

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Explicação de mensagem de erro](#)

[Status de teste do Historical Data Server](#)

[Testar a conexão da rede entre o logger e o servidor de dados históricos](#)

[Teste a Conectividade do Microsoft SQL server no registador e no HDS](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Ocasionalmente, o processo do Replication (RPL) em um registador de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) relata um dos seguintes Mensagens de Erro para as portas 40026, 41026, 40028 ou 41028.

Nota: O valor acima é indicado sobre as múltiplas linhas devido às limitações de espaço.

Este documento explica porque os erros podem ocorrer e como recuperar.

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Pré-requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- Bancos de dados do Cisco ICM
- Conectividade do banco de dados Microsoft SQL
- Conectividade de rede NT ou 2000 de Microsoft Windows

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- Versões do ICM 4.6.x de Cisco e mais tarde
- Versão 6.5, 7.0, e 2000 do Microsoft SQL server

- Microsoft Windows NT4.0 e 2000 server

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

Explicação de mensagem de erro

Este tipo de mensagem indica que o processo do Replication (RPL) em um Historical Data Server (HDS) perdeu sua conexão SQL à base de dados de logger. Até que a conexão esteja restaurada, os dados históricos estão passados já não do registrador ao HDS.

A mensagem é iniciada no processo RPL no registrador, e pode ser devido a uma parada de rede entre o HDS e o registrador, a uma falha no Microsoft SQL server no registrador, ou a uma falha na máquina no HDS. Quando a falha é corrigida uma conexão SQL nova está restaurada automaticamente pelo ICM.

Status de teste do Historical Data Server

A primeira etapa em diagnosticar este erro é verificar o status físico do HDS. A máquina é fechada? Em caso afirmativo, carreg a acima. Se a máquina não carreg, o problema é hardware ou operating system (OS) de Microsoft Windows relativo, e uma vez que esta edição é resolvida Cisco ICM deve poder estabelecer uma conexão ao controlador central.

Testar a conexão da rede entre o logger e o servidor de dados históricos

Se o HDS está sendo executado sem erro, e outros processos de Cisco ICM no HDS estão trabalhando sem problemas, verificam a conexão de rede pública entre o HDS e o registrador. O teste o mais simples é um **teste de ping**, que seja executado em um comando prompt como segue:

```
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
```

Nota: Este exemplo supõe que o nome de máquina do registrador é `geocust1lgra` e tem um endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT de 10.10.10.10.

Se há uma resposta sem o Mensagem de Erro, uma conexão de rede está estabelecida. Contudo, se a seguinte resposta é retornada, a conexão de rede não pode ser estabelecida, e a rede deve ser investigada:

```
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.
```

