

# Сбой подключения сервера Collaboration Server и Media Blender – файл Vmoptions

## Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Топология](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

## [Введение](#)

Этот документ описывает одну причину, что Cisco Media Blender не в состоянии устанавливать соединение с Cisco Collaboration Server и предоставляет решение в Cisco Унифицированная Среда предприятия Intelligent Contact Management (ICM).

## [Предварительные условия](#)

### [Требования](#)

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Cisco унифицированный выпуск ICM Enterprise
- Сервер Cisco Collaboration
- Cisco Media Blender

### [Используемые компоненты](#)

Сведения в этом документе основываются на Cisco Унифицированная Версия выпуска 5.x ICM Enterprise и позже.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

## Условные обозначения

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

## Общие сведения

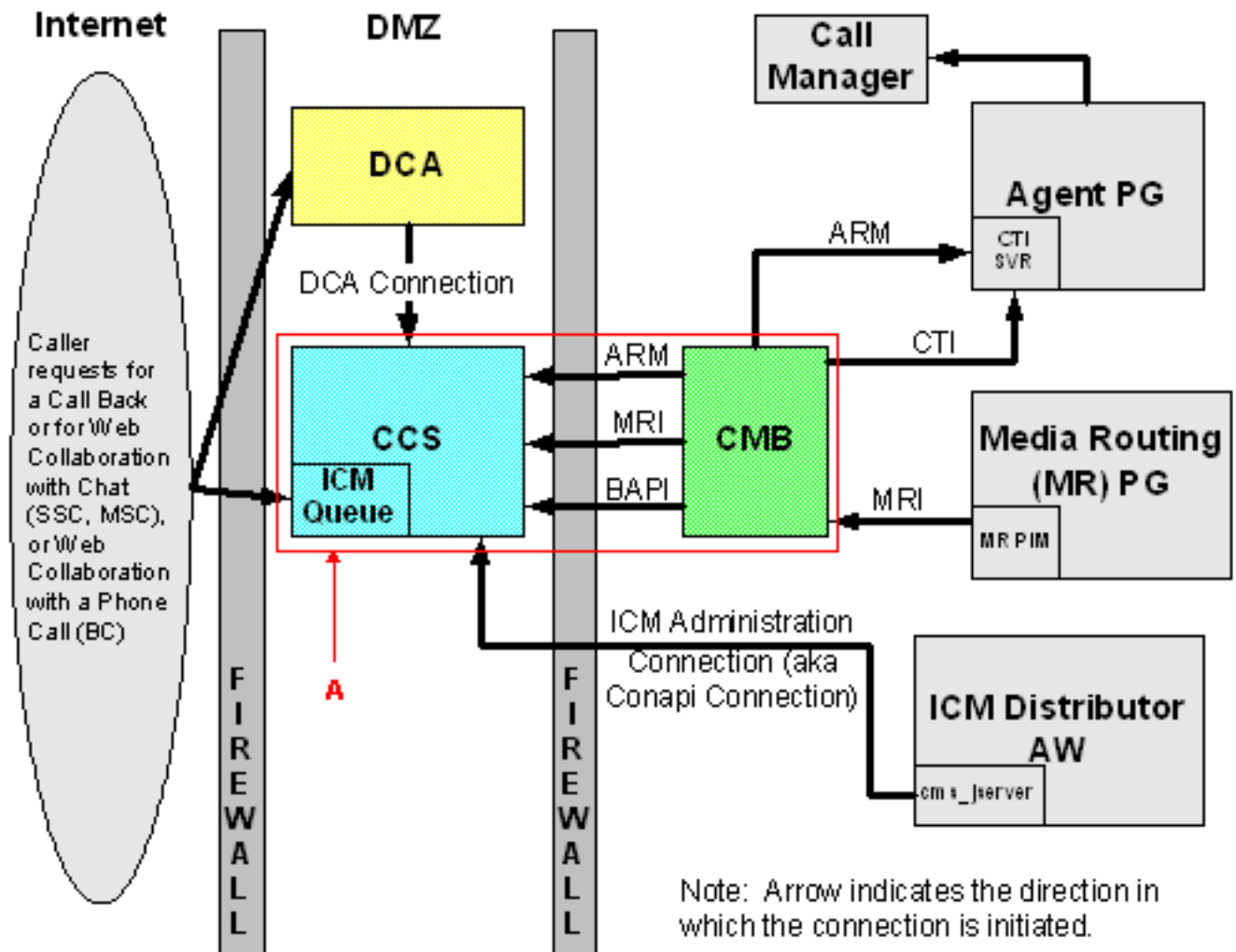
Сервер совместной работы является приложением, которое предоставляет Contact Center способность обработать инициируемые в сеть запросы. Сервер совместной работы позволяет агентам Contact Center делиться информацией с клиентами по сети. Это включает веб-страницы, формы и приложения. В то же время Сервер совместной работы использует не что иное как общий web-браузер для проведения речевого диалога или текстового чата.

Блендер Сред работает с Сервером совместной работы для обеспечения смешанной совместной работы и обратного вызова. Блендер Сред предоставляет сервис шлюза межсетевое экрана для разрешения связи между Сервером совместной работы, который находится вне межсетевое экрана и Унифицированного шлюза периферийного устройства ICM (PG), который является в межсетевое экране.

## Топология

Описательный Блендер Сервера совместной работы и Сред в Многоканальном Contact Center проиллюстрирован на [рисунке 1](#).

**Рисунок 1 — сервер совместной работы и блендер сред в многоканальном Contact Center**



## Проблема

Блендер Сред настроен для соединения с Сервером совместной работы через Вызов удаленного метода (RMI) на порту 1099 (см. стрелку на [рисунке 1](#)). Однако запрос подключения не в состоянии устанавливать через межсетевой экран.

## Решение

В журнале от Блендера Сред определена эта запись:

```
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
```

Эта запись журнала означает, что нет никакого установленного сокетного соединения. Это возможные причины:

- Сервер находится позади межсетевого экрана
- Сервер не работает
- Сервер имеет несколько IP - адресовы

Если сервер находится позади межсетевого экрана, ему нужен внешне известный IP-адрес, который определен в `vmoptions` файле как это:

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

Таким образом, когда клиент соединяется с сервером через Технологию NAT, RMI - подключение использует внешне известный IP-адрес вместо локального адреса для определения себя клиенту.

Необходимо изменить **vmoptions** файл на Сервере совместной работы для решения проблемы. Выполните следующие действия:

1. Перейдите к C:\Program Files\New Atlanta\ServletExec ISAPI\ServletExec для обнаружения **vmoptions** файла.
2. Введите **java.rmi. сервер. линия имени хоста** (см. стрелку на [рисунке 2](#)). Рисунок 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. Перезапустите информационные сервисы интернета (IIS) и Всемирную паутину (WWW) на Сервере совместной работы для этого изменения для вступления в силу.

## **Дополнительные сведения**

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)