

ICM/UCCE Enterprise Edition, версия 7.x - DTP средства ведения журнала не подключается к удаленному приемнику

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

В средах Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (ранее – IP Contact Center (IPCC)) и Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) системы ICM версии 7.x и выше не могут обращаться к удаленным принимающим серверам. В этом документе рассмотрена проблема и описано временное решение.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Microsoft Windows Server 2003
- Редактирование файлов узлов (hosts)
- Cisco UCCE и ICM Enterprise версии 7.x и выше

Используемые компоненты

Информация в этом документе относится к Cisco UCCE и ICM Enterprise версии 7.x и выше.

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.

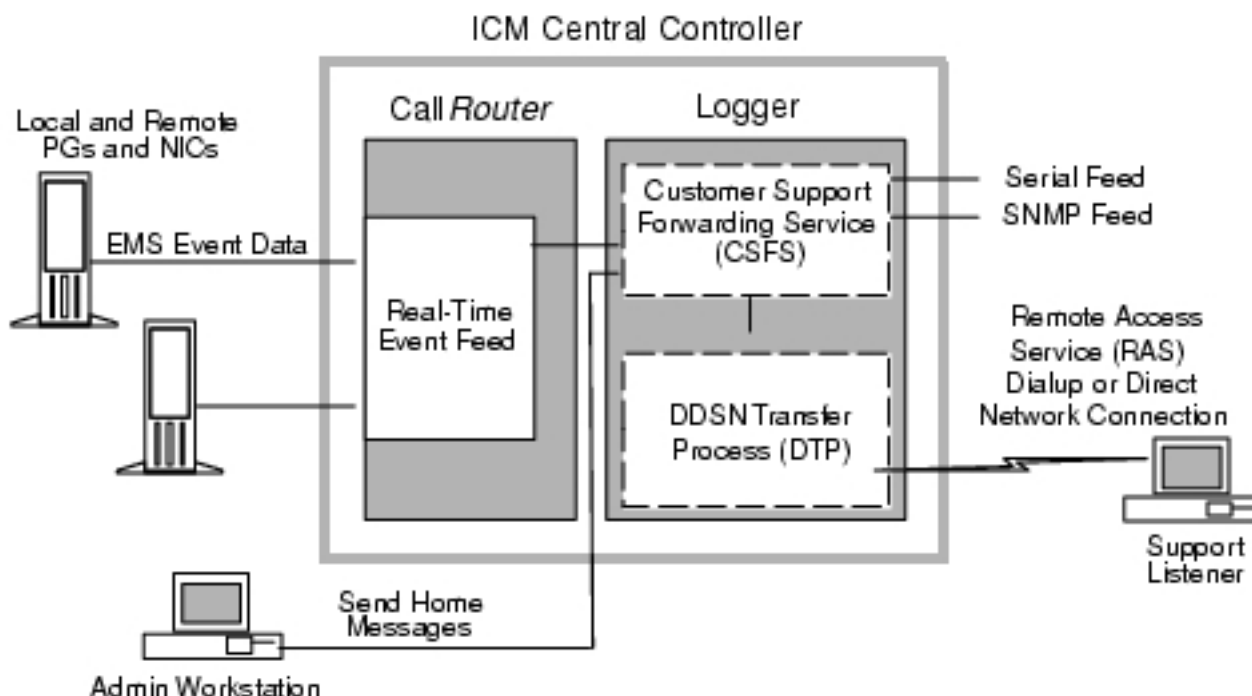
Условные обозначения

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

Общие сведения

Каждый компьютер, на котором работает регистратор ICM на объекте заказчика, снабжен модемом для поддержки распределенной сети диагностики и служб (DDSN). Регистратор отправляет данные на принимающий сервер по модемному соединению, используя службу коммутируемого подключения к сети Windows на регистраторе и службу удаленного доступа Windows (RAS) для регистраторов на объекте заказчика, что позволяет организовывать коммутируемое (по телефонной линии) или прямое сетевое соединение, как показано на рис. 1.

Рис. 1. Общий принцип организации DDSN



Проблема

Системы UCCE и ICM Enterprise версий 7.x и выше не могут обращаться к удаленным принимающим серверам. Эта проблема отчасти обусловлена изменением протоколов, используемых операционной системой Windows 2003 Server. В Cisco ICM 7.x и более поздних версиях для подключения к обслуживающим серверам теперь используется протокол TCP/IP поверх службы удаленного доступа (RAS), однако создание сетевого диска не выполняется. В результате регистратор на объекте заказчика не отправляет оповещений ICM обслуживающим серверам.

В файле журнала набора номера (DTP) регистратор может оставлять следующие сообщения об ошибках. [Для просмотра журнала DTP можно использовать служебную программу dumplog.](#)

Примечание: В этих выходных данных xxxxxxxxxxxx представляет доменное имя слушателя, с которым регистратор пытается соединиться.

```
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$' using
Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxxxxxx 00:25:39 la-dtp Trace: Error Removing
Remote Resource '\\GEOCSCCLNRB\ipc$' 00:26:01 la-dtp Trace: Error Removing Remote Resource
'\\GEOCSCCLNRB\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 xxxxxx, UserName xxxxxx, 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
```

Решение

На регистраторах добавьте имя и IP-адрес компьютера с удаленным обслуживающим сервером в файл узлов (hosts), расположенный в каталоге <диск>:\WINDOWS\system32\drivers\etc:

```
Listener_server xxx.xxx.xxx.xxx
Listener_server xxx.xxx.xxx.xxx
```

Дополнительные сведения

- [Руководство по администрированию ICM для Cisco ICM/IPCC Enterprise & Hosted Editions](#)
- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)