

ICM/UCCE Enterprise Edition バージョン 7.x - ロガー DTP がリモート リスナーに接続されな い

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (旧称 IP コンタクト センター (IPCC))、および Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise 環境、バージョン 7.x 以降で稼働する ICM システムは、リモート リスナーに Phone Home を行えません。このドキュメントでは、問題と回避策について説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Microsoft Windows Server 2003
- ホスト ファイルを編集する方法
- Cisco UCCE および Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise 7.x および以降

[使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は基づいた on Cisco UCCE および Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise バージョン 7.x および それ 以降です。

本書の情報は、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、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してくだ

さい。

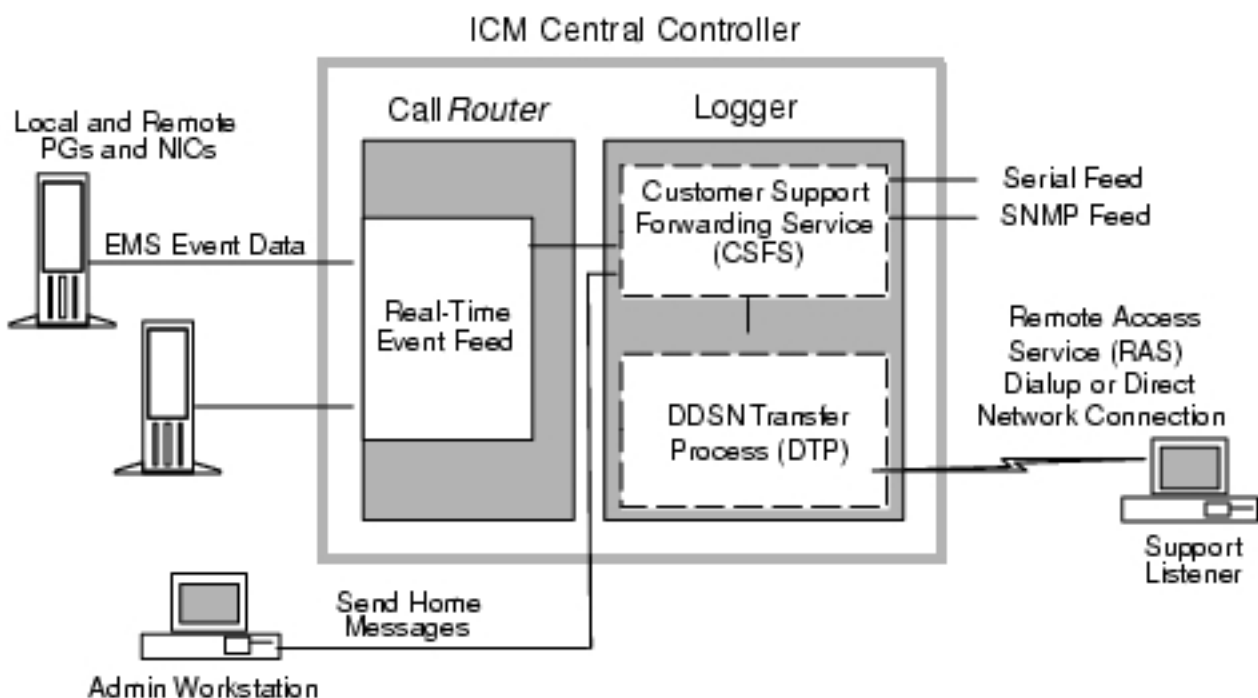
表記法

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。

背景説明

カスタマ サイトで ICM ロガーを実行する各コンピュータはモデムが Distributed Diagnostics and Services Network (DDSN) をサポートするために装備されています。割り当てる顧客の場所の取付けられるロガーのロガーおよび Windows Remote Access Service (RAS) の Windows ダイアルアップ ネットワークを使用してダイヤル式接続を通したリスナーへのロガー送信データはダイヤルインが直接ネットワーク接続のように図 1 示します。

図 1 - DDSN 概要



問題

UCCE および Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise システム バージョン 7.x または それ 以降はリモート リスナーに Phone Home にできません。これは Windows 2003 サーバによって使用されるプロトコルの変更が一部には原因です。Cisco ICM 7.x および以降はリスナーへの Remote Access Service (RAS) 接続上の TCP/IP を使用するようになりますが、ネットワーク ドライブを確立することができません。これによりカスタマ サイトでロガーはリスナーに ICM アラームを送信します。

これらのエラーはダイヤルのロガーで電話 (DTP) ログ ファイル見られる場合があります。DTP ログが表示されるために [Dumplog ユーティリティ](#)を使用できます。

注: この出力では、xxxxxxxxxxxxx ロガーが接続することを試みているリスナーのドメイン名を表します。

```
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$'
using Password xxxxxxx, UserName xxxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:25:39 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
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 xxxxxxx, UserName xxxxxxx, 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
```

解決策

ログで、<dir>:\WINDOWS\system32\drivers\etc にあるホスト ファイルにリモート リスナーのコンピュータ名および IP アドレスを追加して下さい:

```
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$'
using Password xxxxxxx, UserName xxxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:25:39 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
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 xxxxxxx, UserName xxxxxxx, 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
```

関連情報

- [Cisco ICM/IPCC エンタープライズのための ICM 管理 ガイドは及び版をホストしました](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)