

Pesquise defeitos um problema do sprint NIC off-line com ICM

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Relacionamento Sprint/Cisco](#)

[Identificar o problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento guia-o com as etapas necessárias determinar a causa de raiz das mensagens no processo do controlador da relação de rede sprint de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) (NIC) que indica que uns ou vários links SPRCOMM ESTÃO FECHADOS (off line).

Quando os ICM losis que sinalizam da rede sprint, do processo do Sprint NIC no ICM CallRouter e do visualizador de eventos em uma estação de trabalho de administração (AW) indicarem as mensagens similares a esta:

```
06:37:41 SPRCOMM Link 2 to SCP IRVINE 91/1:11:3 CLOSED.  
06:38:44 X25Receiver - Unexpected error on link 2 PVC 4(Error 0 hex=0). Re-Establish  
06:38:45 PVCEnter - reset_channel failed on link 2 PVC 4  
06:38:45 PVCEnter - reset_channel failed on link 2 PVC 1  
06:38:45 X25 link (2) PVC (1) reset failed. Detaching.
```

Em virtualmente todos os casos, isto é causado pelas circunstâncias que estão ocorrendo fora de Cisco ICM. Use as etapas esboçadas abaixo para chegar na causa de raiz.

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:

- ICM Cisco
- Número N00 da rede sprint (exemplo: 700, 800,) roteamento de chamada 900
- Microsoft Windows NT

Componentes Utilizados

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

- Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado

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.

Relacionamento Sprint/Cisco

A facilidade de entrega do Intelligent Network Service da sprint permite que o equipamento baseado premissa do cliente participe no número N00 da rede sprint (exemplo: 700, 800,) roteamento de chamada 900. Os pontos de controle de um conjunto de serviço (SCP) na rede sprint fornecem a função das comunicações entre a rede sprint e o equipamento da premissa do cliente. O equipamento da premissa do cliente é denominado pela sprint como um processador de roteamento externo, ou pelo SiteRP, e é realmente Cisco ICM.

O SCP é um nó final na rede sprint, e é responsável para processar as solicitações de investigação de chamada de número 00 recebidas dos switch de telefones durante todo a rede sprint. O nó do SiteRP é um nó final situado em uma site de cliente a que o SCP reorienta pedidos do inquirido. Como indicado previamente, o ICM supõe o papel do SiteRP. A relação do SiteRP em Cisco ICM é executada como um processo de Microsoft Windows NT, conhecido como o Sprint NIC, sendo executado no Controle Central de ICM. Cisco ICM recebe inquiridos do atendimento de, e retorna respostas do inquirido (etiquetas) à rede sprint com o Sprint NIC.