Se os seguintes resultados são retornados do **teste de ping**, a rede está no ordem de trabalhos, mas a conexão está sendo obstruída, geralmente por um Firewall:

```
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.

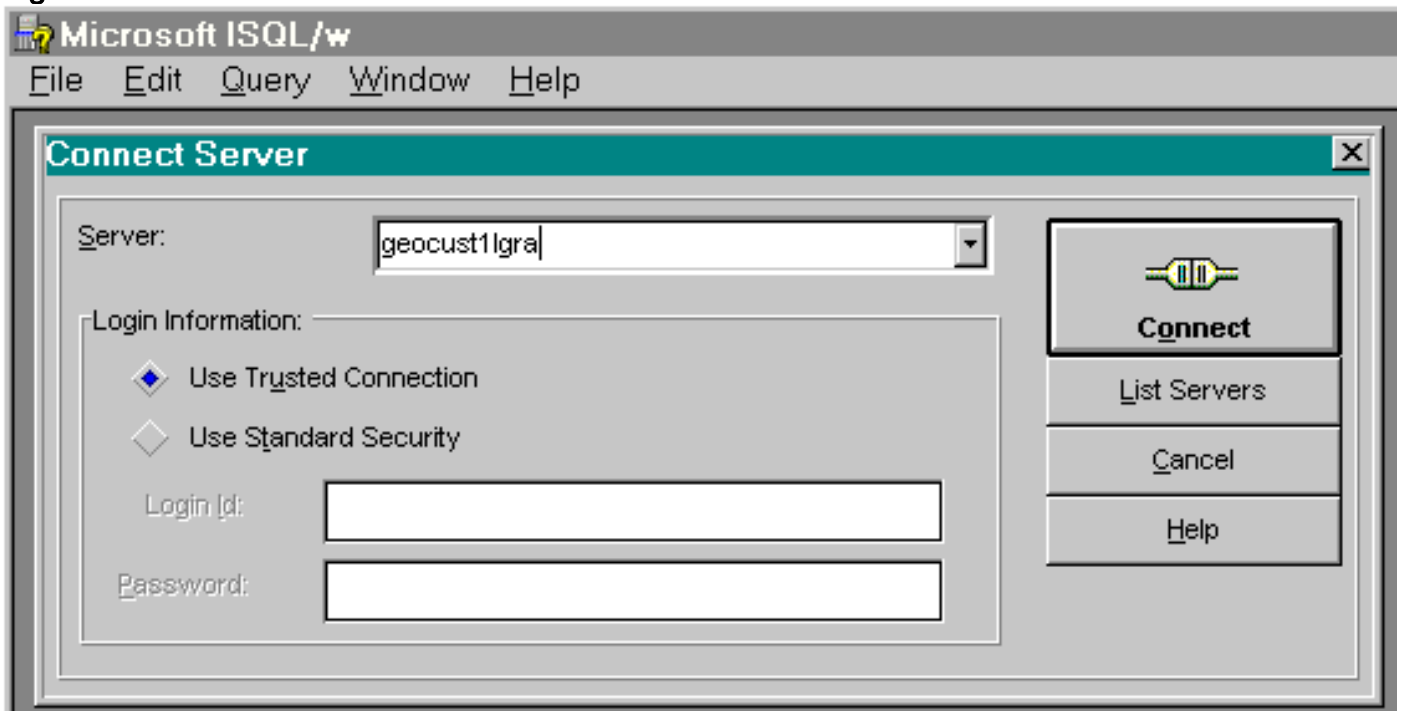
O grupo de rede interna do cliente deve investigar todas as falhas de rede. A informação adicional para pesquisar defeitos problemas de conectividade de rede pode igualmente ser encontrada em [pesquisar defeitos Cisco TCP/IP](#).

Teste a Conectividade do Microsoft SQL server no registrador e no HDS

Caso o HDS estiver sendo executado fisicamente e a conexão de rede puder ser estabelecida, a falha pode residir com o Microsoft SQL server no HDS ou no registrador. Use os utilitários de consulta do servidor SQL de Microsoft (ISQL_w no Microsoft SQL server 6.5 ou analisador de consulta no Microsoft SQL server 7.0 ou 2000) para testar a conectividade de banco de dados do servidor SQL.

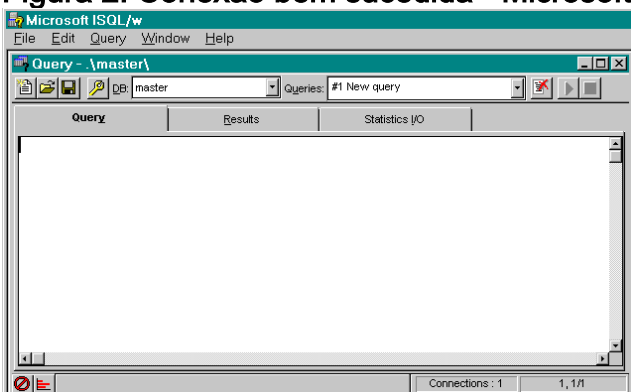
