

# ICM/UCCE Enterprise Edition Versión 7.x - El DTP Registrador No se Conecta al Oyente Remoto

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

En un entorno Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (antes IP Contact Center (IPCC)) y Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise, los sistemas ICM que ejecutan la versión 7.x o posterior no pueden hacer llamadas particulares a los oyentes remotos. Este documento describe el problema y la solución temporal.

## prerrequisitos

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Microsoft Windows Server 2003
- Cómo editar los archivos de host
- Cisco UCCE e ICM Enterprise 7.x y posterior

### Componentes Utilizados

La información de este documento se basa en Cisco UCCE e ICM Enterprise versión 7.x y posterior.

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en 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 cualquier comando.

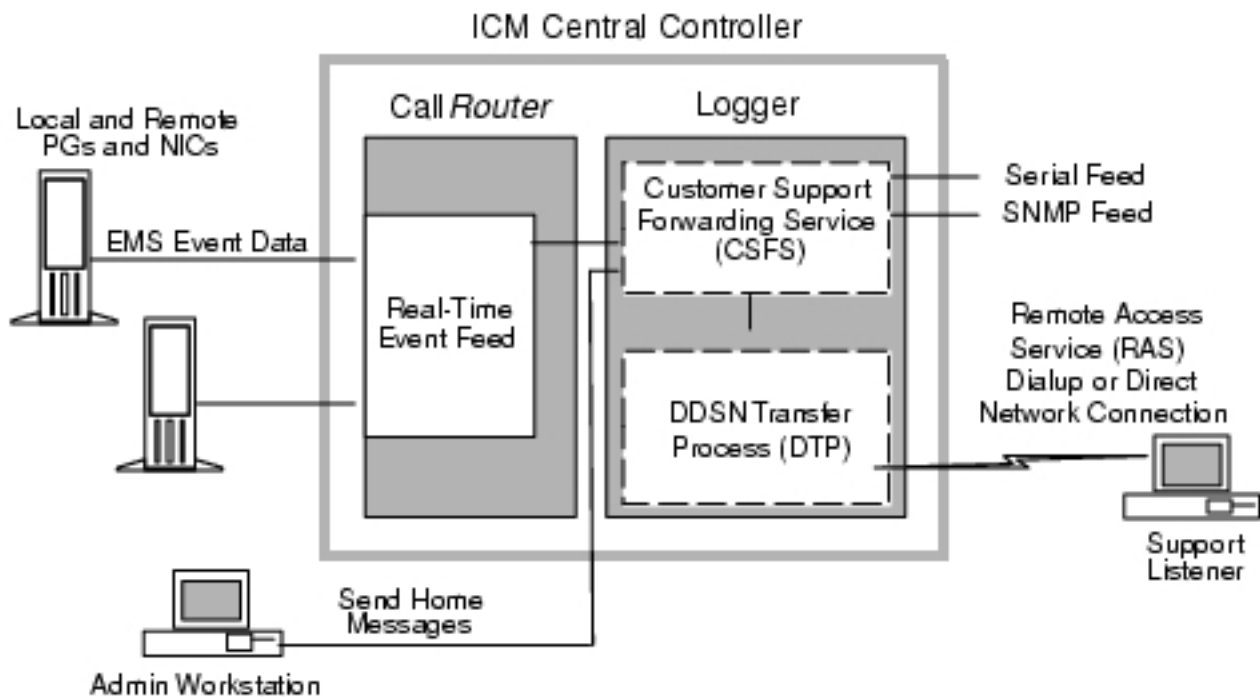
## Convenciones

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

## Antecedentes

Cada equipo que ejecuta un registrador ICM en un sitio de cliente está equipado con un módem para soportar Distributed Diagnostics and Services Network (DDSN). El registrador envía los datos al oyente a través de una conexión de acceso telefónico usando Windows Dial-Up Networking en el registrador y Windows Remote Access Service (RAS) en los registradores situados en una ubicación de cliente que permite conexiones de acceso telefónico o de red directa como muestra la Figura 1.

Figura 1 - Descripción de DDSN



## Problema

Los sistemas UCCE e ICM Enterprise versión 7.x o posterior no pueden hacer llamadas particulares a los oyentes remotos. Esto es debido en parte al cambio en los protocolos usados por Windows 2003 Server. Cisco ICM 7.x y posterior utiliza ahora la conexión TCP/IP sobre Remote Access Service (RAS) a los oyentes, pero no puede establecer una unidad de red. Esto hace que el registrador en el sitio de cliente no envíe alarmas ICM a los oyentes.

Estos errores se pueden ver en el registrador en el archivo de registro Dial the Phone (DTP). Puede utilizar la utilidad [dumplog](#) para ver el registro DTP.

**Note:** En esta salida, xxxxxxxxxx representa el nombre de dominio del oyente con el que el registrador intenta conectar.

```
00:25:00 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device,
Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2), for connection.
00:25:00 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established...
00:25:37 la-dtp Trace: RAS Connection wait has completed.
00:25:39 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network Drive '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:25:39 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
00:26:01 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
00:26:01 la-dtp Trace: Attempting to Use Backup System for Phone Home
00:26:01 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device,
Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2), for connection.
00:26:01 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established...
00:26:39 la-dtp Trace: RAS Connection wait has completed.
00:26:41 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network Drive '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:26:41 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
00:27:04 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
00:27:04 la-dtp Trace: RASConnectRet: Returned [1203] - '30360749_20070226_070407.now'
Not Copied
00:27:04 la-dtp Trace: RASCopy of '30360749_20070226_070407.now' Failed -
Waiting 3600 Seconds before Next Attempt
```

## [Solución](#)

En los registradores, añade el nombre y la dirección IP del equipo del oyente remoto al archivo de host que está situado en <dir>:\WINDOWS\system32\drivers\etc:

```
00:25:00 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device,
Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2), for connection.
00:25:00 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established...
00:25:37 la-dtp Trace: RAS Connection wait has completed.
00:25:39 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network Drive '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:25:39 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
00:26:01 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
00:26:01 la-dtp Trace: Attempting to Use Backup System for Phone Home
00:26:01 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device,
Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2), for connection.
00:26:01 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established...
00:26:39 la-dtp Trace: RAS Connection wait has completed.
00:26:41 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network Drive '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:26:41 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
00:27:04 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
00:27:04 la-dtp Trace: RASConnectRet: Returned [1203] - '30360749_20070226_070407.now'
Not Copied
00:27:04 la-dtp Trace: RASCopy of '30360749_20070226_070407.now' Failed -
Waiting 3600 Seconds before Next Attempt
```

## [Información Relacionada](#)

- [Guía de Administración ICM para Cisco ICM/IPCC Enterprise y Hosted Editions](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)