

复制(RPL)进程报告中中断的客户端连接故障排除

目录

[简介](#)

[开始使用前](#)

[规则](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[错误消息的解释](#)

[历史数据服务器的测试状态](#)

[测试记录器和历史数据服务器之间的网络连接](#)

[测验在记录器和HDS的Microsoft SQL Server连接](#)

[相关信息](#)

简介

偶然地，在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)记录器的复制进程报告端口的40026，41026，40028或者41028以下错误消息之一。

```
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.
```

注意：由于空间限制上述值被多行显示。

本文解释错误为什么可能出现和如何恢复。

开始使用前

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

先决条件

本文档的读者应具备以下方面的知识：

- Cisco ICM数据库
- Microsoft SQL数据库连接
- 微软Windows NT或2000年网络连通性

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- Cisco ICM版本4.6.x和以上
- Microsoft SQL Server版本6.5，7.0和2000年
- 微软Windows NT 4.0和2000服务器

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

[错误消息的解释](#)

此种消息指示在历史数据服务器(HDS)的复制进程丢失其对记录器数据库的SQL连接。直到连接恢复，历史数据从记录器不再通过到HDS。

消息在记录器的RPL进程启动，并且可能归结于在HDS之间的一个网络中断和记录器、一失败Microsoft SQL Server的在记录器或者一个机器故障HDS的。当校正时失败一新的SQL连接由ICM自动地恢复。

[历史数据服务器的测试状态](#)

在诊断此错误的第一步将检查HDS的物理状态。计算机被关闭？如果那样，启动它。如果计算机不引导程序，问题是硬件或涉及的Microsoft Windows操作系统(OS)，并且，一旦解决此问题Cisco ICM应该能建立对中央控制器的连接。

[测试记录器和历史数据服务器之间的网络连接](#)

如果HDS运行不出错误，并且在HDS的其他Cisco ICM进程工作不出问题，请检查HDS和记录器之间的公共网络连接。简单测试是ping测试，被执行在prompt命令如下：

```
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
```

注意：此示例假设记录器机器名字是geocust1lgra并且有10.10.10.10的IP地址。

如果有回复没有错误消息，网络连接被建立。然而，如果以下答复返回，网络连接不可能被建立，并且应该调查网络：

```
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.
```

如果以下结果从ping测试返回，网络工作正常，但是连接由防火墙阻塞，通常：

```
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.
```

客户的内部网络职员应该调查所有网络故障。排除故障的网络连接问题其他信息在[排除故障](#)可能也被找到[思科TCP/IP](#)。

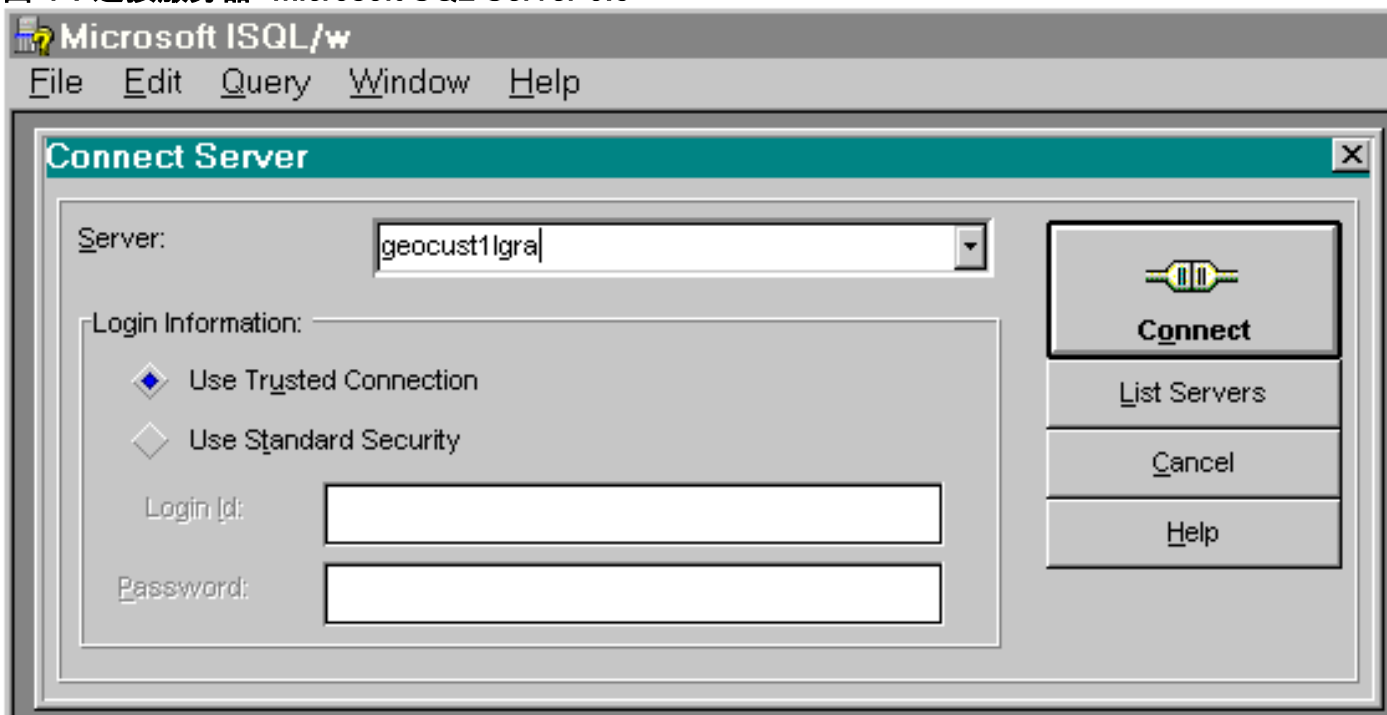
[测验在记录器和HDS的Microsoft SQL Server连接](#)

