

# Resuelva problemas un proceso del Replication (RPL) que señale una Conexión con clientes dañada

## Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Explicación del mensaje de error](#)

[Comprobar el estado del servidor histórico de datos.](#)

[Pruebe la conexión de red entre el registrador y el servidor de datos históricos](#)

[Pruebe la Conectividad del Microsoft SQL server en el maderero y el HDS](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

De vez en cuando, el proceso del Replication (RPL) en un maderero de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) señala uno de los mensajes de error siguientes para los puertos 40026, 41026, 40028 o 41028.

```
Connection To Client Broken on geocusthds using port 41026.  
  Logger or HDS on connection geotravhds1 using TCP/IP port 40028 is  
  either out of service or communication has broken.
```

**Nota:** El valor antedicho se visualiza sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

Este documento explica porqué los errores pueden ocurrir y cómo recuperarse.

## [Antes de comenzar](#)

### [Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

### [prerrequisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- Bases de datos de Cisco ICM
- Conectividad de la base de datos Microsoft SQL
- Microsoft Windows NT o conectividad de red 2000

## Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las versiones de software y hardware indicadas a continuación.

- Versiones 4.6.x del Cisco ICM y posterior
- Versión 6.5, 7.0, y 2000 del Microsoft SQL server
- Servidor del Microsoft Windows NT 4.0 y 2000

La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener un comando antes de ejecutarlo.

## Explicación del mensaje de error

Este tipo de mensaje indica que el proceso del Replication (RPL) en un Historical Data Server (HDS) ha perdido su conexión SQL a la base de datos de registrador. Hasta que se restablezca la conexión, los datos históricos se pasan no más del maderero al HDS.

El mensaje se inicia en el proceso RPL en el maderero, y puede ser debido a una interrupción de la red entre el HDS y el maderero, un error en el Microsoft SQL server en el maderero, o una falla de la máquina en el HDS. Cuando corrigen al error una nueva conexión SQL es restablecida automáticamente por el ICM.

## Comprobar el estado del servidor histórico de datos.

El primer paso en el diagnóstico de este error es marcar el Estado estado físico del HDS. ¿Se apaga la máquina? Si es así arranquela. Si la máquina no inicia, el problema es hardware o operating system (OS) de Microsoft Windows relacionado, y una vez que se resuelve este problema el Cisco ICM debe poder establecer una conexión al controlador central.

## Pruebe la conexión de red entre el registrador y el servidor de datos históricos

Si el HDS se está ejecutando sin el error, y otros procesos del Cisco ICM en el HDS están trabajando sin los problemas, marcan la conexión de red pública entre el HDS y el maderero. La prueba más simple es una **prueba de ping**, que se ejecuta en un comando prompt como sigue:

```
C:\>ping geocust11gra
```

```
Pinging geocust11gra [10.10.10.10] with 32 bytes of data:
```

```
Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128
```

```
Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128
```

```
Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128
```

```
Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128
```

**Nota:** Este ejemplo asume que el nombre de la máquina del maderero es `geocust1lgra` y que tiene una dirección IP de 10.10.10.10.

Si hay una contestación sin el mensaje de error, se establece una conexión de red. Sin embargo, si se vuelve la respuesta siguiente, la conexión de red no puede ser establecida, y la red debe ser investigada:

```
C:\>ping geocust1lgra
```

```
Pinging geocust1lgra [10.10.10.10] with 32 bytes of data:
```

```
Request timed out.
```

```
Request timed out.
```

```
Request timed out.
```

```
Request timed out.
```

Si los resultados siguientes se vuelven de la **prueba de ping**, la red está en el en funcionamiento, pero la conexión está siendo bloqueada, generalmente por un Firewall:

```
C:\>ping geocust1lgra
```

```
Pinging geocust1lgra [10.10.10.10] with 32 bytes of data:
```

```
Reply from 10.10.10.10: Destination host unreachable.
```

```
Reply from 10.10.10.10: Destination host unreachable.
```

```
Reply from 10.10.10.10: Destination host unreachable.
```

```
Reply from 10.10.10.10: Destination host unreachable.
```

