

目次

[概要](#)

[はじめに](#)

[表記法](#)

[前提条件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[エラーメッセージの説明](#)

[従来のデータサーバのテスト ステータス](#)

[ロガーと従来のデータサーバ間のネットワーク接続のテスト](#)

[ロガーおよび HDS の Microsoft SQL Server 接続をテストして下さい](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Logger の複製 (RPL) プロセスから、ポート 40026、41026、40028、または 41028 に対して次のいずれかのエラー メッセージが表示されることがあります。

注上記の値はスペース制限による複数の回線に表示する。

エラーがなぜおよび回復 する方法を発生するかもしれないかこの資料に説明されています。

[はじめに](#)

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコ テクニカル ティップスの表記法](#)』を参照してください。

[前提条件](#)

このドキュメントの読者は次の項目に関する知識が必要です。

- Cisco ICM データベース
- Microsoft SQL データベース 接続
- Microsoft Windows NT が 2000 年のネットワーク接続

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.x および それ 以降
- Microsoft SQL Server バージョン 6.5、7.0、および 2000 年
- Microsoft Windows NT 4.0 および 2000 サーバ

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

エラーメッセージの説明

このメッセージのタイプはヒストリカル データ サーバ (HDS) の複製 (RPL) プロセスがロガー データベースへの SQL 接続を失ったことを示します。接続が復元するまで、履歴データはロガーから HDS にもはや通じません。

メッセージはロガーの RPL プロセスで始められ、ロガーの Microsoft SQL Server の HDS 間のネットワーク停止が原因およびロガー、失敗、または HDS の機械故障であるかもしれません。失敗が解決されるとき新しい SQL 接続は ICM によって自動的に復元する。

従来のデータサーバのテスト ステータス

このエラーの診断の第一歩は HDS の物理的なステータスをチェックすることです。マシンはシャットダウンされますか。その場合、それを起動して下さい。マシンが起動しない場合、問題は関係したハードウェアまたは Microsoft Windows オペレーティングシステム (OS) でありこの問題が解決されれば Cisco ICM は Central Controller への接続を確立できるはずです。

ロガーと従来のデータサーバ間のネットワーク接続のテスト

HDS がエラーなしで動作し、HDS の他の Cisco ICM プロセスが問題なくはたらいたら場合、HDS とロガー間のパブリック ネットワーク 接続をチェックして下さい。簡単なテストは次の通りコマンド プロンプトで実行される ping テストです、:

```
C:\>ping geocust1lgraPinging geocust1lgra [10.10.10.10] with 32 bytes of data:Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128
```

注この例はロガー マシン名は geocust1lgra 10.10.10.10 の IP アドレスがあることを前提していません。

応答がエラーメッセージ無しにある場合、ネットワーク接続は確立されます。ただし、次の応答が返されれば、ネットワーク接続は確立することができないしネットワークは調査する必要があります:

```
C:\>ping geocust1lgraPinging geocust1lgra [10.10.10.10] with 32 bytes of data:Request timed out.Request timed out.Request timed out.Request timed out.
```

次の結果が ping テストから返される場合、ネットワークは正常に動作していますが、接続はファイアウォールによって、通常ブロックされています:

```
C:\>ping geocust1lgraPinging 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.
```