在HDS物理的运行情况下，并且网络连接可能被建立，故障可能位于Microsoft SQL Server在

HDS或记录器。请使用Microsoft SQL服务器的查询程序(在Microsoft SQL Server 6.5的在Microsoft SQL Server的Isql_w或查询分析器7.0或2000)测试SQL server数据库连接。

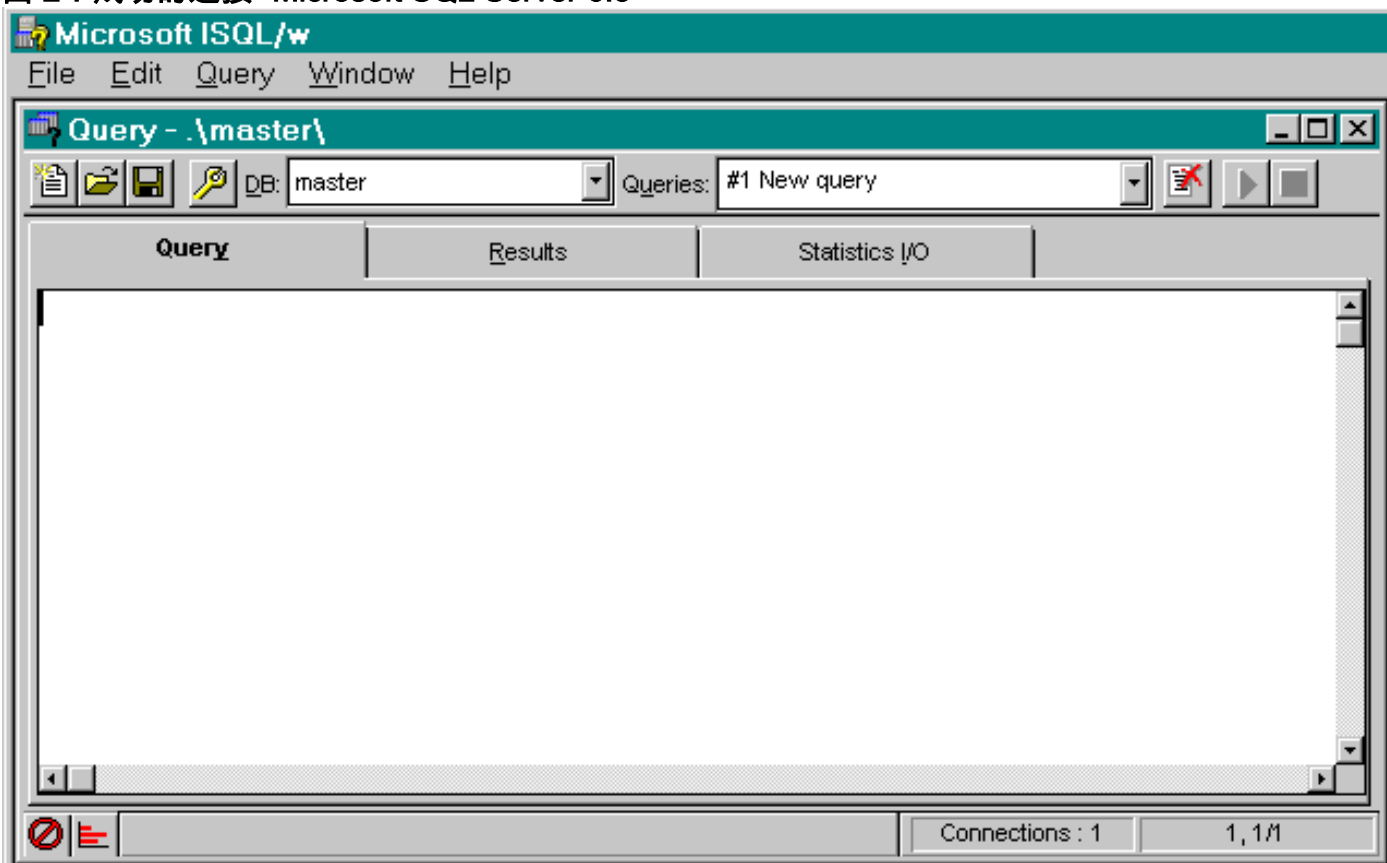
注意：如[图1所显示](#)，使用在Microsoft SQL Server 6.5的Isql_w，您首先会连接对geocust1lgra。

