

ICM/UCCE Enterprise Edition version 7.x - Le protocole DTP du Logger ne peut pas se connecter à l'écouteur distant

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

À un Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (autrefois IP Contact Center (IPCC)) et l'environnement d'entreprise de l'Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées), les systèmes ICM qui exécutent la version 7.x ou ultérieures ne peuvent pas téléphoner à la maison aux auditeurs à distance. Ce document décrit le problème et le contournement.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Microsoft Windows Server 2003
- Comment éditer des fichiers hôte
- Cisco UCCE et entreprise 7.x missile aux performances améliorées et plus tard

Composants utilisés

Les informations dans ce document sont basées sur Cisco UCCE et version Enterprise 7.x missile aux performances améliorées et plus tard.

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

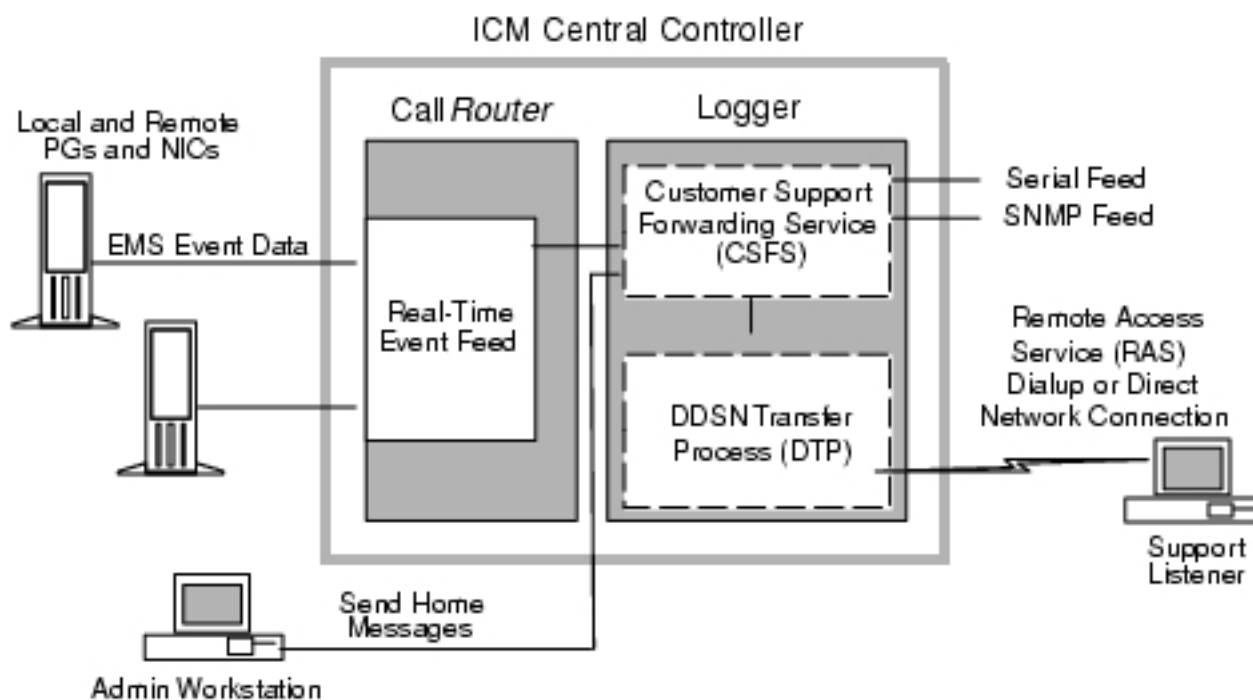
Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Informations générales

Chaque ordinateur qui exécute un enregistrement ICM à un site client est équipé d'un modem pour prendre en charge les diagnostics et le réseau de services distribués (DDSN). L'enregistreur envoie des données à l'auditeur par une connexion commutée utilisant le réseau commuté de Windows sur l'enregistreur et le Windows Remote Access Service (RAS) sur les enregistreurs situés à un site client cadran-dans lequel autorise ou les connexions réseau directes pendant que la figure 1 affiche.

Figure 1 - Aperçu DDSN



Problème

La version 7.x ou ultérieures de systèmes d'entreprise UCCE et missile aux performances améliorées ne peuvent pas téléphoner à la maison aux auditeurs à distance. C'est dû en partie du changement des protocoles utilisés par le serveur Windows 2003. Le missile aux performances améliorées 7.x de Cisco et plus tard maintenant utilisent le TCP/IP au-dessus de la connexion de Remote Access Service (RAS) aux auditeurs mais ne peuvent pas établir un lecteur réseau. Ceci fait ne pas envoyer l'enregistreur au site client des alarmes missile aux performances améliorées aux auditeurs.

Ces erreurs peuvent être vues sur l'enregistreur dans le cadran le fichier journal du téléphone (DTP). Vous pouvez employer l'[utilitaire Dumplog](#) afin de voir le log DTP.

Note: Dans cette sortie, xxxxxxxxxxxx représente le nom de domaine de l'auditeur au lequel l'enregistreur essaye de se connecter.

```
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 '\\xxxxxxxxx\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$'
00:26:01 la-dtp Trace: Attempting to Use Backup System for Phone Home
00:26:01 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device,
Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2), for connection.
00:26:01 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established...
00:26:39 la-dtp Trace: RAS Connection wait has completed.
00:26:41 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network Drive '\\xxxxxxxxx\ipc$'
using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:26:41 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxxxx\ipc$'
00:27:04 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxxxx\ipc$'
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
```

Solution

Sur les enregistreurs, ajoutez le nom de l'ordinateur distant et l'adresse IP de l'auditeur au fichier hôte qui se trouve dans <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 '\\xxxxxxxxx\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$'
00:26:01 la-dtp Trace: Attempting to Use Backup System for Phone Home
00:26:01 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device,
Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2), for connection.
00:26:01 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established...
00:26:39 la-dtp Trace: RAS Connection wait has completed.
00:26:41 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network Drive '\\xxxxxxxxx\ipc$'
using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:26:41 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxxxx\ipc$'
00:27:04 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxxxx\ipc$'
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
```

Informations connexes

- [Guide d'administration missile aux performances améliorées pour l'entreprise de Cisco ICM/IPCC et les éditions hébergées](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)