Nota: Usando o ISQL_w no Microsoft SQL server 6.5, você conectaria primeiramente a geocust1lgra, segundo as indicações de [figura 1](#).

Figura 1: Conectando o server - Microsoft SQL server 6.5



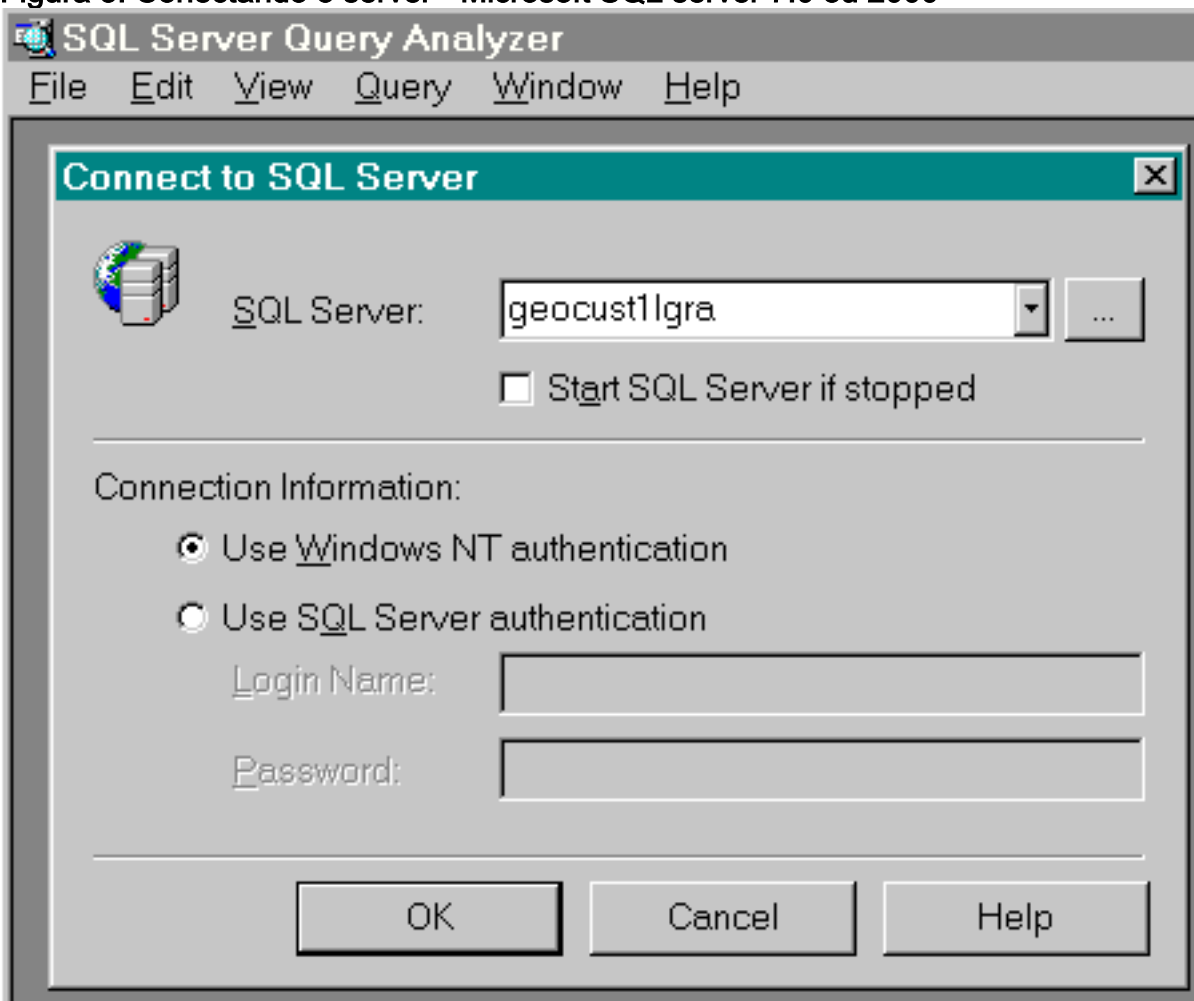
Se a conexão é bem sucedida, a seguinte janela de conexão aparece, segundo as indicações de [figura 2 no ISQL_w](#):

Figura 2: Conexão bem sucedida - Microsoft SQL server 6.5



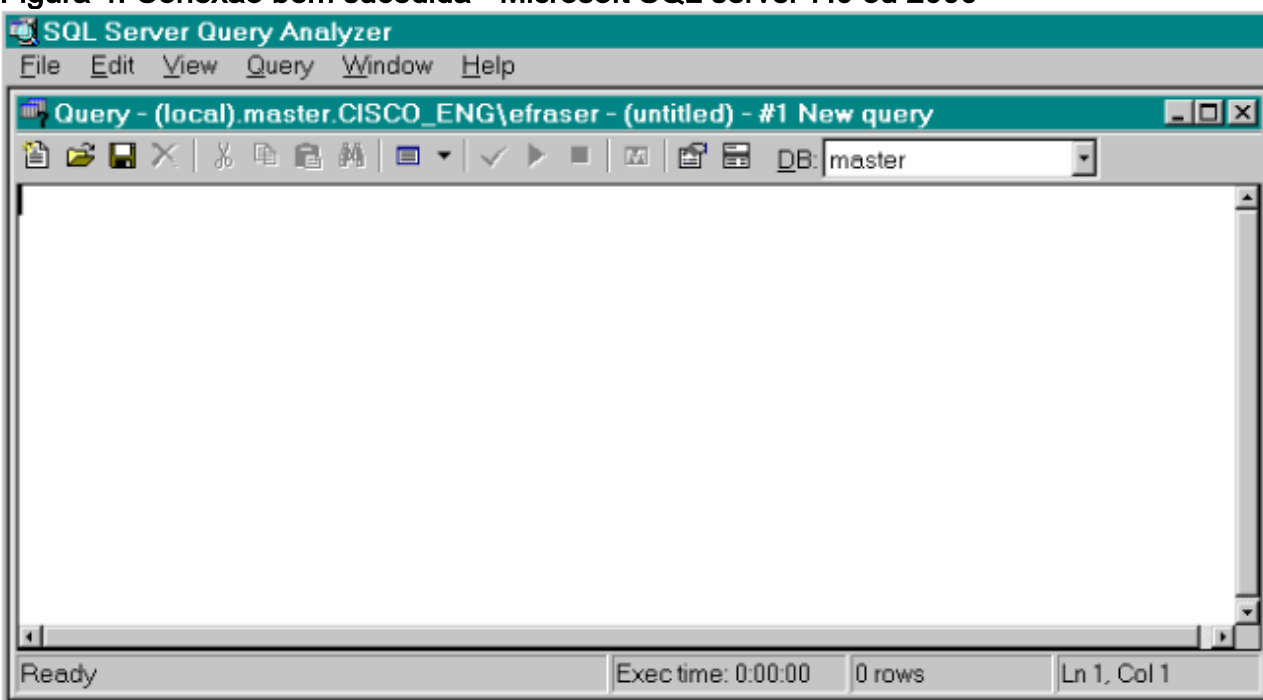
Se você está usando o Microsoft SQL server 7.0 ou 2000, analisador de consulta do uso para conectar ao Microsoft SQL server o server no registrador A, segundo as indicações de [figura 3](#):

Figura 3: Conectando o server - Microsoft SQL server 7.0 ou 2000



Se a conexão é bem sucedida, a seguinte janela de conexão aparece, segundo as indicações de [figura 4 no](#) analisador de consulta:

Figura 4: Conexão bem sucedida - Microsoft SQL server 7.0 ou 2000



Se a janela de conexão não indica, o utilitário de consulta retorna um mensagem de erro específica. A informação nesta mensagem pode ser usada para pesquisar defeitos o problema de conectividade do Microsoft SQL server especificado. Contudo, você pode tomar algumas etapas básicas para endereçar problemas de conectividade do Microsoft SQL server antes que você tente a pesquisa detalhada pesquisar defeitos um mensagem de erro específica. Estas etapas incluem o seguinte:

- Pare o serviço do distribuidor ICM Cisco, dê um ciclo o serviço do Microsoft SQL server, e reinicie o serviço do distribuidor ICM Cisco.
- Pare o serviço do distribuidor ICM Cisco, recarregue o HDS, e verifique os reinícios do serviço do distribuidor ICM Cisco.

Nota: Repita as etapas acima no registador conectado, esta edição pode estar no registador ou no HDS.

Se estas etapas não corrigem nenhuns erros de conectividade do Microsoft SQL server, ou se nenhuns dos problemas alistados acima podem ser corrigidos com a investigação interna, um caso deve ser criado com o [centro de assistência técnica da Cisco \(TAC\)](#).

[Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)