

# Resuelva problemas a problemas de NIC de Sprint desconectado con el ICM

## Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Relación Sprint/Cisco](#)

['Identificar el problema'](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## [Introducción](#)

Este documento le dirige con los pasos necesarios determinar la causa raíz de los mensajes en el proceso del regulador de la interfaz de red Sprint de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) (NIC) que indica que uno o más links SPRCOMM son CERRADOS (offline).

Cuando el ICM pierde la señalización de la red Sprint, el proceso de Sprint NIC en el CallRouter ICM y el visor de eventos en una estación de trabajo de administración (AW) visualizan los mensajes similares a esto:

```
06:37:41 SPRCOMM Link 2 to SCP IRVINE 91/1:11:3 CLOSED.  
06:38:44 X25Receiver - Unexpected error on link 2 PVC 4(Error 0 hex=0). Re-Establish  
06:38:45 PVCEnter - reset_channel failed on link 2 PVC 4  
06:38:45 PVCEnter - reset_channel failed on link 2 PVC 1  
06:38:45 X25 link (2) PVC (1) reset failed. Detaching.
```

En virtualmente todos los casos, esto es causada por las condiciones que están ocurriendo fuera del Cisco ICM. Utilice los pasos delineados abajo para llegar la causa raíz.

## [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:

- ICM de Cisco
- Número N00 de la red Sprint (ejemplo: 700, 800,) ruteo de llamadas 900
- Microsoft Windows NT

## Componentes Utilizados

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

- Versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM

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.

## Relación Sprint/Cisco

La función de entrega del Intelligent Network Service de Sprint permite que el equipo basado las instalaciones del cliente participe en el número N00 de la red Sprint (ejemplo: 700, 800,) ruteo de llamadas 900. Los puntos de control de un conjunto de servicios (SCPs) en la red Sprint proporcionan la función de las comunicaciones entre la red Sprint y el equipo en las instalaciones del cliente. El equipo en las instalaciones del cliente es llamado por Sprint como procesador de ruteo externo, o el SiteRP, y es realmente Cisco ICM.

SCP es un nodo extremo en la red Sprint, y es responsable de procesar las peticiones de la pregunta de la llamada del número N00 recibidas de los switches de teléfono en la red Sprint. El nodo del SiteRP es un nodo extremo situado en un sitio del cliente al cual SCP reorienta las peticiones de la pregunta. Según lo expuesto previamente, el ICM asume el papel del SiteRP. La interfaz del SiteRP en el Cisco ICM se implementa como proceso del Microsoft Windows NT, conocido como el Sprint NIC, ejecutándose en controlador central ICM. El Cisco ICM recibe las preguntas de la llamada de, y vuelve las respuestas de la pregunta (escrituras de la etiqueta) a la red Sprint a través de Sprint NIC.