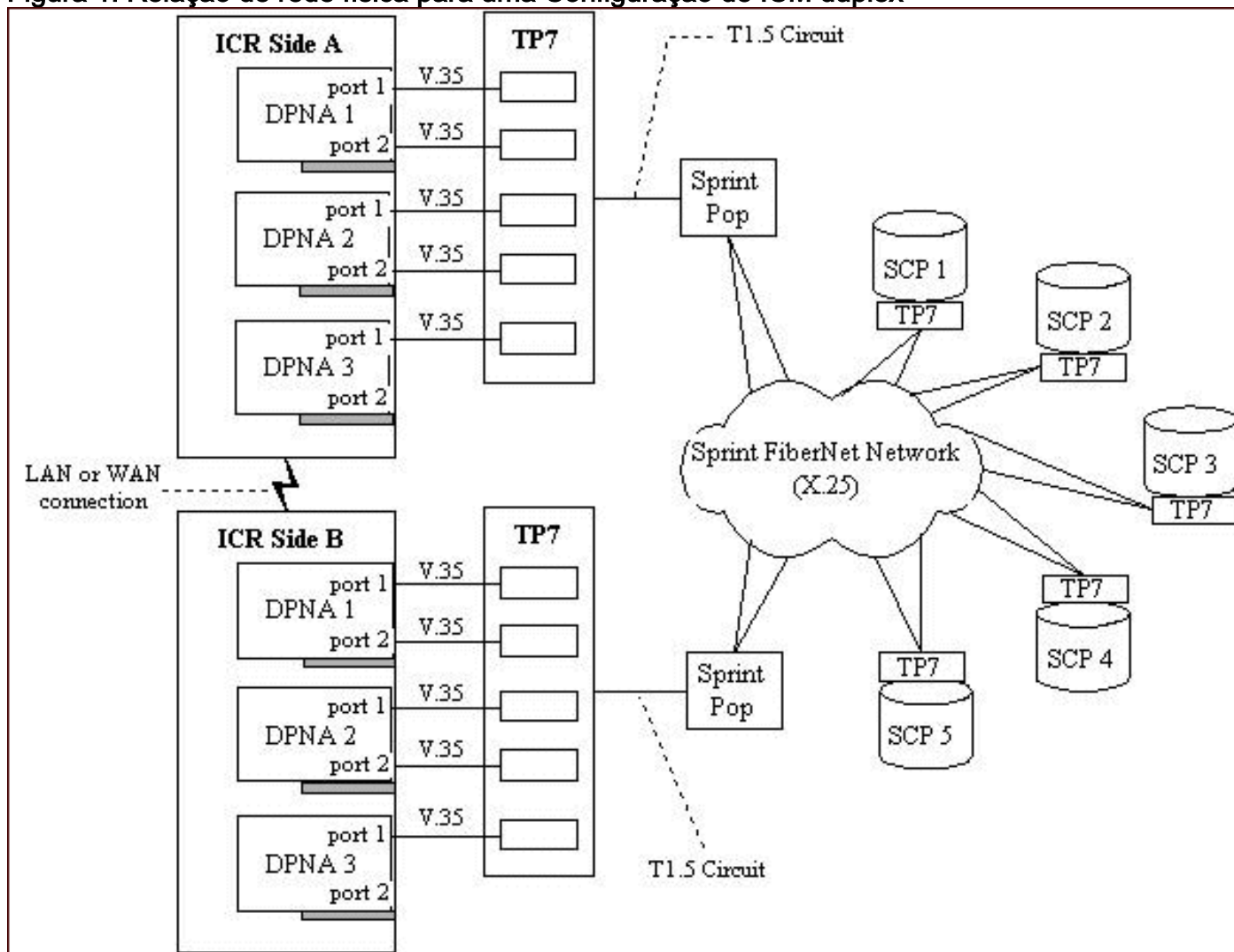
Há cinco SCP na rede sprint. Em um ambiente do ICM duplexed, cada ICM NIC conecta à rede sprint através de cinco links de comunicação 56-kbps pontos a ponto, um a cada SCP, fornecida na rede sprint fibernet. Os cinco links de comunicações são cinco canais DS0 derivados de um circuito T1.5 dedicado. Dois circuitos T1.5 são fornecida no FiberNet da sprint conectar o ICM duplexed cinco à sprint SCP. O equipamento de terminação do circuito do FiberNet da sprint para cada lado de um ICM duplexed consiste em um canal banco-como o TP7 chamado dispositivo. O equipamento de terminação é fornecido pela sprint.

Cada Sprint NIC ICM contém três cartões da rede Adapter/PC da porta dual da tecnologia de Eicon (DPNA). As duas portas em um cartão DPNA são designadas como a porta 1 e a porta 2, onde a porta 1 é a porta a mais próxima à margem superior do cartão e a porta 2 é a porta a mais próxima à borda do conector PC do cartão. Cinco das seis portas DPNA são usadas para conectar aos SCP. A porta restante DPNA não é usada e é desabilitada. Em uma configuração simples de ICM, cinco cartões DPNA são exigidos se o Sprint NIC é conectado aos SCP através dos enlaces redundantes.

Cisco fornece cinco cabos 9-foot, cada qual conecta de uma porta DPNA ao equipamento de terminação dos circuitos sprint usando uma relação V.35. O cabo tem um conector do homem DB-26 ao cartão DPNA e um conector do macho padrão 34-pin V.35 ao dispositivo de terminação dos circuitos sprint. Os links de comunicações são distribuídos aos SCP na rede sprint. A relação

de rede física para a configuração de ICM duplexed é mostrada em [figura 1](#).

