

Dépannage d'un processus de réplication (RPL) qui signale l'interruption d'une connexion client

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Explication de message d'erreur](#)

[État du test de Historical Data Server](#)

[Connexion de réseau de test entre l'enregistreur et le Historical Data Server](#)

[Connectivité de Microsoft SQL Server de test sur l'enregistreur et le HDS](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

De temps en temps, le processus de la réplication (RPL) sur un enregistreur de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) signale un des messages d'erreur suivants pour les ports 40026, 41026, 40028 ou 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.
```

Remarque: La valeur ci-dessus est affichée au-dessus des plusieurs lignes dues aux limites de l'espace.

Ce document explique pourquoi les erreurs peuvent se produire et comment récupérer.

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

[Conditions préalables](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Bases de données ICM de Cisco
- Connectivité de base de données SQL de Microsoft

- NT de Microsoft Windows ou connexion réseau 2000

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Versions 4.6.x et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Microsoft SQL Server version 6.5, 7.0, et 2000
- NT 4.0 et Server 2000 de Microsoft Windows

Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

Explication de message d'erreur

Ce type de message indique que le processus de la réplication (RPL) sur Historical Data Server (HDS) a perdu sa connexion SQL à la base de données de l'enregistreur. Jusqu'à ce que la connexion soit restaurée, des données historiques ne sont plus passées de l'enregistreur au HDS.

Le message est initié dans le processus RPL sur l'enregistreur, et peut être dû à une panne de réseau entre le HDS et l'enregistreur, à une panne dans la Microsoft SQL Server sur l'enregistreur, ou à une panne d'ordinateur sur le HDS. Quand la panne est corrigée une nouvelle connexion SQL est automatiquement restaurée par le missile aux performances améliorées.

État du test de Historical Data Server

La première étape en diagnostiquant cette erreur est de vérifier l'état physique du HDS. L'ordinateur est-il arrêté ? Si oui, démarrez-le. Si l'ordinateur ne démarre pas, le problème est matériel ou connexe du système d'exploitation de Microsoft Windows (SYSTÈME D'EXPLOITATION), et une fois que cette question est résolue le missile aux performances améliorées de Cisco devrait pouvoir établir une connexion à l'unité centrale de traitement.

Connexion de réseau de test entre l'enregistreur et le Historical Data Server

Si le HDS s'exécute sans erreur, et d'autres processus missile aux performances améliorées de Cisco sur le HDS fonctionnent sans problèmes, vérifient la connexion réseau publique entre le HDS et l'enregistreur. Le test le plus simple est un **test de ping**, qui est exécuté à une invite de commande comme suit :

```
C:\>ping geocust1lgra Pinging geocust1lgra [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
```

Remarque: Cet exemple suppose que le nom d'ordinateur d'enregistreur est `geocust1lgra` et a une adresse IP de 10.10.10.10.

S'il y a une réponse sans le message d'erreur, une connexion réseau est établie. Cependant, si la réponse suivante est renvoyée, la connexion réseau ne peut pas être établie, et le réseau devrait être étudié :

```
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 les résultats suivants sont retournés du **test de ping**, le réseau est dans l'état de marche, mais la connexion est bloquée, habituellement par un Pare-feu :

```
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.
```

