

Устранение неполадок процесса репликации (RPL), который сообщает о том, что соединение с клиентом разорвано

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Объяснение сообщения об ошибках](#)

[Тестовый статус сервера данных журнала](#)

[Протестируйте сетевое подключение между регистратором и сервером данных журнала](#)

[Тестовое подключение Microsoft SQL Server на Logger и HDS](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Иногда, процесс Replication (RPL) на Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Logger сообщает об одном из следующих сообщений об ошибке для портов 40026, 41026, 40028 или 41028.

```
Connection To Client Broken on geocusthds using port 41026.  
  Logger or HDS on connection geotravhds1 using TCP/IP port 40028 is  
  either out of service or communication has broken.
```

Примечание: Вышеупомянутое значение отображено по составным строкам из-за ограничений длины.

Этот документ объясняет, почему ошибки могут произойти и как восстановиться.

Перед началом работы

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

Предварительные условия

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Базы данных Cisco ICM
- Подключение Базы данных Microsoft SQL
- Microsoft Windows NT или сетевое подключение 2000 года

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного обеспечения, указанных ниже.

- Cisco ICM Version 4.6.x и позже
- Версия 6.5, 7.0 Microsoft SQL Server, и 2000
- Сервер Microsoft Windows NT 4.0 и 2000

Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Объяснение сообщения об ошибках

Этот тип сообщения указывает, что процесс Replication (RPL) на Historical Data Server (HDS) потерял свое подключение SQL Базе данных журналов событий (logger database). Пока соединение не восстановлено, исторические данные больше не передается от Logger до HDS.

Сообщение инициируется в процессе RPL на Logger и может произойти из-за выхода сети из строя между HDS и Logger, сбоем в Microsoft SQL Server на Logger или аппаратной ошибке на HDS. Когда сбой исправлен, новое подключение SQL автоматически восстановлено ICM.

Тестовый статус сервера данных журнала

Первый шаг в диагностировании этой ошибки должен проверить физическое состояние HDS. Машина закрыта? Если так, загрузите его. Если машина не загружается, проблемой являются аппаратные средства или операционная система (OS) Microsoft Windows, отнесенная, и как только этот вопрос решен, ICM Cisco должен быть в состоянии установить соединение с Центральным контроллером.

Протестируйте сетевое подключение между регистратором и сервером данных журнала

Если HDS работает без ошибки, и другие процессы ICM Cisco на HDS работают без проблем, проверяют соединение по сети общего пользования между HDS и Logger. Самый простой тест является **эхо - тестом (ping test)**, который выполняется в командной строке следующим образом:

```
C:\>ping geocust1lgra Pinging geocust1lgra [10.10.10.10] with 32 bytes of data: Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128 Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128 Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128 Reply from 10.10.10.10: bytes=32 time<10ms TTL=128
```

Примечание: Данный пример предполагает, что имя машины Logger является geocust1lgra и имеет IP-адрес 10.10.10.10.

Если существует Ответ без сообщения об ошибках, сетевое подключение установлено. Однако, если следующий ответ возвращен, сетевое подключение не может быть установлено, и сеть должна быть исследована:

```
C:\>ping geocust1lgra Pinging geocust1lgra [10.10.10.10] with 32 bytes of data: Request timed out. Request timed out. Request timed out. Request timed out.
```

Если следующие результаты возвращены из эхо - теста (ping test), сеть в рабочем состоянии, но соединение блокируется, обычно межсетевым экраном:

```
C:\>ping geocust1lgra Pinging 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.
```

Персонал внутренней сети клиента должен исследовать любые ошибки сети.