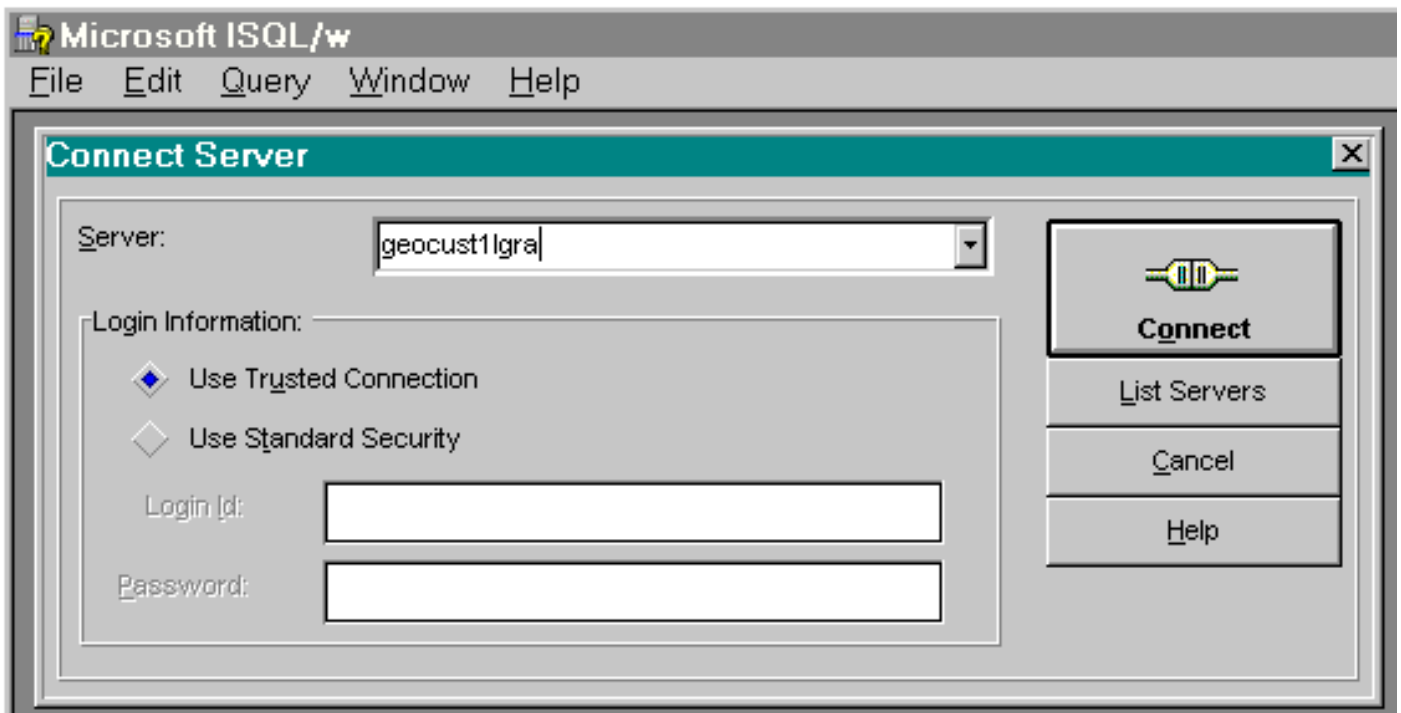
El equipo de red interna del cliente debe investigar cualquier desperfecto de la red. La información adicional para resolver problemas los problemas de conectividad de red puede también ser encontrada en [resolver problemas Cisco TCP/IP](#).

## [Pruebe la Conectividad del Microsoft SQL server en el maderero y el HDS](#)

En caso que el HDS se esté ejecutando físicamente y la conexión de red puede ser establecida, el incidente puede residir con el Microsoft SQL server en el HDS o el maderero. Utilice las utilidades de consulta del SQL Server de Microsoft (ISQL\_w en el Microsoft SQL server 6.5 o analizador de consultas en el Microsoft SQL server 7.0 o 2000) para probar la Conectividad de la base de datos de SQL Server.