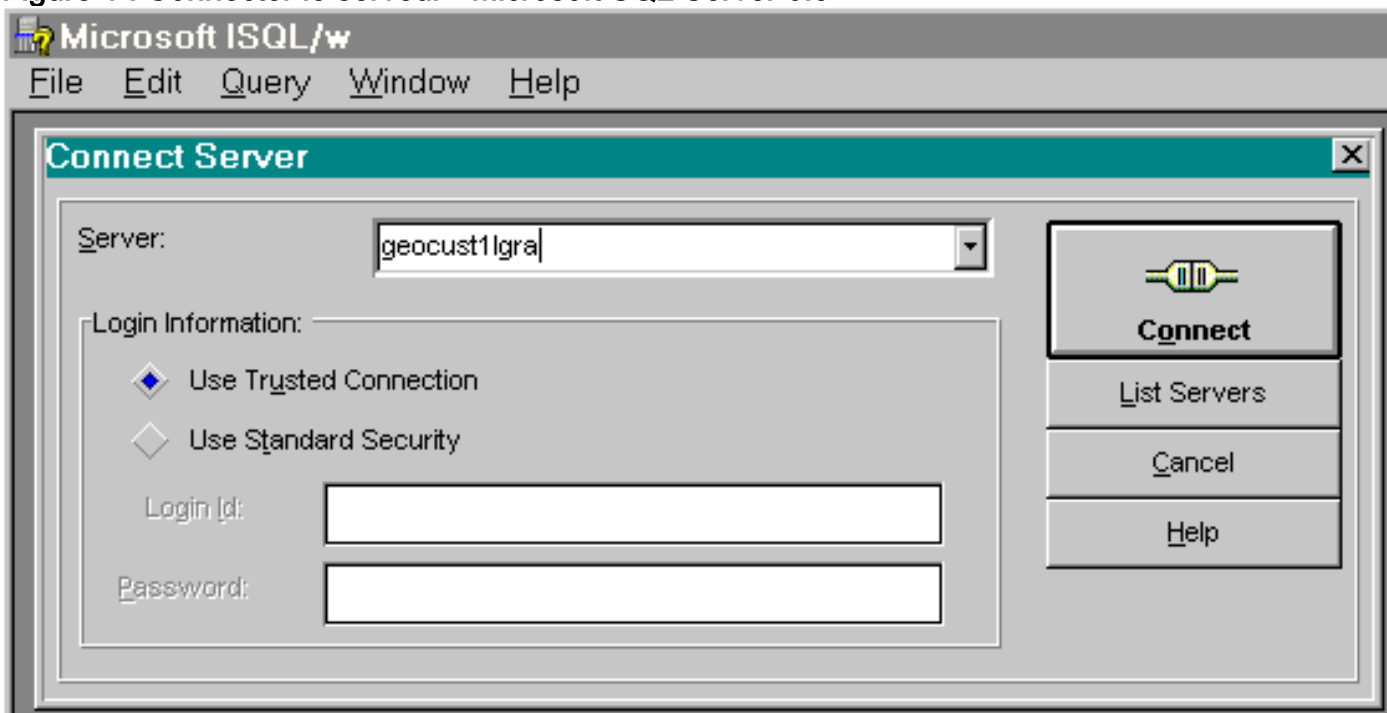
Le personnel du réseau interne du client devrait étudier toutes les pannes de réseau. Les informations complémentaires pour dépannage des problèmes de connexion réseau peuvent également être trouvées [en dépannant le TCP/IP de Cisco](#).

[Connectivité de Microsoft SQL Server de test sur l'enregistreur et le HDS](#)

Au cas où le HDS s'exécuterait physiquement et la connexion réseau peut être établie, le défaut peut résider avec la Microsoft SQL Server sur le HDS ou l'enregistreur. Employez les utilitaires de la requête de la Microsoft SQL Server (ISQL_w sur Microsoft SQL Server 6.5 ou analyseur de requête sur Microsoft SQL Server 7.0 ou 2000) pour tester la Connectivité de base de données SQL Server.