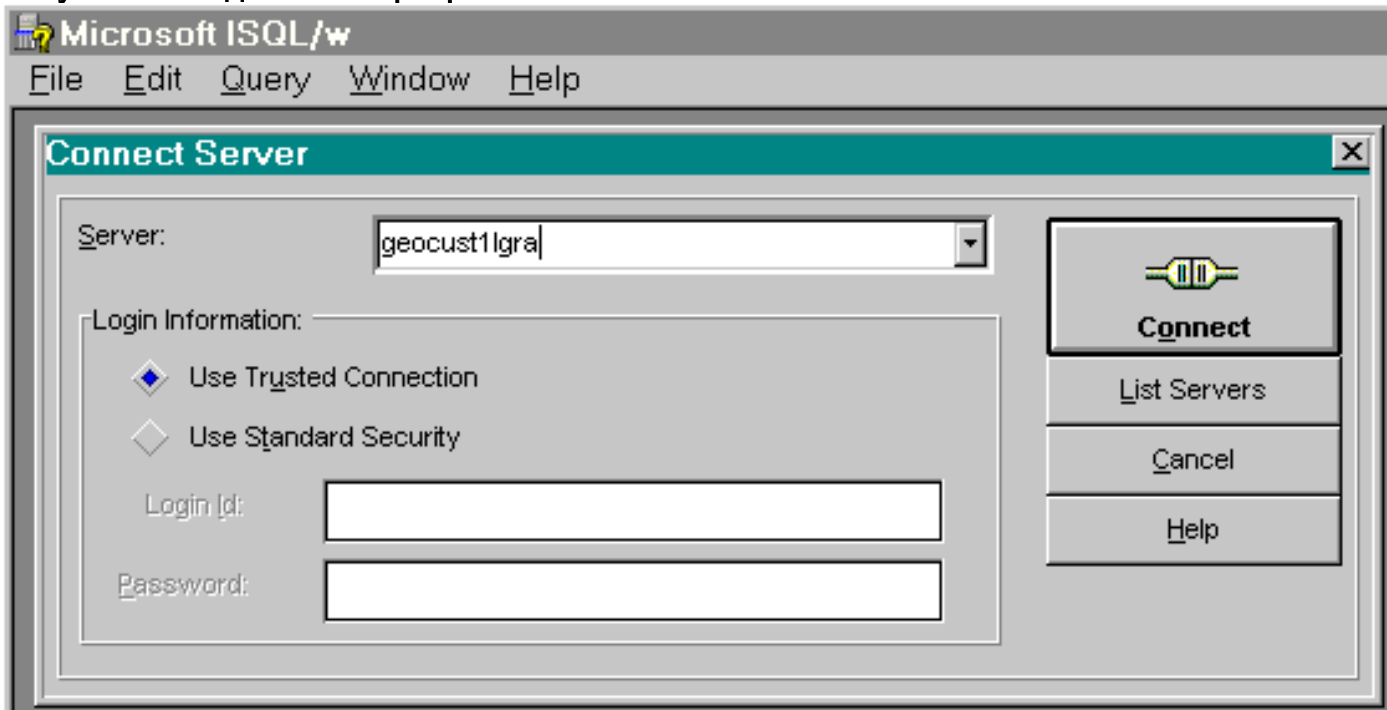
Дополнительные сведения для устранения проблем сбоев сетевого подключения могут также быть найдены в [Устранении проблем TCP/IP Cisco](#).

Тестовое подключение Microsoft SQL Server на Logger и HDS

Если HDS является физически рабочим, и сетевое подключение может быть установлено, отказ может находиться с Microsoft SQL Server или на HDS или на Logger. Используйте служебные программы запросов Microsoft SQL Server (или ISQL_w на Microsoft SQL Server 6.5 или Анализатор запросов на Microsoft SQL Server 7.0 или 2000) для тестирования подключения базы данных Сервера SQL.

Примечание: Использование ISQL_w на Microsoft SQL Server 6.5, вы сначала соединились бы с geocust1lgra, как показано на [рисунке 1](#).

