

# Falha de conexão entre um Collaboration Server e um combinador de mídias - arquivo de Vmoptions

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Background](#)

[Topologia](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## Introdução

Este documento descreve uma razão que o Cisco Media Blender não estabelece uma conexão com o Cisco collaboration server e fornece uma solução em um ambiente de empreendimento unificado Cisco do Intelligent Contact Management (ICM).

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco unificou a edição de empreendimento ICM
- Cisco collaboration server
- Cisco Media Blender

### Componentes Utilizados

A informação neste documento é baseada em Cisco unificou a versão de edição 5.x do empreendimento ICM e mais tarde.

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 a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto

potencial de qualquer comando.

## Convenções

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Background

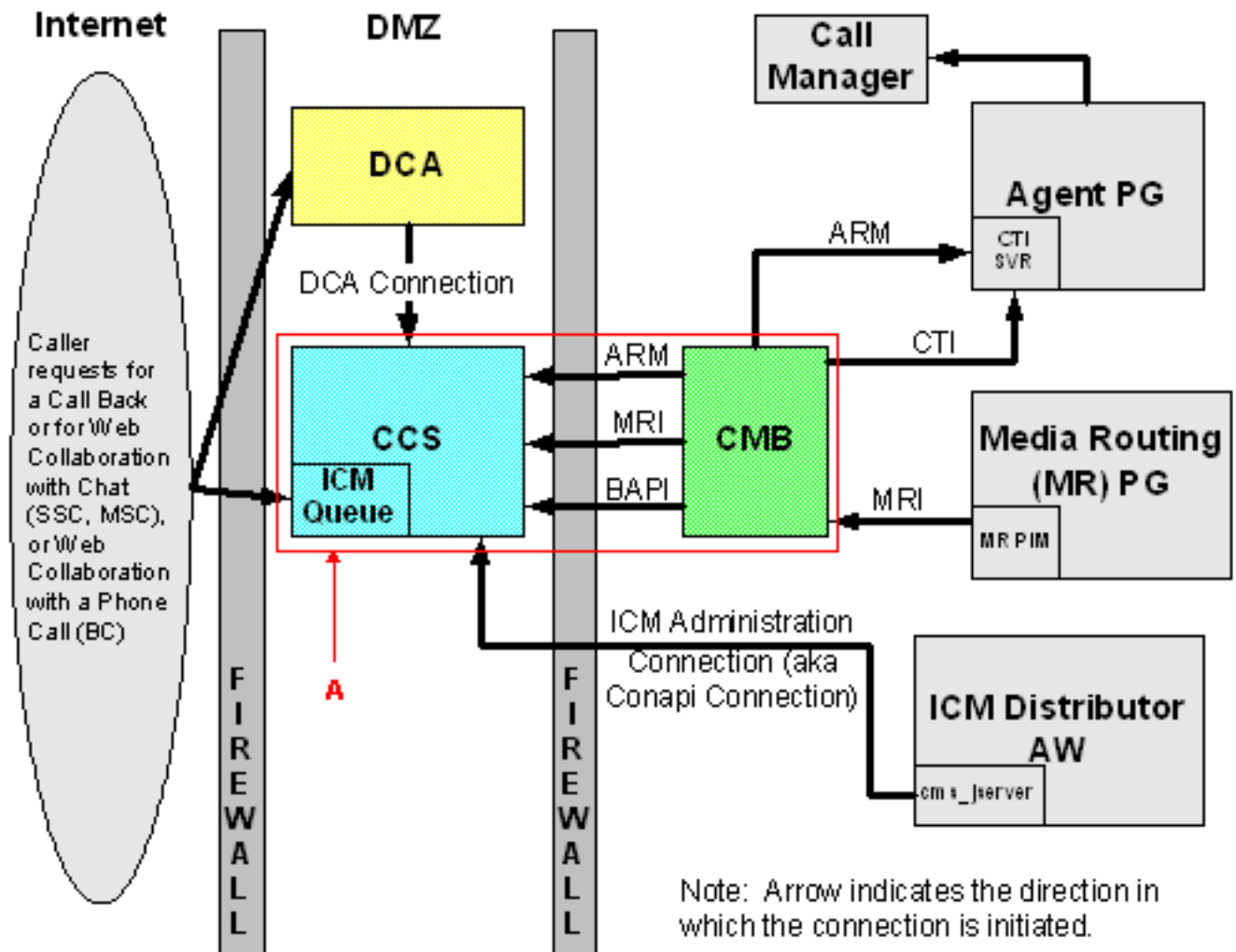
O Collaboration Server é um aplicativo que forneça centros de contato a capacidade para segurar pedidos Web-iniciados. O Collaboration Server permite que os agentes do centro de contato compartilhem da informação com os clientes sobre a Web. Isto inclui página da web, formulários, e aplicativos. Ao mesmo tempo, o Collaboration Server não usa nada mais do que um navegador da Web comum a fim conduzir um bate-papo da conversação ou do texto da Voz.

