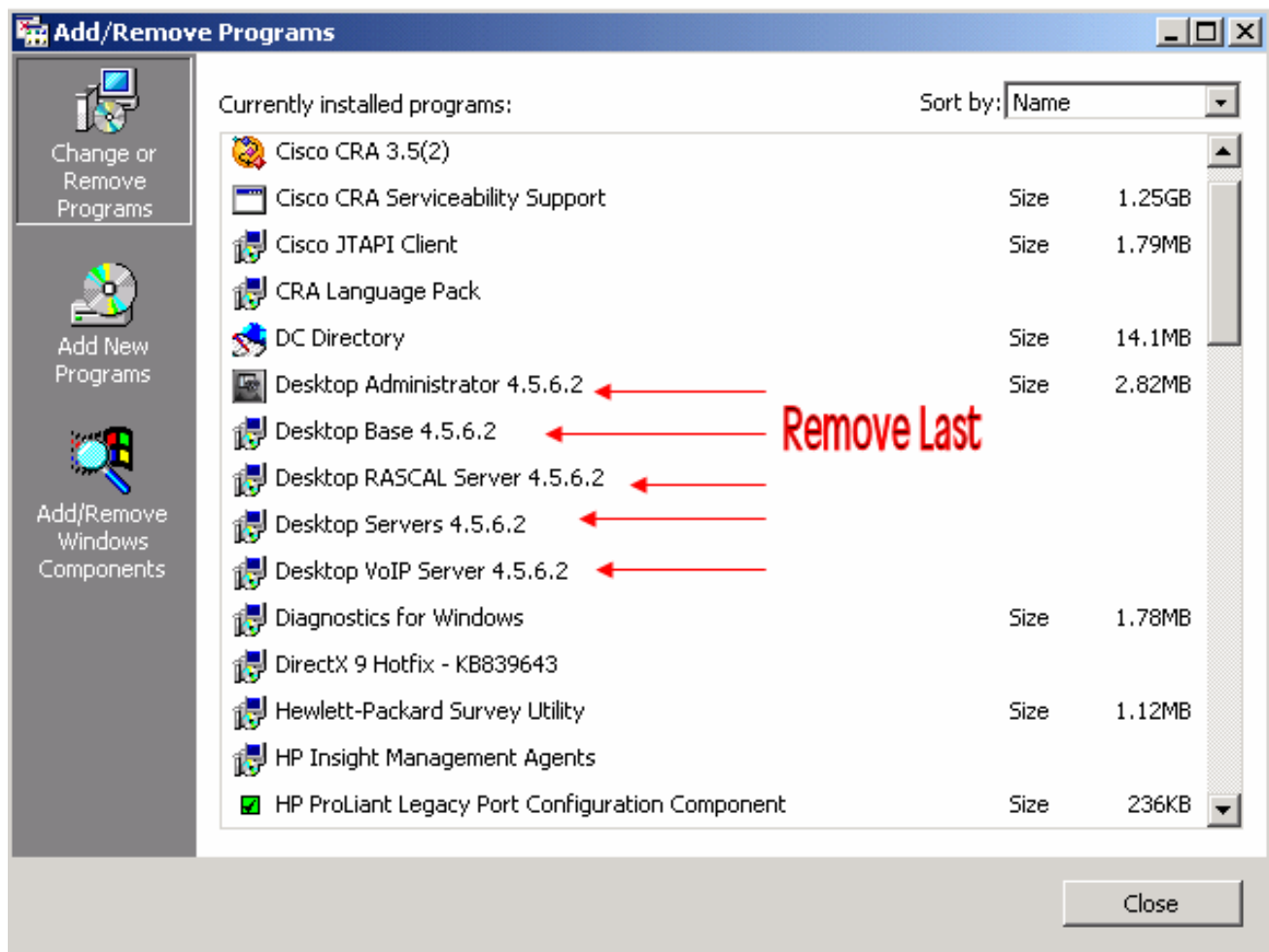
Customer Response Applications Administration

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	Directory Port Number	8404
Repository Initialization	Directory User (DN)	cn=Directory Manager, o=cisco.com
Delete Repository	Base Context	o=cisco.com
	Profile	IPCCPROFILE1