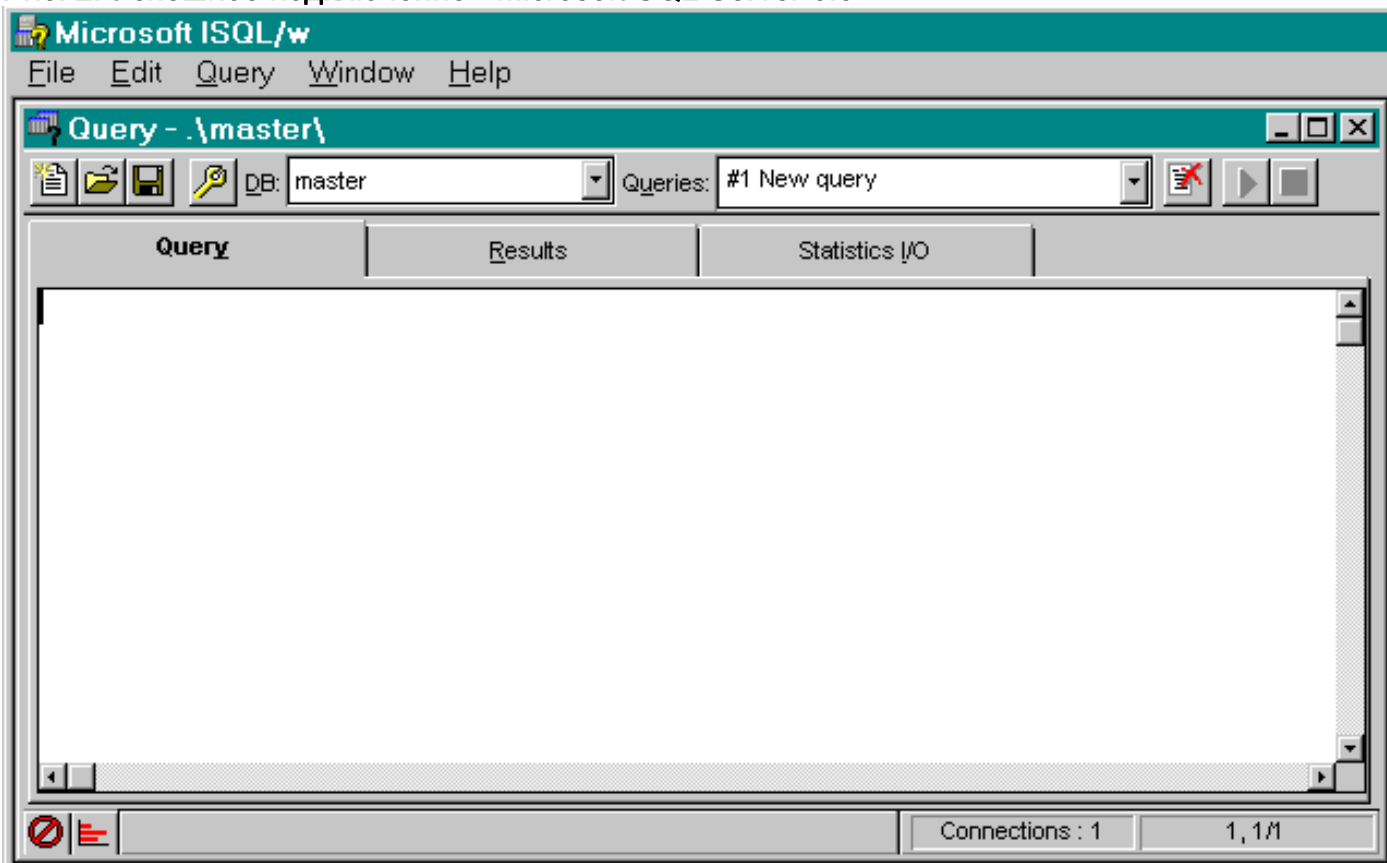
Рисунок 1: Соединение сервера - Microsoft SQL Server 6.5



