

CRPL (CICR の複製) は Cisco Unified ICM Hosted Edition から ICM 7.0 にアップグレードすると、アクセス エラー コード 9986 で失敗する

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[CICM 複製](#)

[CICR 複製に関連した ICM/EMS ログファイルの中で参照されるイベントは 9986 非難しましたり /エラーコード](#)

[回避策](#)

[setup.exe に対して開いた問題レポートはこの問題に関連していました](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Unified Intelligent Contact Manager (ICM) Hosted Edition を ICM 7.0 以降にアップグレードする場合、CICR レプリケーション プロセス (CRPL) には、Active Directory 内に概要が含まれる手動変更なしでカスタマー インスタンスへの設定更新を行うための適切な権限および許可がありません。このドキュメントでは、手動変更の概要について説明します。

注: この資料の中で説明されているアソシエーションは ICM のインストールおよびセットアップと自動的に発生しません。これらのアソシエーションは手動で設定する必要があります。詳細については Cisco バグ ID [CSCse55800](#) ([登録ユーザのみ](#)) を参照して下さい。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Active Directory (AD) 概念
- CRPL の基本的な機能性

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 Unified Cisco Unified Intelligent Contact Management Hosted 版 リリース 7.0(0) およびそれ以降
- Microsoft AD

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。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

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。

CICM 複製

手動で両方の場所の項目を追加する管理者のための必要なしで（とりわけダイヤル番号およびラベル）水平な CICM に水平な Network Applications Manager（NAM）からのコンフィギュレーションアイテムを複製するホストされた ICM 環境内の Customer ICM（CICM）複製はプロセスです。

CICR 複製に関連した ICM/EMS ログファイルの内で参照されるイベントは 9986 非難しましたり/エラーコード

これらの Event Management System（EMS）ログ セグメントで表される CRPL 失敗はすべての適切なマッピングを持っていないことを表しています。特定のカスタマー インスタンスのサービス セキュリティ グループと関連付けられる NAM ロガーのサービス ログオン アカウントのためのマッピングは抜けています。

Events from February 20, 2006:

```
11:51:51 lb-crpl Trace: Connecting to Cicr <customer Instance>
11:51:51 lb-crpl Trace: AwRtClient Client started at Mon Feb 20 11:51:51 2006
11:51:51 lb-crpl Trace: Real Time Feed activated from preferred side of
central controller.
11:51:51 lb-crpl Trace: Config Change message received, last update
key 406154682083.000000, last update time 877761033
11:51:51 lb-crpl Real-time Client cannot connect to database using
ServerName: geocustdist1b, UserName , SqlCode 3.
11:51:51 lb-crpl Session to local database could not be opened. Aborting...
11:51:51 lb-crpl Session to local database could not be opened. Aborting...
11:51:51 lb-crpl Trace: Connection to Cicr <customer Instance> Failed:
Initialize UpdateCC returned error code -9986: Session to local database
could not be opened.
```

Events from February 20, 2006:

```
11:51:51 dis-uaw Trace: New trace client: cicrreplication(upcc) on pipe 0x270.
11:51:51 dis-uaw Trace: [client: cicrreplication(upcc)] Real-time Client
cannot connect to database using ServerName: geocustdist1b, UserName , SqlCode 3.
11:51:51 dis-uaw Trace: [client: cicrreplication(upcc)] Session to local
database could not be opened. Aborting...
11:51:51 dis-uaw Trace: Info: Trace client on pipe 0x270 disconnected.
Last API Error [109]: Unknown status code 109. GetLastError() after
FormatMessage() returned 317
```

回避策

Active Directory Users and Computers を通して、CICM レベルで特定のカスタマー インスタンスのサービス セキュリティ グループに NAM ロガー A および B サイド サービス アカウントを (NAMN1LoggerAmachinename および NAMN1LoggerBmachinename) 追加して下さい。これは Active Directory Users and Computers およびない ICM ドメイン マネージャ ツールによってする必要はありません。

次の手順を実行します。

1. > ドメインコントローラの **Active Directory Users and Computers Start > Program Files > Administrative Tools** の順に選択して下さい。
2. NAM 例 サービス アカウントの名前を判別するために例 OU レベルで NAM 例を強調表示して下さい。
3. [ダイアグラム](#) では、例は N1 例であり、サービス セキュリティ グループは NAM1_N1_Service です。強調表示し、このサービス グループを右クリックし、『 Properties 』を選択して下さい。行き、 **NAMN1LoggerAmachinename** および **NAMN1LoggerBmachinename** は呼ばれるメンバー タブにロガーサービス サービス・アカウントのメモを作ります。
4. CICM カスタマー インスタンスにナビゲートし、例 OU を強調表示して下さい。
5. インターフェイスの右のペイン内のサービス セキュリティ グループを見ます。
6. 強調表示し、このサービス グループを右クリックし、『 Properties 』を選択して下さい。
7. Members タブに行き、これらのステップを完了して下さい:[Add] をクリックします。NAM ドメインを選択して下さい。ステップ 3. ののメモに作った NAM ロガーのサービス アカウントを追加して下さい。

このダイアグラムはなんと典型的なホステッド ドメイン 構造のように見える可能性があるかの 1 つの例です。このソリューションに関連しているグループは強調表示されます。

注: この資料の [回避策プロシージャ](#) は一度だけ修正ではありません。ICM セットアップが動作するたびに、設定グループ アカウントは自動的にリセットされます。従って、このプロシージャはセットアップが動作するたびに繰り返す必要があります。

この問題に関する setup.exe に対して開く問題レポート

この問題は Cisco バグ ID [CSCse55800](#) ([登録ユーザのみ](#)) で説明されています。Cisco バグ ID CSCse55800 はこの問題に関する公式説明およびリリース ノートとの有効な CCO ID があるこの資料で注意される回避策ステップを含むユーザーを提供します。

関連情報

- [アップグレード ガイド Cisco ICM/IPCC 企業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](#)