12. Stoppen en starten van de motor om de wijzigingen van kracht te laten worden.
13. Een back-up maken van alle wijzigingen in het werkschema (bijvoorbeeld aangepaste schermoppen of eventuele opties).
14. Verwijder alle desktopsoftware op de CRS-server (zie [afbeelding 7](#)): Verwijder de desktopbeheerder. RASCAL Server verwijderen. Desktopserver verwijderen. Verwijder VoIP-server. Verwijder desktopbasis. **Opmerking:** Zorg ervoor dat de desktopbasis de **laatste** component is die u verwijdert, nadat u alle andere onderdelen hebt verwijderd. Er bestaat geen specifieke volgorde voor het verwijderen van de andere componenten. **Afbeelding 7 - Desktopsoftware verwijderen op de CRS-server**



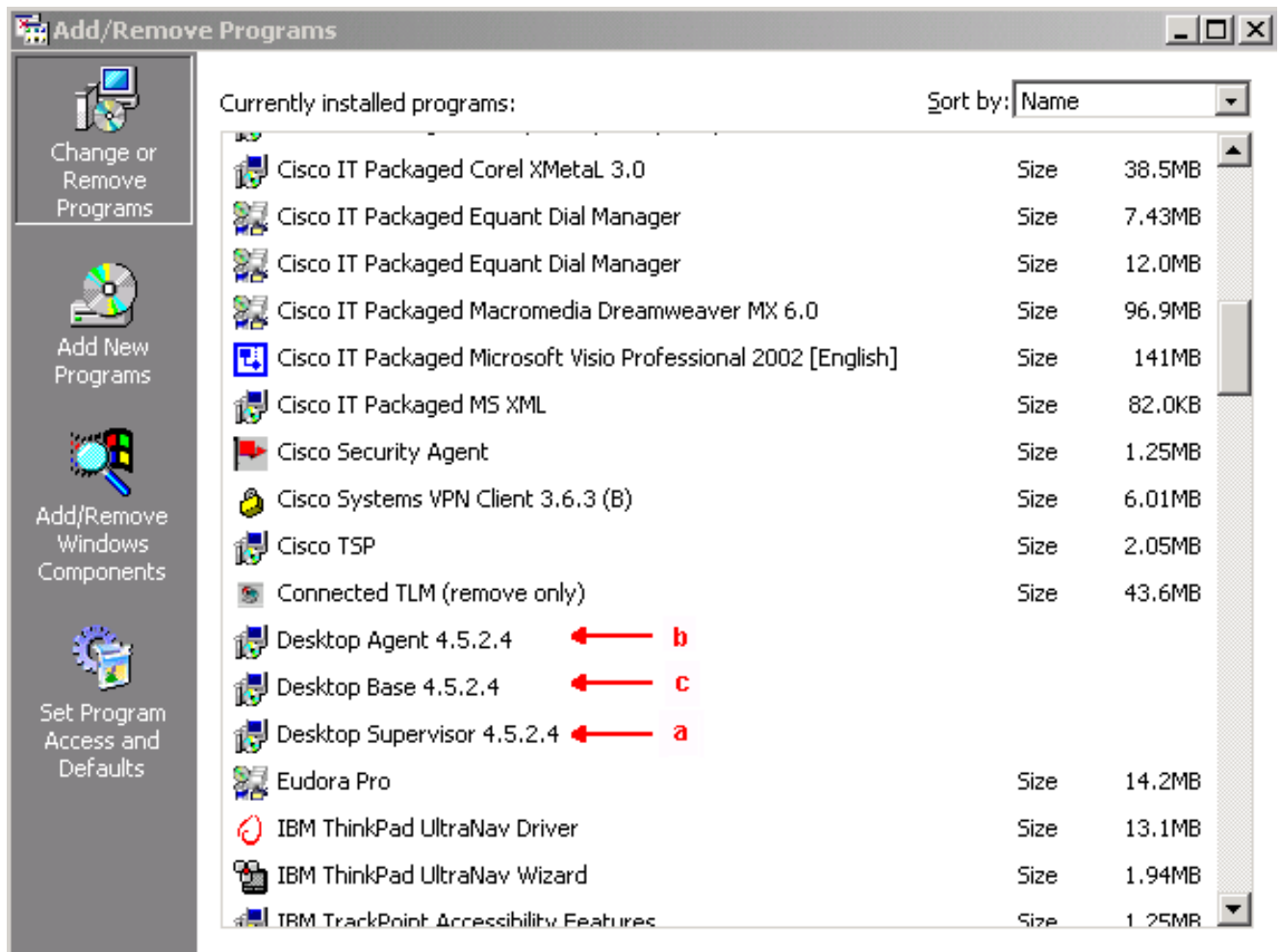
15. Herstart de CRS Server.
16. Start het volledige CRS-installatieprogramma om de desktopsoftware opnieuw te installeren.
17. Start de installatie voor de eerder geïnstalleerde servicerelease opnieuw.
18. Herstel de eventuele wijzigingen in de werkstroom.