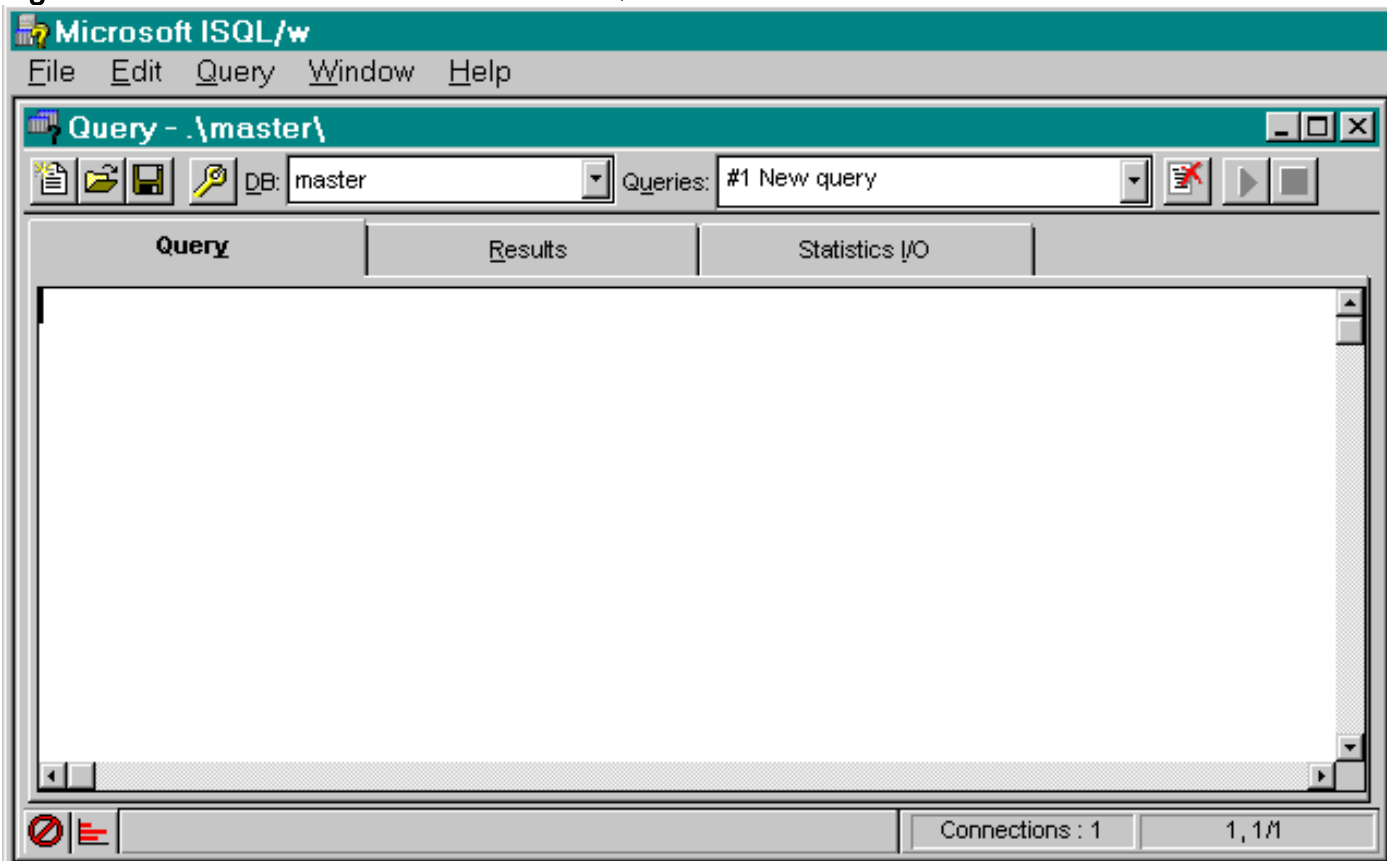
Remarque: Utilisant ISQL_w sur la Microsoft SQL Server 6.5, vous vous connecteriez la première fois à geocust1lgra, suivant les indications de la [figure 1](#).

