

目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[规则](#)
[背景信息](#)
[问题](#)
[解决方案](#)
[相关信息](#)

简介

在Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) (以前IP Contact Center (IPCC))中并且Cisco Unified智能联络管理(ICM)企业环境，运行7.x或以后不能对Phone Home对远程监听程序的ICM系统。本文描述问题和应急方案。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Microsoft Windows服务器2003
- 如何编辑主机文件
- 思科UCCE和ICM企业7.x和以后

使用的组件

本文档中的信息根据Cisco UCCE和ICM企业版7.x和以后。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

背景信息

在客户站点运行ICM记录器的每台计算机配备有调制解调器支持分布式诊断和服务网络(DDSN)。记录器发送数据给监听程序通过拨号连接使用在记录器和Windows远程访问服务(RAS)的Windows拨号网络在查找的记录器在允许拨入或直接网络连接的用户位置，当图1显示。

图1 - DDSN概述



问题

UCCE和ICM企业系统版本7.x或以上不能对Phone Home对远程监听程序。这是由于的一部分对在Windows 2003服务器使用的协议上的变化。Cisco ICM 7.x和以后当前使用在远程访问服务(RAS)连接的TCP/IP对监听程序，但是无法设立网络驱动器。这在客户站点造成记录器不发送ICM报警对监听程序。

这些错误在拨号的记录器能被看到电话(DTP)日志文件。您能使用[Dumplog程序](#)为了发现DTP日志。

注意：在此输出中，xxxxxxx代表记录器尝试连接监听程序的域名。

```
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 '\\xxxxxxx\ipc$' using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxx 00:25:39 la-dtp
Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$' 00:26:01 la-dtp Trace: Error Removing Remote
Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$' 00:26:01 la-dtp Trace: Attempting to Use Backup System for Phone Home
00:26:01 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device, Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2),
for connection. 00:26:01 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established... 00:26:39 la-dtp
Trace: RAS Connection wait has completed. 00:26:41 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network
Drive '\\xxxxxxx\ipc$' using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxx 00:26:41 la-dtp
Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxx\ipc$' 00:27:04 la-dtp Trace: Error Removing Remote
Resource '\\xxxxxxx\ipc$' 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
```

解决方案

在记录器上，请添加远程监听程序的计算机名称和IP地址到在
<dir>:\WINDOWS\system32\drivers\etc查找的主机文件：

```
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 '\\xxxxxxx\ipc$' using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxx 00:25:39 la-dtp
Trace: Error Removing Remote Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$' 00:26:01 la-dtp Trace: Error Removing Remote
Resource '\\GEOCSCLNRB\ipc$' 00:26:01 la-dtp Trace: Attempting to Use Backup System for Phone Home
00:26:01 la-dtp Trace: UseRasPhoneBookEntry -- Using Modem Device, Courier V.Everything EXT PnP (V90-x2),
for connection. 00:26:01 la-dtp Trace: Waiting for RAS Connection to be established... 00:26:39 la-dtp
Trace: RAS Connection wait has completed. 00:26:41 la-dtp Trace: Error[1203] Failed To Connect Network
Drive '\\xxxxxxx\ipc$' using Password xxxxxx, UserName xxxxxx, and Domain xxxxxxxx 00:26:41 la-dtp
Trace: Error Removing Remote Resource '\\xxxxxxx\ipc$' 00:27:04 la-dtp Trace: Error Removing Remote
Resource '\\xxxxxxx\ipc$' 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
```

相关信息

- [思科ICM/IPCC企业&托管的版本的ICM管理指南](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)