图 1：连接服务器- Microsoft SQL Server 6.5



如果连接是成功的，以下连接窗口出现，如在Isql_w的[图2所显示](#)：

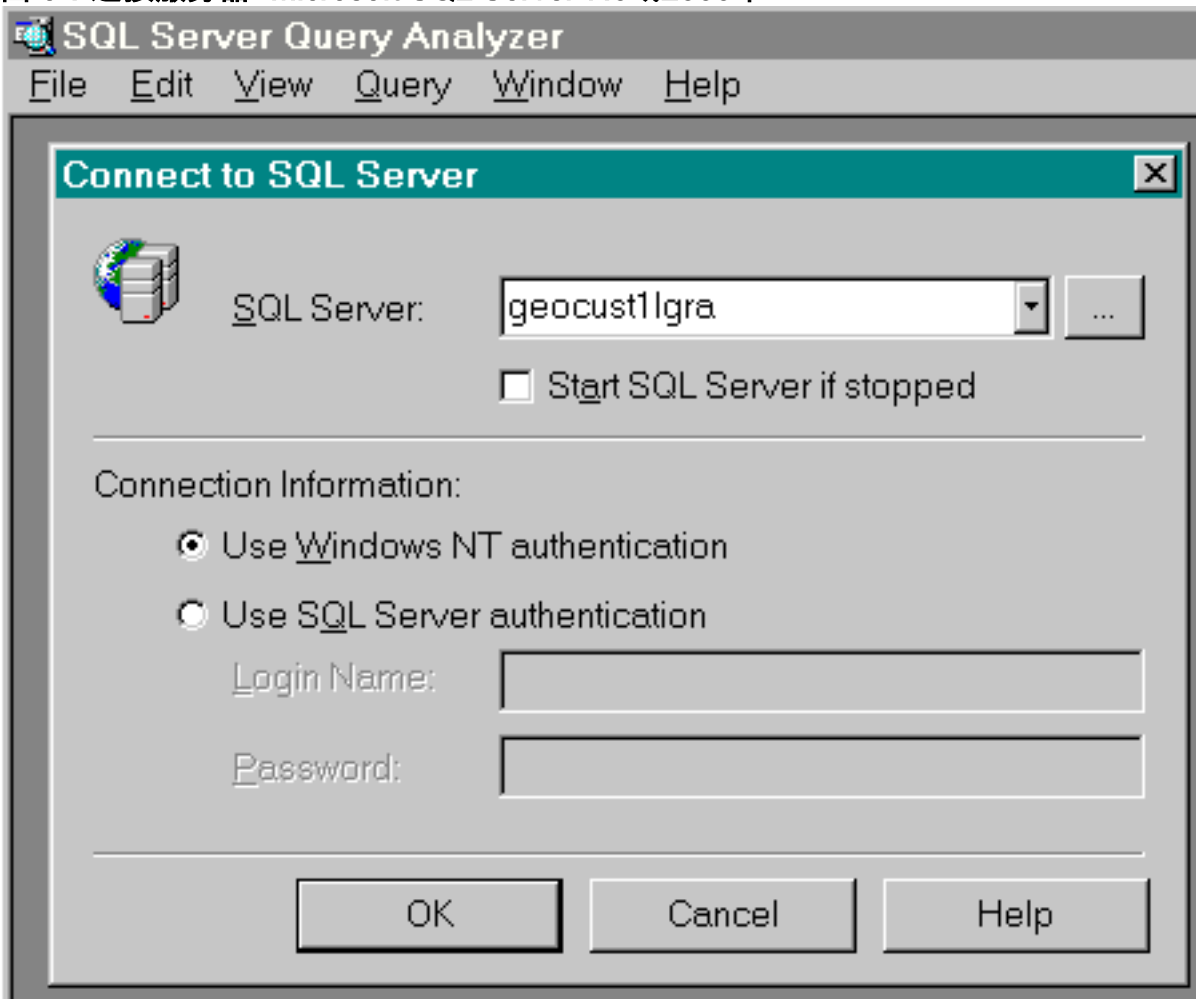
图 2：成功的连接- Microsoft SQL Server 6.5



如果使用Microsoft SQL Server 7.0或2000年，连接对Microsoft SQL Server在记录器A的服务器的

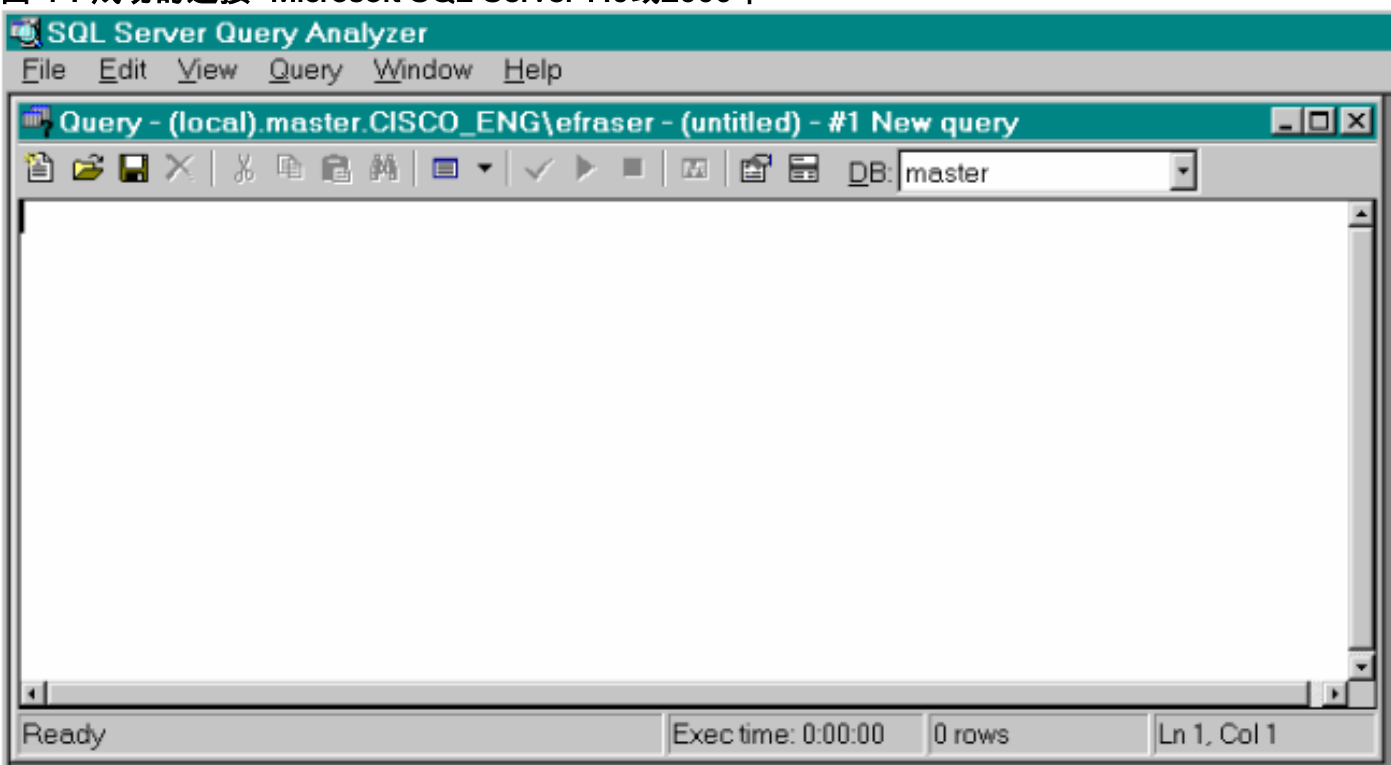
使用查询分析器，如[图3所显示](#)：

图 3：连接服务器- Microsoft SQL Server 7.0或2000年



如果连接是成功的，以下连接窗口出现，如在查询分析器的[图4所显示](#)：

图 4：成功的连接- Microsoft SQL Server 7.0或2000年



如果连接窗口不显示，查询程序返回特定错误信息。在此消息的信息可能用于排除故障指定的Microsoft SQL Server连接问题。然而，在您尝试详细的研究排除故障特定错误信息前，您能采取一些基本步骤涉及Microsoft SQL Server连接问题。这些步骤包括以下：

- 终止Cisco ICM分销商服务，循环Microsoft SQL Server服务，并且重新启动Cisco ICM分销商服务。
- 终止Cisco ICM分销商服务，重新启动HDS，并且验证Cisco ICM分销商服务重新启动。

注意： 重复在已连接记录器的上述步骤，此问题可能在记录器或HDS。

如果这些步骤不更正任何Microsoft SQL Server连通性错误，或者，如果以上所列的问题都可能不通过内部调查被更正，应该创建案件与[Cisco技术支持中心\(TAC\)](#)。

[相关信息](#)

- [技术支持 - Cisco Systems](#)