Если соединение успешно, следующее окно подключения появляется, как показано на

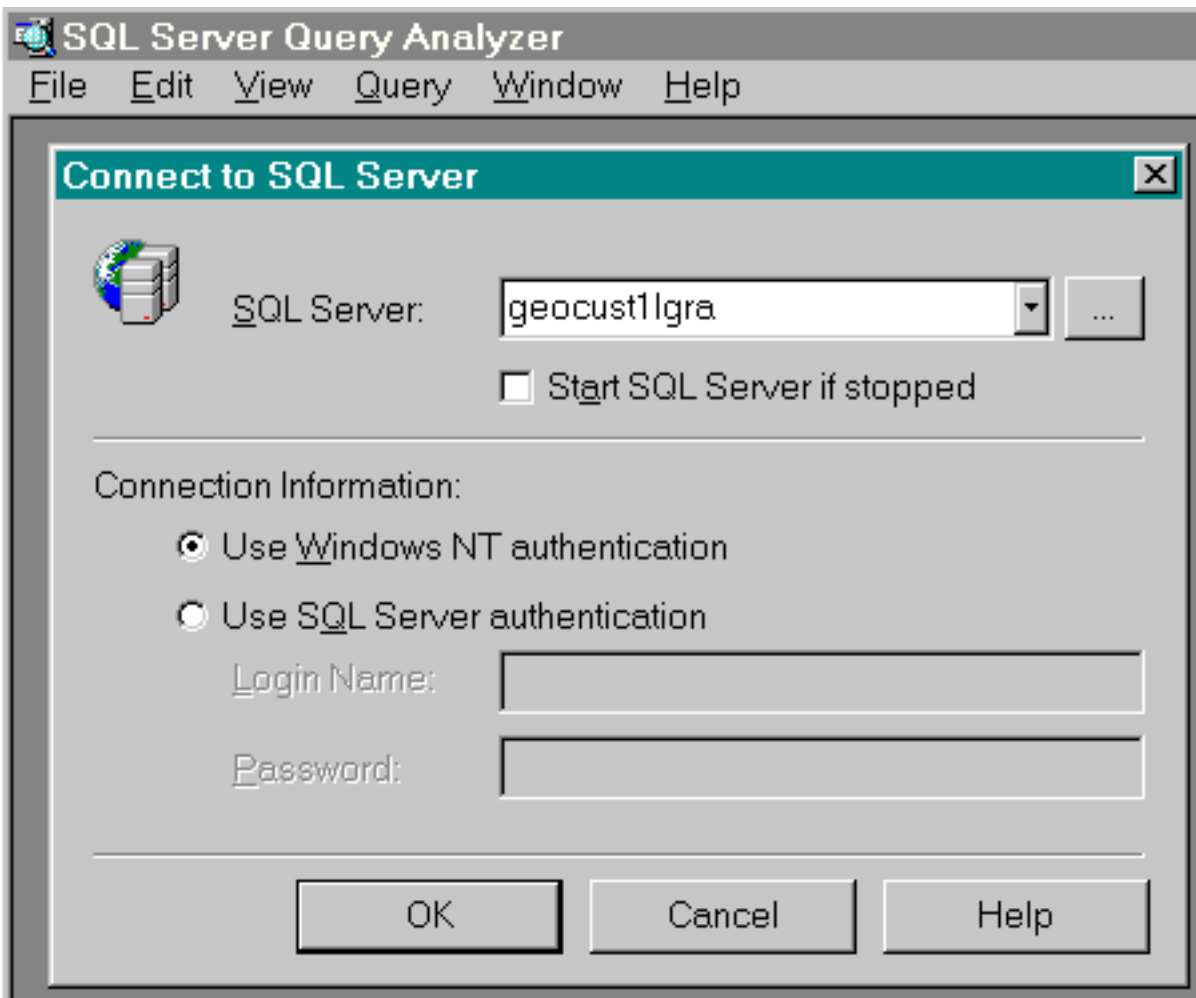
[рисунке 2](#) в ISQL_w:

Рис. 2: Успешное подключение - Microsoft SQL Server 6.5



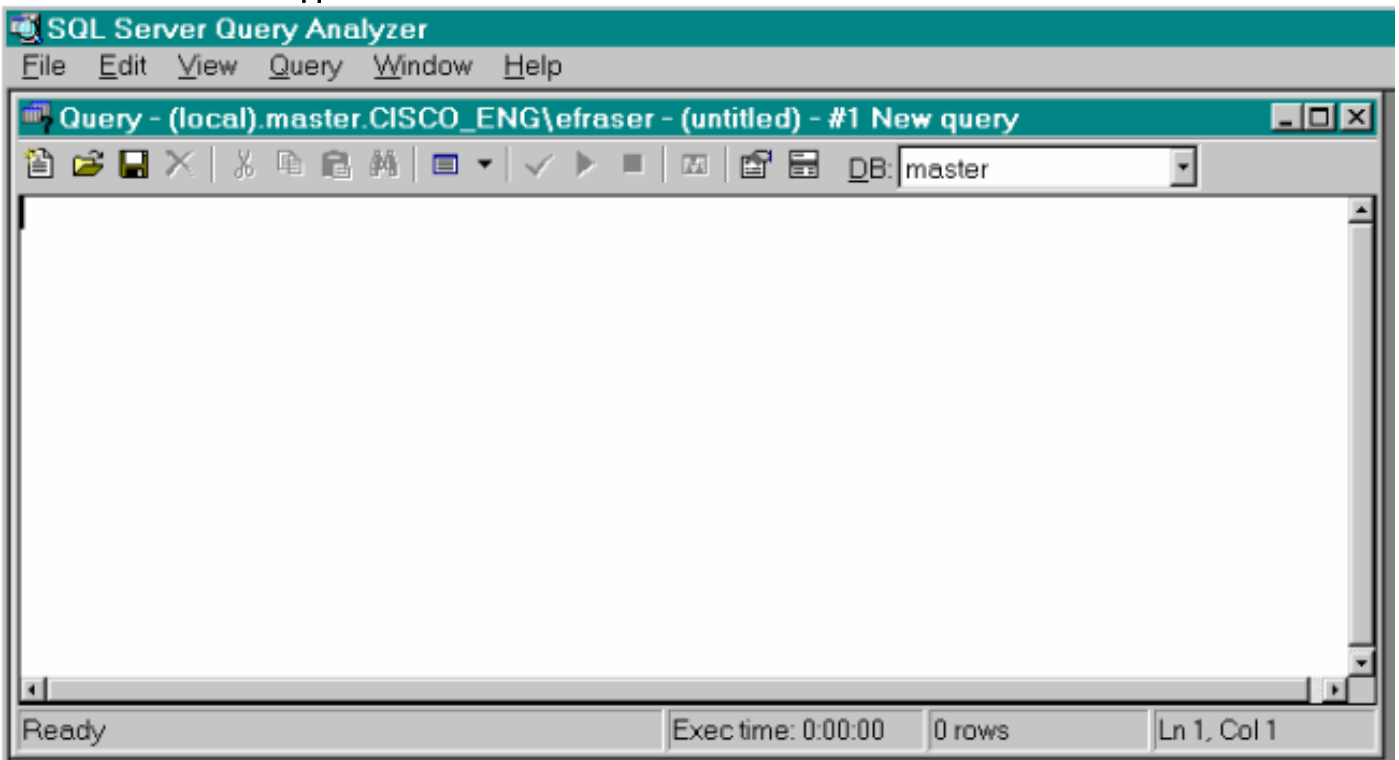
При использовании Microsoft SQL Server 7.0 или 2000 используйте Анализатор запросов для соединения с Сервером Microsoft SQL Server на Logger A, как показано на [рисунке 3](#):

Рис. 3: Соединение сервера - Microsoft SQL Server 7.0 или 2000



Если соединение успешно, следующее окно подключения появляется, как показано на [рисунке 4](#) в Анализаторе запросов:

Рис. 4: Успешное подключение - Microsoft SQL Server 7.0 или 2000



Если окно подключения не отображается, служебная программа запросов возвращает

специфическое сообщение об ошибках. Информация в этом сообщении может использоваться для устранения проблем заданных неполадок подключения Microsoft SQL Server. Однако можно взять некоторые основные шаги для адресации к неполадкам подключения Microsoft SQL Server перед попыткой подробного изучения для устранения проблем специфического сообщения об ошибках. Эти шаги включают придерживающееся:

- Остановите сервис Распределителя Cisco ICM, циклически повторите сервис Microsoft SQL Server и перезапустите сервис Распределителя Cisco ICM.
- Остановите сервис Распределителя Cisco ICM, перезагрузите HDS и проверьте перезапуски сервиса Распределителя Cisco ICM.

Примечание: Повторите вышеупомянутые шаги в связанный Logger, эта проблема может быть или на Logger или на HDS.

Если эти шаги не исправляют ошибок подключения Microsoft SQL Server, или если ни одна из упомянутых выше проблем не может быть исправлена посредством внутреннего анализа, случай должен быть создан с [Центром технической поддержки Cisco \(TAC\)](#).

Дополнительные сведения

- [Техническая поддержка - Cisco Systems](#)