Figura 1: Relação de rede física para uma Configuração de ICM duplex



[Identificar o problema](#)

Este problema é observado quando um ou vários a sprint SCP é embandeirada por Cisco ICM como SENDO FECHADO. Está abaixo um trecho dos arquivos de `sprx.log` no Roteador de Chamada, onde x representa o Sprint NIC a ou B. Estes arquivos de registro podem ser vistos no Roteador de Chamada olhando a janela de processo do `sprx` ou despejando o arquivo de `sprx.log` usando o [dumplog Utility](#).

```
06:37:41 SPRCOMM Link 2 to SCP IRVINE 91/1:11:3 CLOSED. 06:38:44 X25Receiver - Unexpected error on link 2 PVC 4(Error 0 hex=0). Re-Establish 06:38:45 PVCEntry - reset_channel failed on link 2 PVC 4 06:38:45 PVCEntry - reset_channel failed on link 2 PVC 1 06:38:45 X25 link (2) PVC (1) reset failed. Detaching.
```

O código acima indica que o ICM CallRouter de Cisco não está recebendo a sinalização necessária das facilidades de rede sprint.

Nota: Estes eventos igualmente indicam no aplicativo de ICM do monitor.

[Solução](#)

Continue com as seguintes etapas no ICM CallRouter que de Cisco você vê a evidência de um problema de rede com os links da sprint. Estas são as etapas as mais rápidas em determinar porque a rede sprint não se está comunicando com o ICM.

1. Pare serviços ICM no Roteador de Chamada onde os processos do Sprint NIC estão experimentando as dificuldades que conectam à rede sprint.
2. Pare serviços de Eicon no Roteador de Chamada onde os processos do Sprint NIC estão experimentando as dificuldades que conectam à rede sprint.
3. De um comando prompt, execute o seguinte:

```
C:\EICON\WSNT>eccard start /E 1 EiconCard
Management Utility Copyright (C) Eicon Technology Corporation 1993-1997. All Rights
Reserved. EiconCard 1: S94 PCB version 800287.3 EiconCard 1 initialized Activating port(s)
... ECCARD: ERROR #PD342. Port 1. Network status [a0- 0]. Link level is not ready. Port 2.
Network connection established. Command partially completed. Error(s) occurred. -----
----- De acordo com o
Eicon Networks Connections para a página de suporte Determinação-física da camada do
problema do Windows NT, isto significa que a rede tem um erro. O trecho relacionado dessa
página segue:  
d) [A0-00] Link Level is not ready. This message indicates that the EiconCard
is working, and the physical layer is working, but that Layer 2 did not activate
correctly. This is most likely a problem with the network or the modem, and
needs to be sorted out in conjunction with the PTT.
```
4. A fim verificar que a placa eicon e os direcionadores são instalados e de funcionamentos corretamente, execute o seguinte de um comando prompt:

```
C:\EICON\WSNT>eccard status
EiconCard Management Utility Copyright (C) Eicon Technology Corporation 1993-1997. All
Rights Reserved. EiconCard Configuration : Card Type ID Status PCB IO Port IRQ Address ----
----- 1 S94 20003 LOADED 800287.3
FC60 12 n/a 2 S94 20005 LOADED 800287.3 FC70 20 n/a EiconCard Port mapping : Card Port Port
name Protocol ----- 1 01 PORT1 X25 02 PORT2 X25 2 03 PORT3
X25 04 PORT4 X25 EiconCard Memory status : Card Type Free Total -----
----- 1 S94 1796 K 2048 K 2 S94 1796 K 2048 K Command completed successfully. Porque
o comando eicon card status terminado com sucesso, e baseado na informação de Eicon,
você pode determinar que esta edição está causada pelo equipamento ou pelas
configurações de rede sprint que são externos a Cisco ICM. Neste exemplo, necessidades
da sprint de determinar porque X.25 o protocolo da camada 2 está falhando nos dados
enlace.
```
5. Quando feito, reinicie os serviços de Eicon e ICM.
6. Se os resultados apontam a um problema da rede sprint, abra uma documentação de problema com sprint. Se não, contacte Cisco para a assistência adicional.

[Informações Relacionadas](#)

- [Como usar o utilitário Dumplog](#)
- [Redes Eicon](#)
- [Suporte Técnico - Cisco Systems](#)