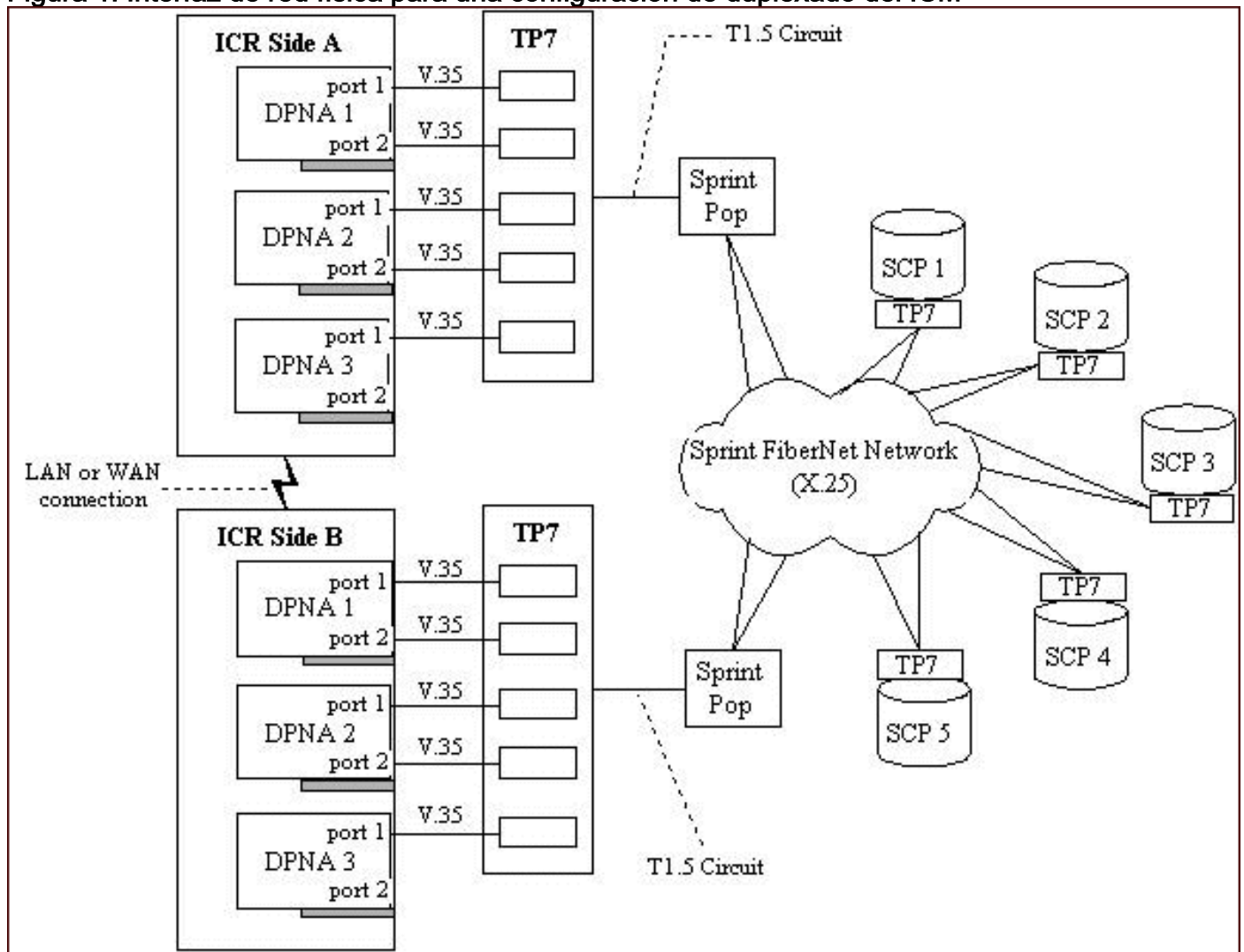
Hay cinco SCPs en la red Sprint. En un entorno ICM duplicado, cada ICM NIC conecta con la red Sprint a través de cinco links de comunicación de punto a punto 56-kbps, uno con cada SCP, aprovisionado en red FiberNet Sprint. Los cinco enlaces de comunicaciones son cinco canales del DS0 derivados de un circuito dedicado T1.5. Dos circuitos T1.5 son aprovisionado en el FiberNet de Sprint para conectar el ICM duplicado con cinco Sprint SCPs. El equipo de terminación del circuito del FiberNet de Sprint para cada lado de un ICM duplicado consiste en un dispositivo bancario del canal llamado TP7. El equipo de terminación es proporcionado por Sprint.

Cada ICM Sprint NIC contiene tres indicadores luminosos LED amarillo de la placa muestra gravedad menor de la red Adapter/PC (DPNA) del puerto doble de la tecnología Eicon. Los dos puertos en un indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor DPNA se señalan como el puerto 1 y puerto 2, donde está el puerto el puerto 1 más cercano al borde superior del indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor y el puerto 2 es el puerto más cercano al borde del conector PC del indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor. Cinco de los seis puertos DPNA se utilizan para conectar con el SCPs. El puerto restante DPNA no se utiliza y se inhabilita. En una configuración del ICM simplificada con símplex, se requieren cinco indicadores luminosos LED amarillo de la placa

muestra gravedad menor DPNA si Sprint NIC está conectado con el SCPs a través de los links redundantes.

Cisco suministra cinco cables 9-foot, que conecta de un puerto DPNA con el equipo de terminación del circuito Sprint usando una interfaz V.35. El cable tiene un conector del macho DB-26 al indicador luminoso LED amarillo de la placa muestra gravedad menor DPNA y un conector del macho estándar 34-pin V.35 al dispositivo de terminación del circuito Sprint. Los enlaces de comunicaciones se rutean al SCPs en la red Sprint. La interfaz de red física para la configuración del ICM duplicada se muestra en el [cuadro 1](#).