[Op het bureaublad van elke agent](#)

[Via het venster Software](#)

Voer de volgende stappen uit:

1. Verwijder de Cisco Agent-desktopsoftware op het bureauwerkstation van de agent in deze volgorde (zie [afbeelding 8](#)): Verwijder Desktopsupervisor. Verwijder desktopagent. Verwijder desktopbasis. **Afbeelding 8 - Opeenvolgens om desktopsoftware op de Agent-desktop te verwijderen**

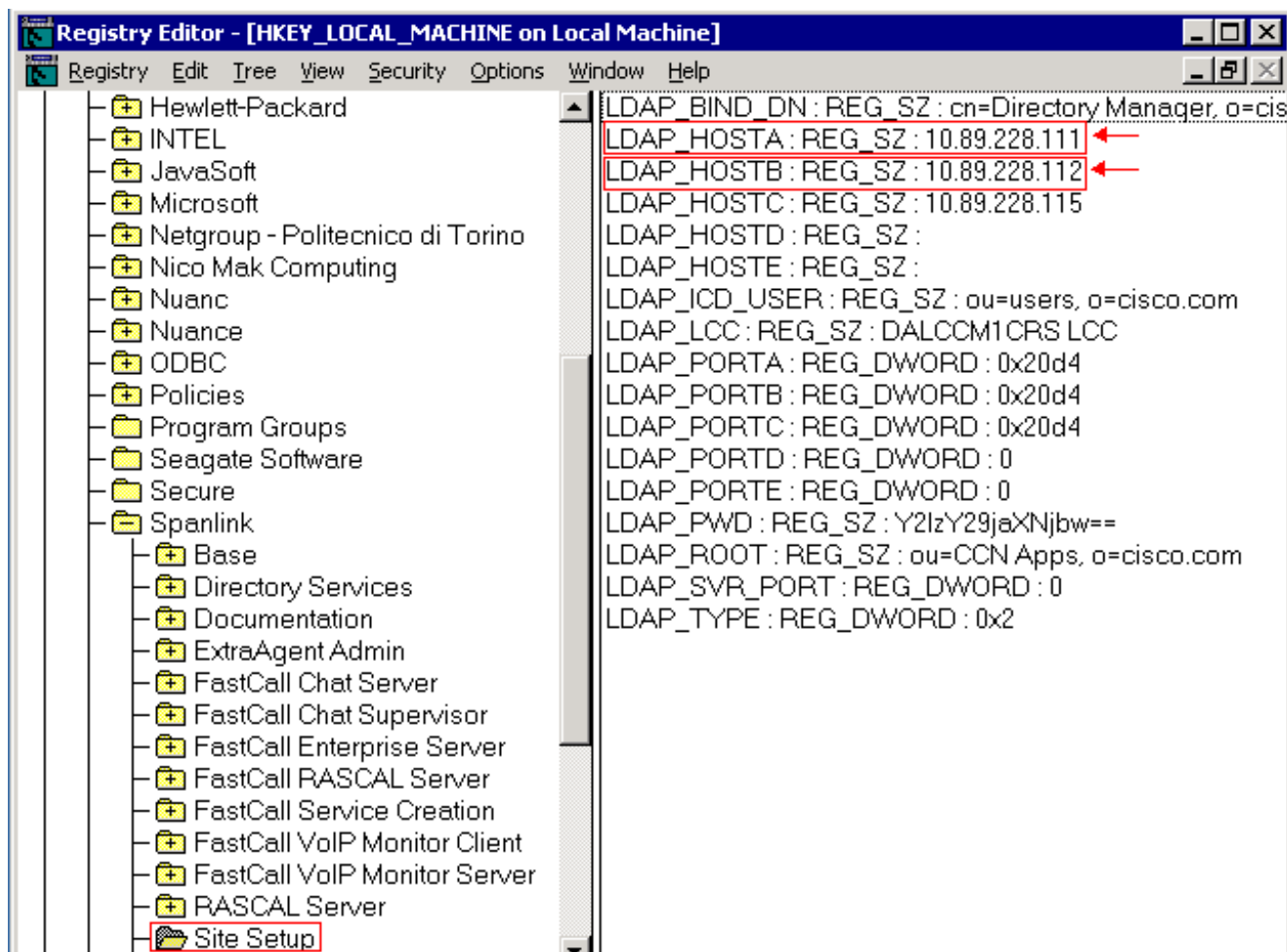


2. Herstart het werkstation van de agent.
3. Installeer alle Cisco Agent-desktopsoftware die u net uit het bureauwerkstation van de agent hebt verwijderd.

[Via de editor van de registratie](#)

U kunt ook de griffier gebruiken om deze kwestie op het bureauwerkstation van elke agent te regelen. Voer de volgende stappen uit:

1. Klik op **Start > Uitvoeren**. Het dialoogvenster Uitvoeren verschijnt.
2. Typ **regedit32** en klik op **OK**. Het venster griffier verschijnt (zie [afbeelding 9](#)).
3. Zoek de toetsen **LDAP_HOSTA** en **LDAP_HOSTB** op dit pad:
`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Spanlink\Site Setup`
4. Werk de waarden van deze twee registratiesleutels bij met de IP-adressen van de primaire en secundaire LDAP-servers. **Afbeelding 9 - Navigation Path voor registratie**



[LAN-failover instellen voor meerdere LDAP-servers in IPCC Express 4.x](#)

De gebruikersverificatie vereist toegang tot een gebruikersdatabase in de LDAP server. Als de LDAP-server niet beschikbaar is, kunt u geen toegang krijgen tot de CRS-beheerwebinterface en kunnen agents niet inloggen. Installeer daarom een redundante LDAP server om een hoge beschikbaarheid te bieden. Met Cisco CallManager kunt u meerdere LDAP-servers configureren om redundantie te bieden.