O combinador de mídias trabalha com o Collaboration Server a fim fornecer uma Colaboração misturada e uma rechamada. O combinador de mídias proporciona um serviço de gateway do Firewall para permitir uma comunicação entre o Collaboration Server, que resida fora do Firewall, e o gateway ICM periférico unificado (PG), que é dentro do Firewall.

## Topologia

Um Collaboration Server e um combinador de mídias descritivos no centro de contato do Multi-canal são ilustrados em [figura 1](#).

**Figura 1 — Collaboration Server e combinador de mídias no centro de contato do Multi-canal**



## Problema

O combinador de mídias é configurado para conectar com o Collaboration Server através da chamada de Método Remoto (RMI) na porta 1099 (veja a seta A em [figura 1](#)). Contudo, o pedido de conexão não estabelece com o Firewall.

## Solução

No log do combinador de mídias, esta entrada é identificada:

```
06/30/2006 15:28:46.755 ERROR ERROR common.2 LegacyError
com.cisco.io.net.rmi.RmiDriver Authenticate "RmiDriver:
rmi://172.16.246.75:1099/CCS_CMB_Connection_CCS_BAPI"
"java.rmi.ConnectException: Connection refused to host: 192.168.9.180;
nested exception is: java.net.ConnectException: Connection timed out:
connect" - Legacy error: null
```

Esta entrada de registro significa que não há nenhuma conexão de soquete estabelecida. Estas são as razões possíveis:

- O server é atrás do Firewall
- O server está para baixo
- O server tem endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT múltiplos

Se o server é atrás do Firewall, precisa um endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT externamente conhecido que seja definido nos **vmoptions** arquivo como este:

```
java.rmi.server.hostname=[externally_known_ipaddr]
```

Assim, quando um cliente conecta a um server através do Network Address Translation (NAT), a conexão RMI usa o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT externamente conhecido em vez do endereço local a fim identificar-se ao cliente.

Você precisa de mudar o arquivo dos **vmoptions** no Collaboration Server a fim resolver o problema. Conclua estes passos:

1. Vá a C:\Program Files\New Atlanta \ ServletExec ISAPI \ ServletExec a fim encontrar o arquivo dos **vmoptions**.
2. Incorpore a linha **java.rmi.server.hostname** (veja a seta A em figura 2). **Figura 2 — Vmoptions**

```
-DWLROOT=c:\cisco_cs  
-DWLPROPDIR=c:\cisco_cs\servlet\properties  
-Djava.protocol.handler.pkgs=com.cisco.net.protocol  
-Djava.rmi.dgc.leasevalue=30000  
-Xmixed  
-Djava.rmi.server.hostname=10.10.10.10 ← A
```

3. Reinicie o Internet Information Services (IIS) e o world wide web (WWW) no Collaboration Server para que esta mudança tome o efeito.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)