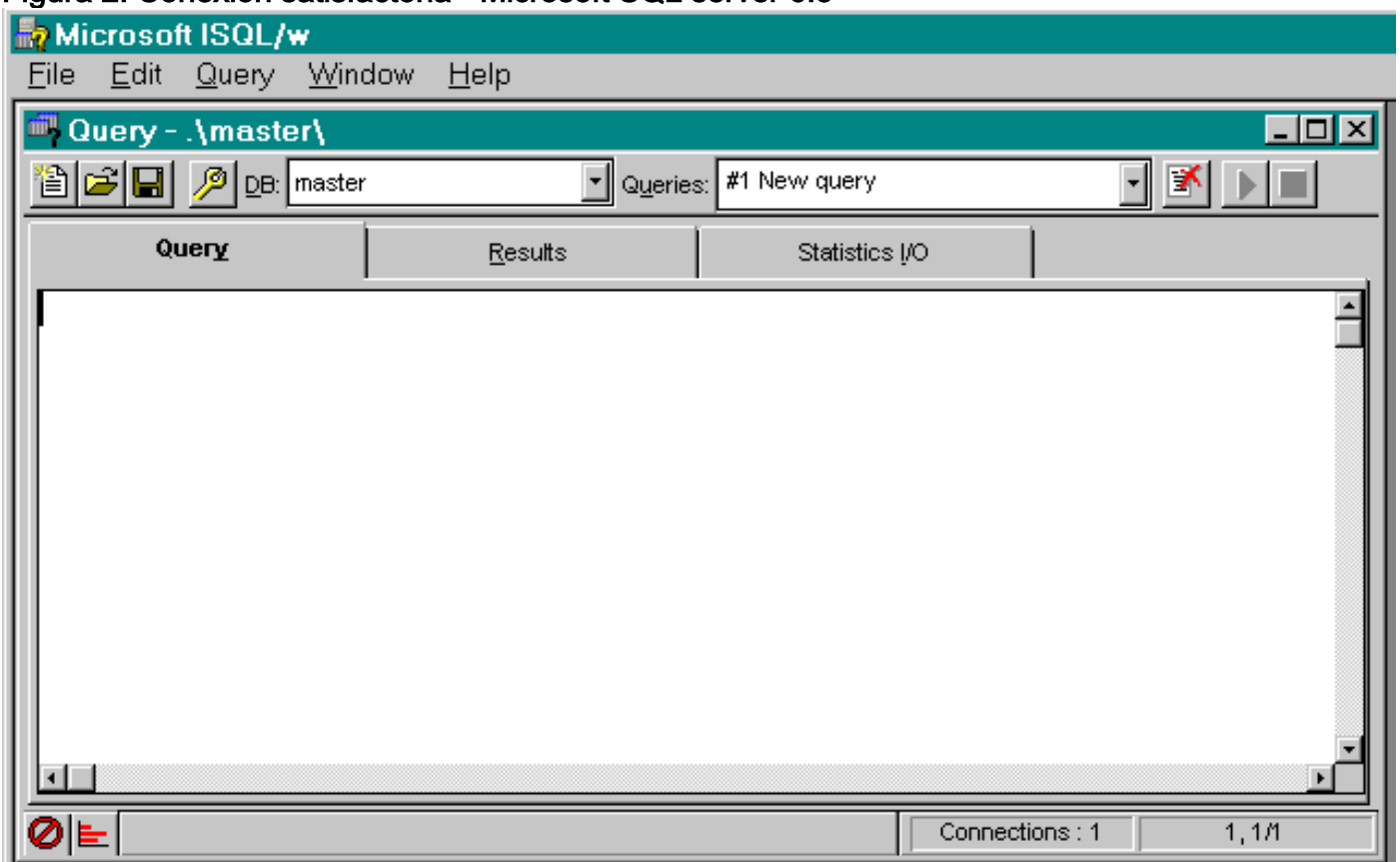
**Nota:** Usando el ISQL\_w en el Microsoft SQL server 6.5, usted primero conectaría con `geocust1lgra`, tal y como se muestra en del [cuadro 1](#).