Voltooi deze stappen om nieuwe servers toe te voegen voor LDAP-failover in IPCC Express 4.x. In dit voorbeeld, voegt u twee CallManager servers toe voor LDAP failover.

1. Meld u aan op de CRS-server op de pagina CRS-applicatie. Ga naar **stelsel > LDAP informatie** en zorg ervoor dat beide CallManager servers hier worden vermeld.
2. Ga op de pagina CRS Appadmin naar **Gereedschappen > Gebruikersbeheer**. Klik vervolgens op de hyperlink voor **Cisco CallManager LDAP**. Controleer of beide CallManager servers hier zijn vermeld.
3. Ga op de CRS-server naar **Start > Programma's > Cisco CRS-beheerder** en start het **Cisco CRS-servicemodule**. Klik op het tabblad **CallManager LDAP** en zorg ervoor dat beide CallManager-servers hier worden vermeld.
4. Klik in het Cisco CRS Services Utility op **File > Change Connection** en u ziet **CRS Bootstrap Information**. Dit vereist ook dat de twee LDAP-servers worden vermeld. Als er een ontbreekt, start de CRS Engine niet goed wanneer de eerste LDAP server is uitgeschakeld. Voeg indien nodig het tweede toe en klik op **Sync**.

Gerelateerde informatie

- [Herinstallatie van desktopbeheerder - Vorige installatie blijft behouden](#)
- [De service verschijnt als ongeldig onder het Control Center en heeft er rode X naast.](#)
- [Cisco IPC Express oplossing Referentienetwerk](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)