Figure 1 : Connecter le serveur - Microsoft SQL Server 6.5



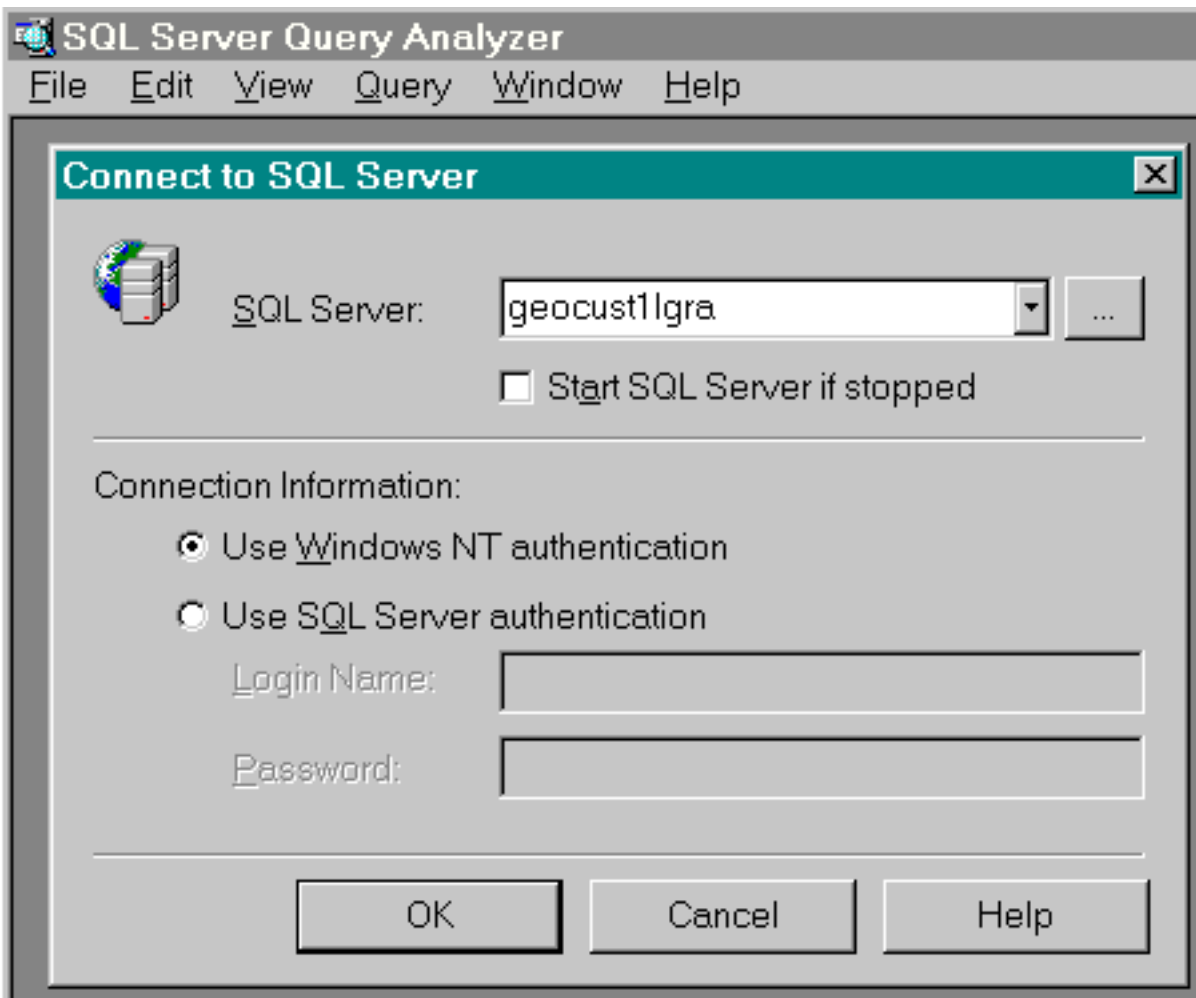
Si la connexion est réussie, la fenêtre Connexion suivante apparaît, suivant les indications de la [figure 2](#) dans ISQL_w :