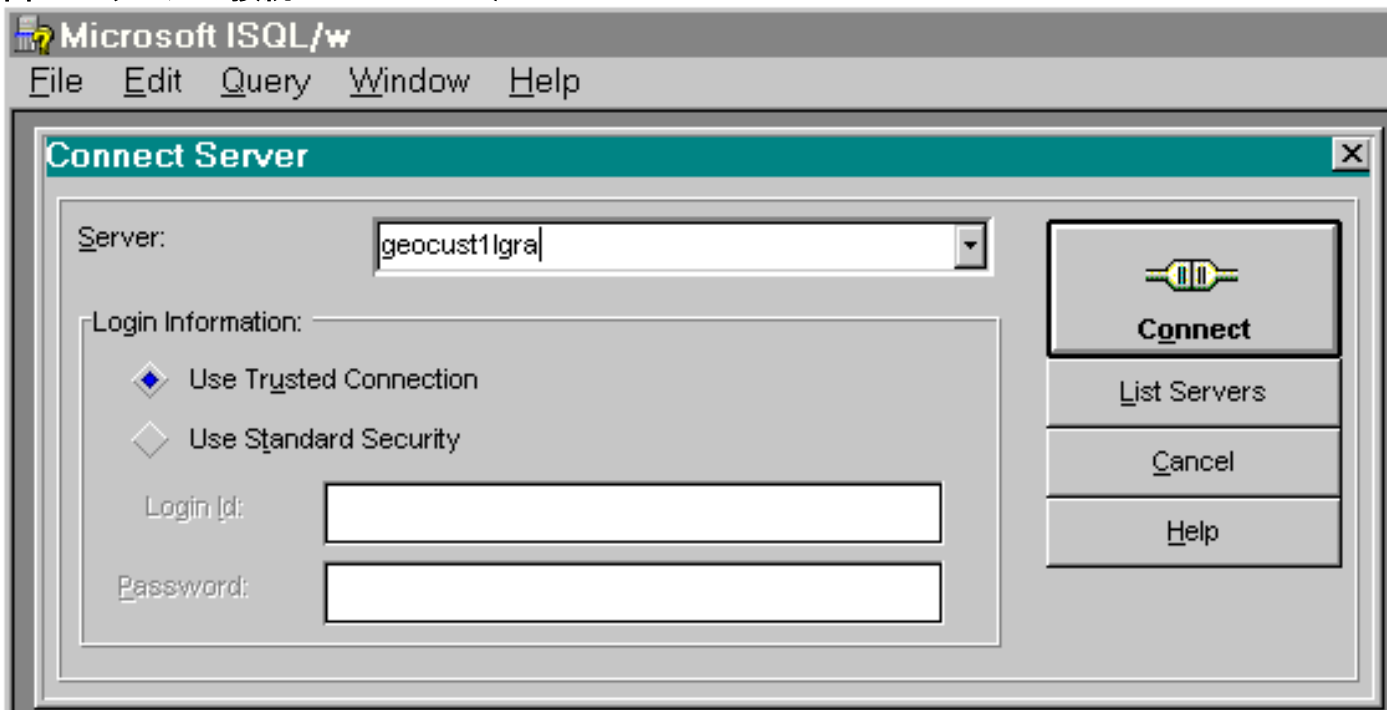
顧客の内部ネットワークスタッフはネットワーク障害を調査する必要があります。ネットワーク接続上の問題を解決するためのその他の情報はまた [Cisco TCP/IP の解決](#)で見つけられるかもしれません。

ロガーおよび HDS の Microsoft SQL Server 接続をテストして下さい

HDS が物理的に動作し、ネットワーク接続が確立されるかもしなければエラーは HDS またはロガーの Microsoft SQL Server によって常駐するかもしれません。Microsoft SQL Server のクエリユーティリティを使用して下さい (Microsoft SQL Server 6.5 の ISQL_w か Microsoft SQL Server 7.0 のクエリ アナライザまたは 2000) SQL サーバ データベース 接続をテストするため。

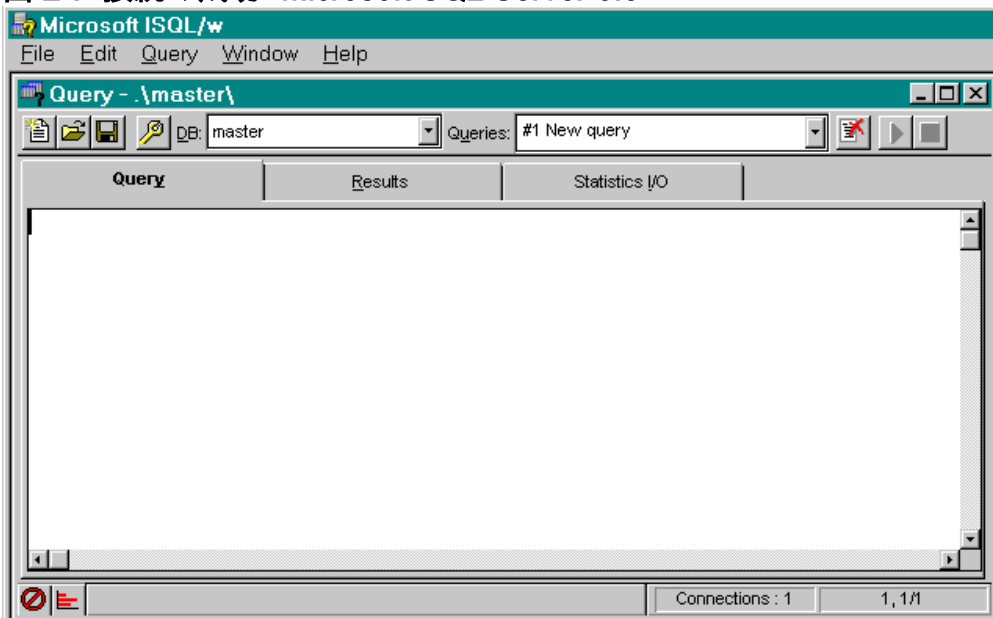
注Microsoft SQL Server 6.5 の ISQL_w を使用する、[図 1.](#)に示すように geocust1lgra に最初に、接続します。