Figura 1: Interfaz de red física para una configuración de duplexado del ICM



## 'Identificar el problema'

Se nota este problema cuando uno o más Sprint SCP es señalado por medio de una bandera por el Cisco ICM como siendo CERRADO. Abajo está un extracto de los archivos de `sprx.log` en el CallRouter, donde x representa Sprint NIC a o B. Estos archivos del registro se pueden ver en el CallRouter mirando la Ventana de proceso del `sprx` o vaciando el archivo de `sprx.log` usando el [dumplog Utility](#).

```
06:37:41 SPRCOMM Link 2 to SCP IRVINE 91/1:11:3 CLOSED. 06:38:44 X25Receiver - Unexpected error on link 2 PVC 4(Error 0 hex=0). Re-Establish 06:38:45 PVCEntity - reset_channel failed on link 2 PVC 4 06:38:45 PVCEntity - reset_channel failed on link 2 PVC 1 06:38:45 X25 link (2) PVC (1) reset failed. Detaching.
```

El código antedicho indica que el CallRouter del Cisco ICM no está recibiendo la señalización necesaria de los recursos de red Sprint.

**Nota:** Estos eventos también visualizan en la aplicación ICM del monitor.

## Solución

Proceda con los pasos siguientes en el CallRouter del Cisco ICM que usted ve las pruebas de un problema de red con los links de Sprint. Éstos son los pasos más rápidos de determinar porqué la red Sprint no está comunicando con el ICM.

1. Pare los servicios ICM en el CallRouter donde los procesos de Sprint NIC están experimentando las dificultades que conectan con la red Sprint.
2. Pare los servicios del Eicon en el CallRouter donde los procesos de Sprint NIC están experimentando las dificultades que conectan con la red Sprint.
3. De un comando prompt, ejecute el siguiente:

```
C:\EICON\WSNT>eccard start /E 1 EiconCard
Management Utility Copyright (C) Eicon Technology Corporation 1993-1997. All Rights
Reserved. EiconCard 1: S94 PCB version 800287.3 EiconCard 1 initialized Activating port(s)
... ECCARD: ERROR #PD342. Port 1. Network status [a0- 0]. Link level is not ready. Port 2.
Network connection established. Command partially completed. Error(s) occurred. -----
----- Según El extracto
relacionado de esa página sigue:d) [A0-00] Link Level is not ready. This message indicates
that the EiconCard
is working, and the physical layer is working, but that Layer 2 did not activate
correctly. This is most likely a problem with the network or the modem, and
needs to be sorted out in conjunction with the PTT.
```
4. Para verificar que la placa Eicon y los drivers sean instalados y de funcionamientos correctamente, ejecute el siguiente de un comando prompt:

```
C:\EICON\WSNT>eccard status
EiconCard Management Utility Copyright (C) Eicon Technology Corporation 1993-1997. All
Rights Reserved. EiconCard Configuration : Card Type ID Status PCB IO Port IRQ Address ----
----- 1 S94 20003 LOADED 800287.3
FC60 12 n/a 2 S94 20005 LOADED 800287.3 FC70 20 n/a EiconCard Port mapping : Card Port Port
name Protocol ----- 1 01 PORT1 X25 02 PORT2 X25 2 03 PORT3
X25 04 PORT4 X25 EiconCard Memory status : Card Type Free Total -----
----- 1 S94 1796 K 2048 K 2 S94 1796 K 2048 K Command completed successfully. Porque
el comando eicon card status completado con éxito, y basado en la información del Eicon,
usted puede determinar que este problema es causado por el equipo o las configuraciones
de red Sprint que son externos al Cisco ICM. En este ejemplo, Sprint necesita determinar
porqué X.25 el protocolo de la capa 2 está fallando en los links dados.
```
5. Cuando está hecho, recomience el Eicon y los servicios ICM.
6. Si los resultados señalan a un problema de la red Sprint, abra un ticket de problemas con Sprint. Si no, entre en contacto Cisco para la asistencia adicional.

## Información Relacionada

- [Cómo usar la utilidad Dumplog](#)
- [Redes Eicon](#)
- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)