

Versão 7.x da edição ICM/UCCE Enterprise - O registrador DTP não se conecta ao ouvinte remoto

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Em um Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (anteriormente Centro de Contato de IP (IPCC)) e ambiente Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise, os sistemas ICM que executam a versão 7.x ou posterior não podem chamar ouvintes remotos em casa. Este documento descreve o problema e a solução alternativa.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Microsoft Windows Server 2003
- Como editar arquivos de host
- Cisco UCCE e ICM Enterprise 7.x e posterior

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas no Cisco UCCE and ICM Enterprise versão 7.x e posterior.

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.

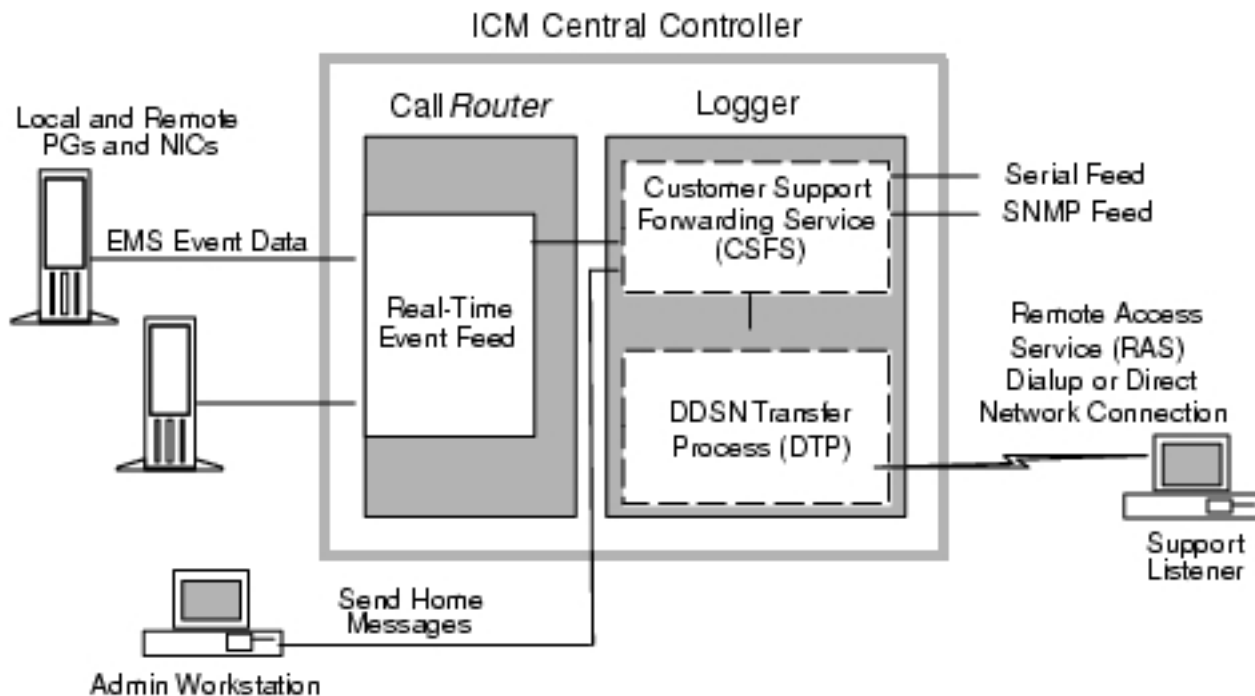
Convenções

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

Informações de Apoio

Cada computador que executa um registrador de ICM em um site de cliente é equipado com um modem para fornecer suporte ao Distributed Diagnostics and Services Network (DDSN). O registrador envia dados ao ouvinte através de uma conexão discada, usando a rede discada do Windows no registrador e o Windows Remote Access Service (RAS) nos registradores localizados no cliente que permite conexões de rede discada ou direta como mostra a figura 1.

Figura 1 - Visão geral do DDSN



Problema

Os sistemas corporativos UCCE e ICM versão 7.0 ou posterior não podem chamar ouvintes remotos em casa. Isso se deve, em parte, à mudança nos protocolos usados pelo Windows 2003 Server. O Cisco ICM 7.x e posterior agora usa o TCP/IP sobre a conexão Remote Access Service (RAS) para os ouvintes mas é incapaz de estabelecer um driver de rede. Isso faz com que o registrador no site de cliente não envie alarmes de ICM aos ouvintes.

Esses erros podem ser vistos no registrador, no arquivo de registro Dial the Phone (DTP). Você pode usar o [utilitário dumplog](#) para ver o registro DTP.

Nota: Nessa saída, xxxxxxxxxx representa o nome de domínio do ouvinte a que o registrador está tentando conectar.

```
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$'
using Password xxxxxxx, UserName xxxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:25:39 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
00:26:01 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
00:26:01 la-dtp Trace: Attempting to Use Backup System for Phone Home
00:26:01 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device,
Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2), for connection.
00:26:01 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established...
00:26:39 la-dtp Trace: RAS Connection wait has completed.
00:26:41 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network Drive '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
using Password xxxxxxx, UserName xxxxxxx, 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
```

Solução

Nos registradores, adicione o nome de computador e o endereço IP do ouvinte remoto ao arquivo de host localizado em <dir>:\WINDOWS\system32\drivers\etc:

```
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$'
using Password xxxxxxx, UserName xxxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx
00:25:39 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
00:26:01 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$'
00:26:01 la-dtp Trace: Attempting to Use Backup System for Phone Home
00:26:01 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device,
Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2), for connection.
00:26:01 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established...
00:26:39 la-dtp Trace: RAS Connection wait has completed.
00:26:41 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network Drive '\\xxxxxxxxxxx\ipc$'
using Password xxxxxxx, UserName xxxxxxx, 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
```

Informações Relacionadas

- [ICM Administration Guide for Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)