図 1 : サーバの接続- Microsoft SQL Server 6.5



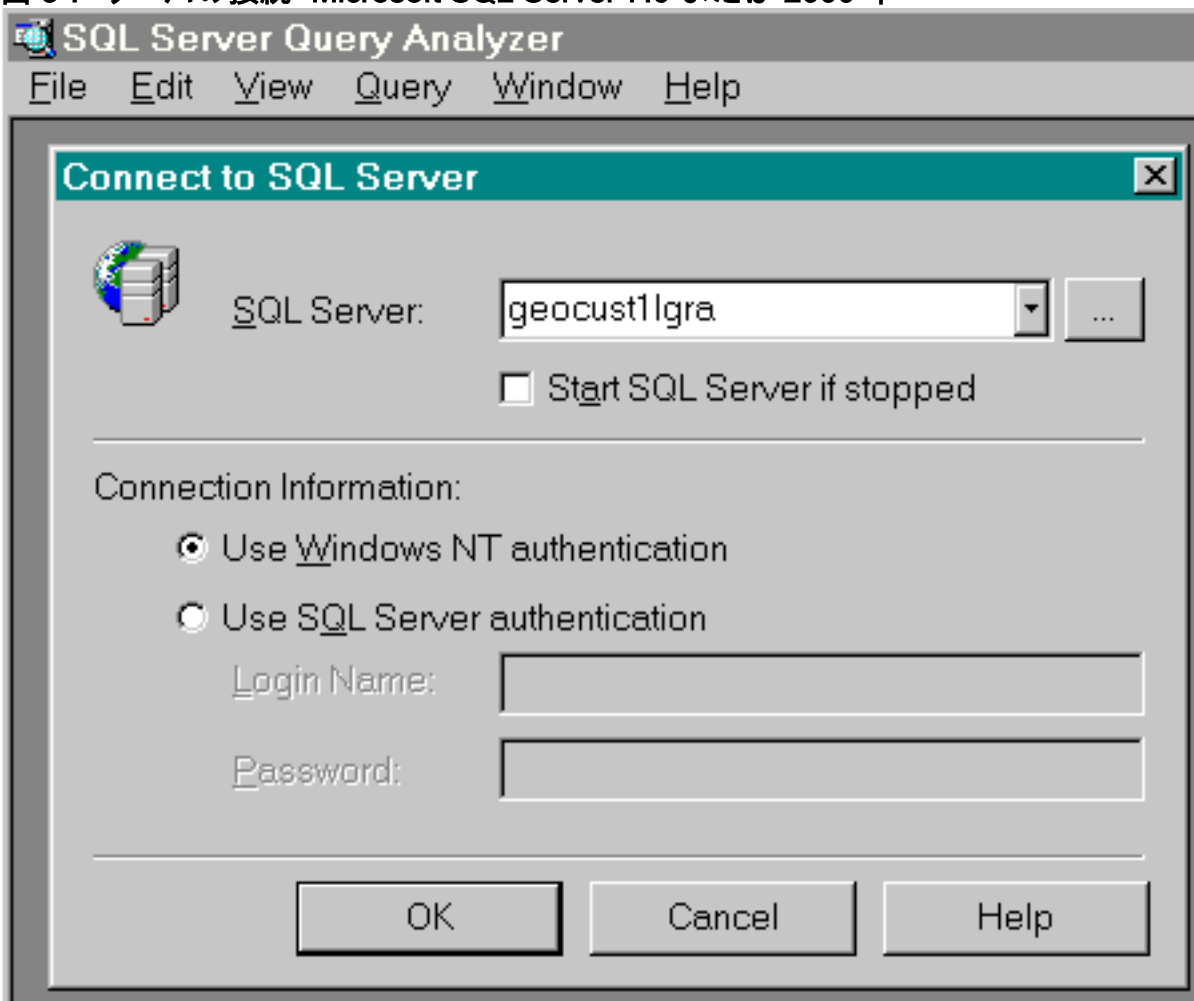
接続が正常である場合、次の接続ウィンドウは ISQL_w に示すように、[図 2](#) 現われます:

図 2 : 接続の成功- Microsoft SQL Server 6.5



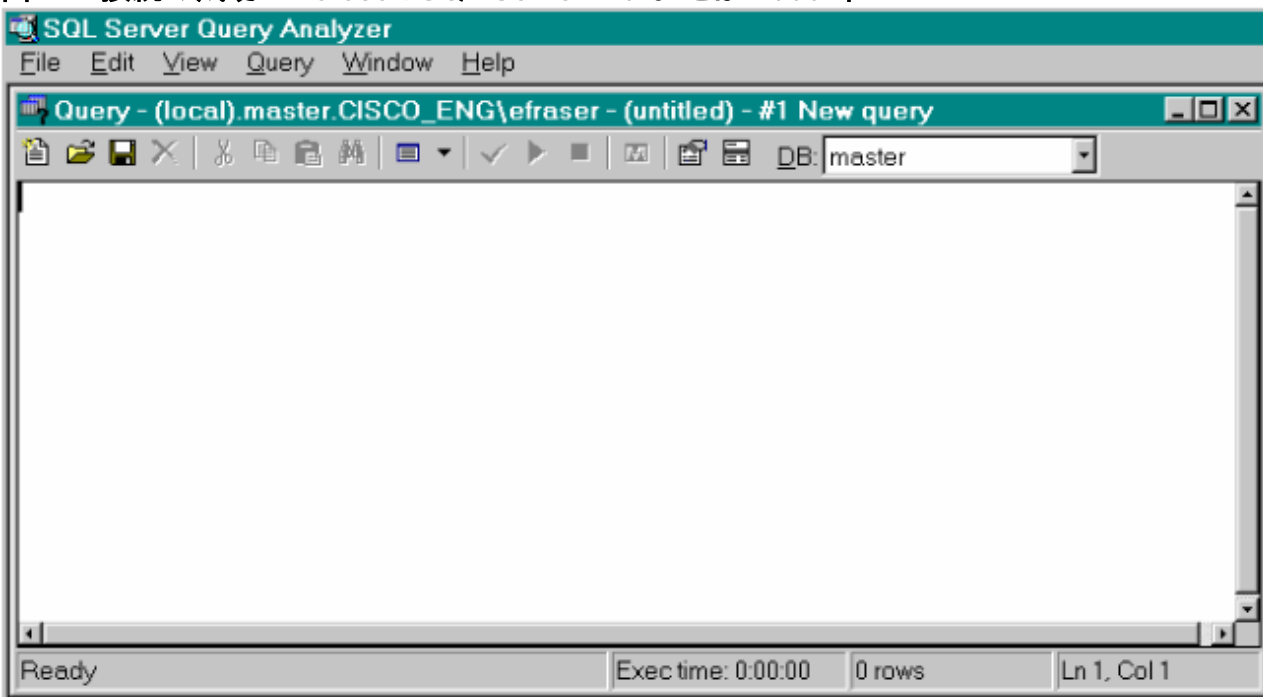
Microsoft SQL Server 7.0 または 2000 年を使用している場合、[図 3](#)に示すようにロガー A の Microsoft SQL Server サーバに、接続するべき使用 クエリ アナライザ

図 3 : サーバの接続- Microsoft SQL Server 7.0 または 2000 年



接続が正常である場合、次の接続ウィンドウはクエリ アナライザに示すように、[図 4](#) 現われます :

図 4 : 接続の成功- Microsoft SQL Server 7.0 または 2000 年



接続ウィンドウが表示されない場合、クエリユーティリティは特定の エラー メッセージを返します。このメッセージの情報が規定される Microsoft SQL Server 接続に関する問題を解決するのに使用されるかもしれませんが。ただし特定の エラー メッセージを解決するように詳しい 研究を試みる前に、Microsoft SQL Server 接続に関する問題を提起するためにいくつかの基本的な手順を踏むことができます。これらのステップは次が含まれています:

- Cisco ICMディストリビューター サービスを停止し、Microsoft SQL Server サービスを循環させ、Cisco ICMディストリビューター サービスを再開して下さい。
- Cisco ICMディストリビューター サービスを停止し、HDS をリポートし、Cisco ICMディストリビューター サービス再起動を確認して下さい。

注接続されたロガーの上記のステップを繰り返して下さい、この問題はロガーか HDS であるかもしれません。

これらのステップが Microsoft SQL Server 接続エラーを訂正しないか、または上記リストに記載されている内部調査によって問題のどれも訂正されないかもしれなければケースは [Cisco Technical Assistance Center \(TAC \)](#) で作成する必要があります。

関連情報

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)