Figure 2 : Connexion réussie - Microsoft SQL Server 6.5



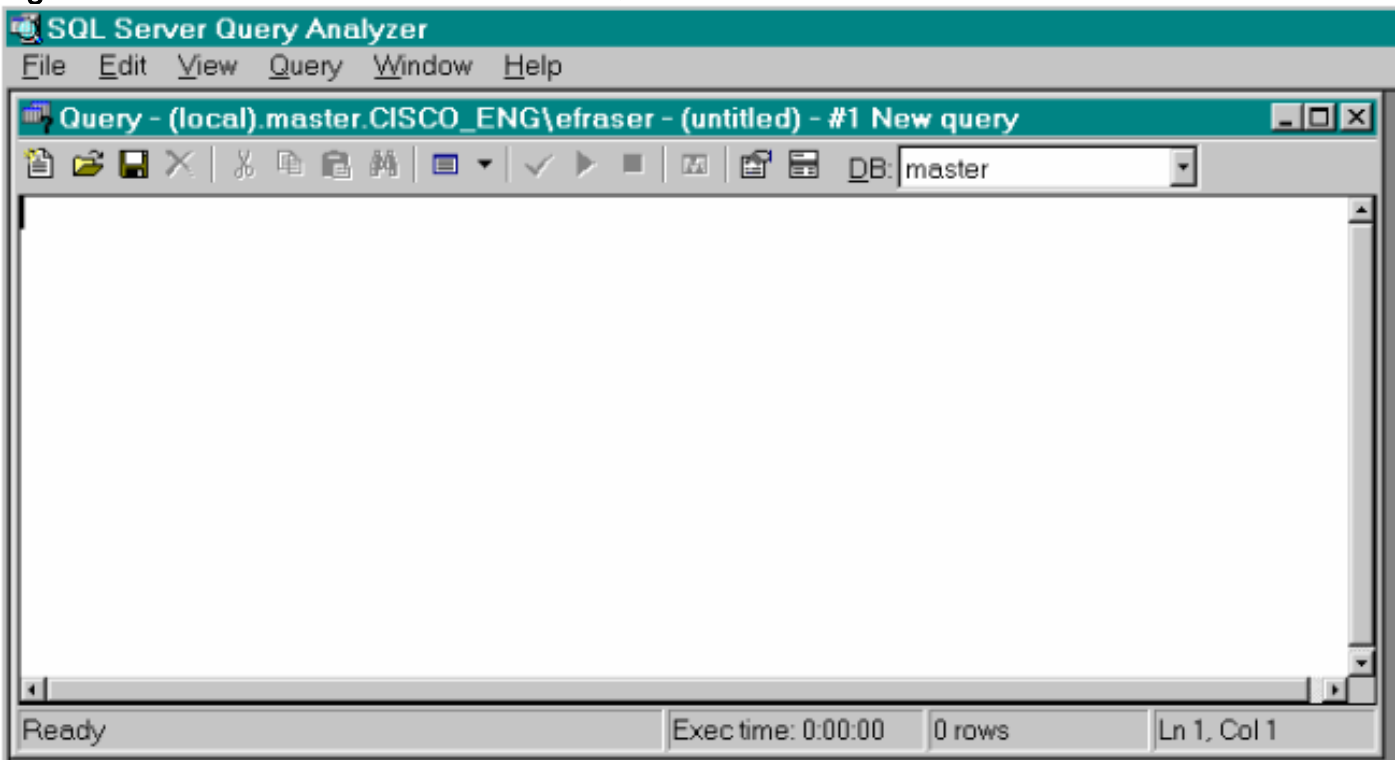
Si vous utilisez la Microsoft SQL Server 7.0 ou 2000, analyseur de requête d'utilisation à connecter au serveur de Microsoft SQL Server sur l'enregistreur A, suivant les indications de la [figure 3](#) :

Figure 3 : Connecter le serveur - Microsoft SQL Server 7.0 ou 2000



Si la connexion est réussie, la fenêtre Connexion suivante apparaît, suivant les indications de la [figure 4](#) dans l'analyseur de requête :

Figure 4 : Connexion réussie - Microsoft SQL Server 7.0 ou 2000



Si la fenêtre Connexion n'affiche pas, l'utilitaire de requête renvoie un message d'erreur

spécifique. Les informations dans ce message peuvent être utilisées pour dépanner le problème de Connectivité de Microsoft SQL Server spécifié. Cependant, vous pouvez prendre quelques mesures de base pour aborder des problèmes de Connectivité de Microsoft SQL Server avant que vous tentiez la recherche détaillée pour dépanner un message d'erreur spécifique. Ces étapes incluent ce qui suit :

- Arrêtez le service de distributeur missile aux performances améliorées de Cisco, faites un cycle le service de Microsoft SQL Server, et redémarrez le service de distributeur missile aux performances améliorées de Cisco.
- Arrêtez le service de distributeur missile aux performances améliorées de Cisco, redémarrez le HDS, et vérifiez les reprises de service de distributeur missile aux performances améliorées de Cisco.

Remarque: Répétez les étapes ci-dessus sur l'enregistreur connecté, cette question peut être sur l'enregistreur ou HDS.

Si ces étapes ne corrigent aucune erreur de Connectivité de Microsoft SQL Server, ou si aucun des problèmes répertoriés ci-dessus ne peut être corrigé par l'enquête interne, un cas devrait être créé avec le [centre d'assistance technique Cisco \(TAC\)](#).

[Informations connexes](#)

- [Support technique - Cisco Systems](#)