

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

[概要](#)

[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](#)

概要

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 ファイルの編集方法
- Cisco UCCE および ICM Enterprise 7.x 以降

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco UCCE および ICM Enterprise バージョン 7.x 以降に基づくものです。

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

カスタマー サイトで ICM Logger を実行する各コンピュータには、モデムが設置されており、分散型診断およびサービス ネットワーク (DDSN) をサポートしています。ロガーは、図 1 に示すように、ロガーの Windows ダイアルアップ ネットワークを使用するダイアルアップ接続、およびダイアル インまたはダイレクト ネットワーク接続が許可されている顧客の場所に置かれたロガーの Windows リモート アクセス サービス (RAS) を介してデータをリスナーに送信します。

図 1 : DDSN の概要

問題

UCCE および ICM Enterprise システム バージョン 7.x 以降では、リモート リスナーに Phone Home を行えません。これは、Windows 2003 サーバで使用するプロトコルの変更が原因の一部です。Cisco ICM 7.x 以降ではリスナーに対する TCP/IP over Remote Access Service (RAS) 接続を使用していますが、ネットワーク ドライブを設定することはできません。このため、顧客サイトのロガーは ICM アラームをリスナーに送信しません。

これらのエラーは、ロガーの Dial the Phone (DTP) ログ ファイルから確認できます。DTP ログを確認するには、[Dumplog ユーティリティ](#)を使用します。

注: この出力では、xxxxxxxxxx はロガーが接続を試行するリスナー名を表します。

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

ロガーにおいて、リモート リスナーのコンピュータ名と IP アドレスを

<dir>:\WINDOWS\system32\drivers\etc にあるホスト ファイルに追加します。

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

関連情報

- [Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions の ICM アドミニストレーション ガイド](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)