**Figura 1: Conexión del servidor - Microsoft SQL server 6.5**



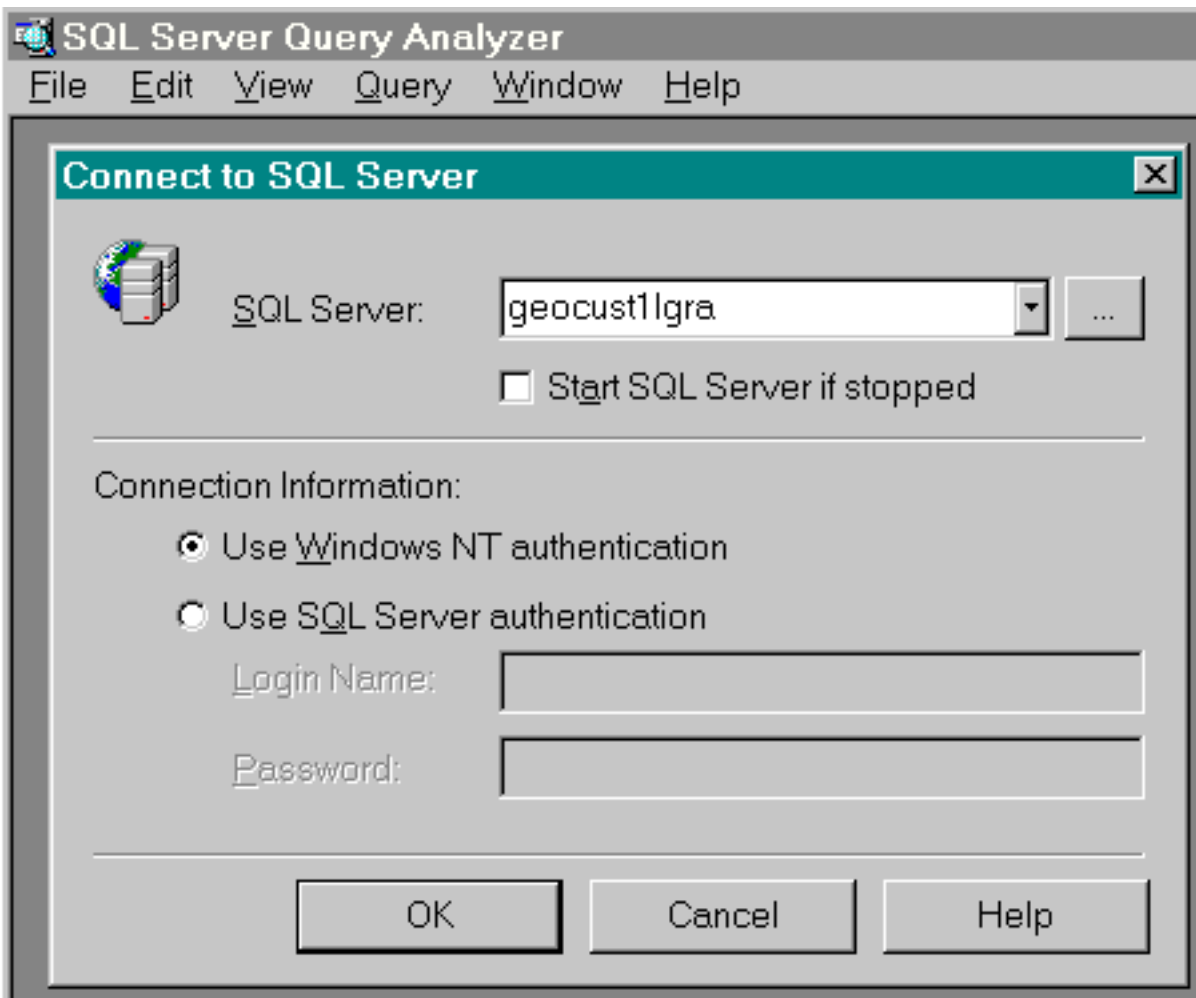
Si la conexión es acertada, la ventana de la conexión siguiente aparece, tal y como se muestra en del [cuadro 2](#) en el ISQL\_w:

**Figura 2: Conexión satisfactoria - Microsoft SQL server 6.5**



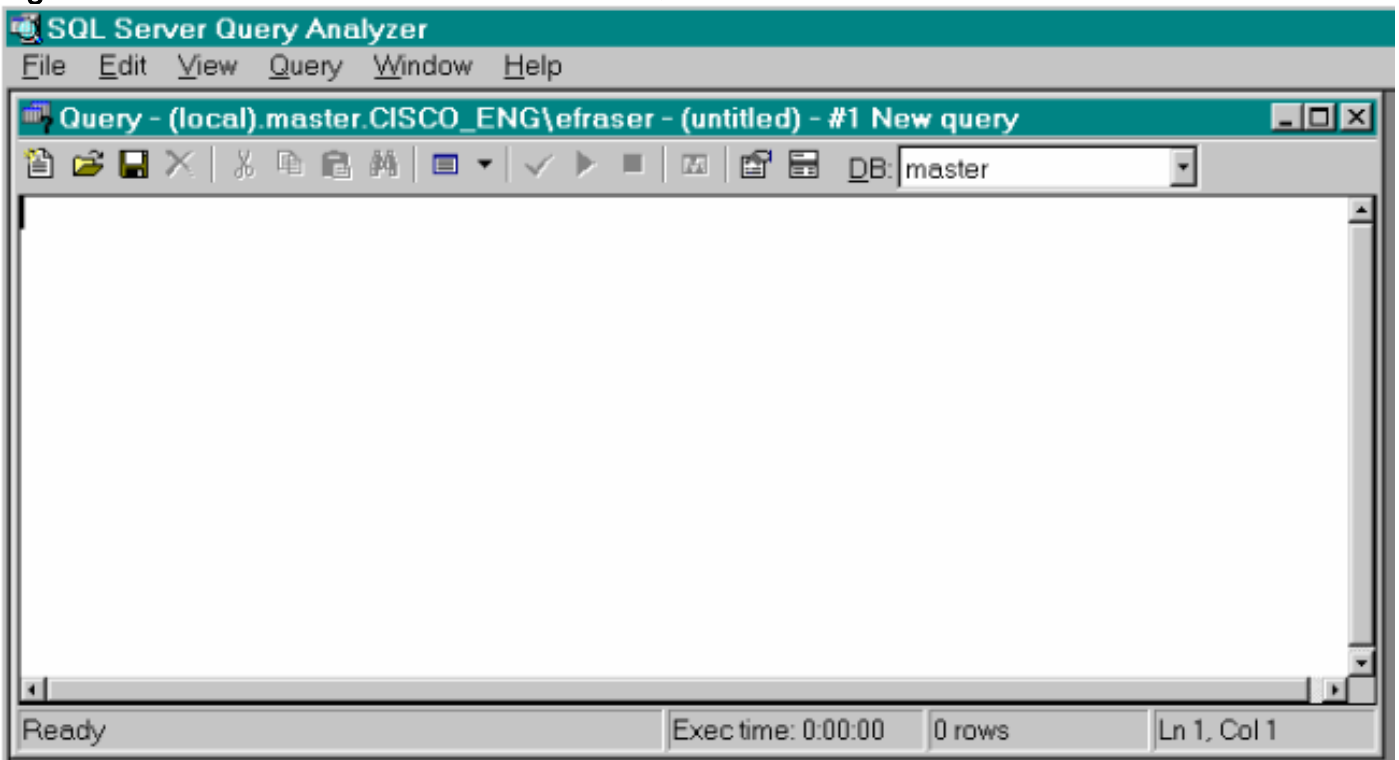
Si usted está utilizando el Microsoft SQL server 7.0 o 2000, analizador de consultas del uso para conectar con el Microsoft SQL server el servidor en el maderero A, tal y como se muestra en del [cuadro 3](#):

**Figura 3: Conexión del servidor - Microsoft SQL server 7.0 o 2000**



Si la conexión es acertada, la ventana de la conexión siguiente aparece, tal y como se muestra en el [cuadro 4](#) en el analizador de consultas:

**Figura 4: Conexión satisfactoria - Microsoft SQL server 7.0 o 2000**



Si la ventana de la conexión no visualiza, la utilidad de consulta devuelve un mensaje de error

específico. La información en este mensaje se puede utilizar para resolver problemas el problema de conectividad del Microsoft SQL server especificado. Sin embargo, usted puede tomar algunos pasos básicos para abordar los problemas de conectividad del Microsoft SQL server antes de que usted intente la investigación detallada para resolver problemas un mensaje de error específico. Estos pasos incluyen el siguiente:

- Pare Distribuidor de ICM de Cisco el servicio, complete un ciclo el servicio del Microsoft SQL server, y recomience Distribuidor de ICM de Cisco el servicio.
- Pare Distribuidor de ICM de Cisco el servicio, reinicie el HDS, y verifique Distribuidor de ICM de Cisco los reinicios del servicio.

**Nota:** Relance los pasos antedichos en el maderero conectado, este problema puede estar en el maderero o el HDS.

Si estos pasos no corrigen ninguna errores de conectividad del Microsoft SQL server, o si ningunos de los problemas enumerados arriba se pueden corregir a través de la investigación interna, un caso se debe crear con el [Centro de Asistencia Técnica de Cisco \(TAC\)](#).

## **Información Relacionada**

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)