

تافل م أمت : 7.2(7) و 7.2(6) و 7.2(5) ICM حوت فم لاة ع باطل لاي غشت ماظن طاقن ل هنع جتنني امم ،ةت باثل صارق أال كرحم (OPC) هيلع دامت عال انكمي ال ماظن

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [الاصطلاحات](#)
- [معلومات أساسية](#)
- [المشكلة](#)
- [الحل](#)
- [معلومات ذات صلة](#)

المقدمة

في ICM (Cisco Intelligent Contact Management) الإصدارات 7.2(5) و 7.2(6) و 7.2(7)، تقوم عملية وحدة التحكم في الأجهزة الطرفية المفتوحة (OPC) لعبارة الأجهزة الطرفية (PG) بإنشاء ملفات بيانات لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها. من المفترض أن يتم الاحتفاظ بهذه الملفات بواسطة مهمة مجدولة على PG. البرنامج النصي الذي ينشئ هذه المهمة في 7.2(5)، 7.2(6) و 7.2(7) مكسور ولا يتم إنشاء البرنامج النصي. يمكن أن تصبح ملفات الالتقاط هذه كبيرة جداً، وسوف تستمر في النمو وتعبئة محرك الأقراص الثابتة إذا لم يتم التحكم فيها.

يناقش هذا وثيقة كيف أن يتحرى الإصدار.

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

توصي Cisco بأن تكون لديك معرفة بالمواضيع التالية:

- Cisco ICM
- الوحدات الطرفية ICM Cisco

المكونات المستخدمة

تستند المعلومات الواردة في هذا المستند إلى الإصدارات 7.2(5) و 7.2(6) و 7.2(7) من Cisco ICM.

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

الاصطلاحات

راجع اصطلاحات تلميحات Cisco التقنية للحصول على مزيد من المعلومات حول اصطلاحات المستندات.

معلومات أساسية

وكوسيلة لتقليص الوقت المستغرق في حل المشكلات، تمت إضافة ميزة جديدة إلى عملية مركز العمليات المفتوح (OPC) الخاصة بمكون PG بدءاً من الإصدار 7.2(5). تسجل هذه الميزة رسائل OPC حتى يمكن تكرار المشكلة من خلال تقليل وقت التحول للتشخيص وتسريع حل المشكلة. يؤدي التقاط هذه الرسائل إلى إنشاء ملفات بيانات كبيرة يجب الاحتفاظ بها حتى لا يتم ملء محرك الأقراص الثابتة الخاص ب PG. إحدى الطرق التي يتم من خلالها الاحتفاظ بهذه الملفات هي من خلال المهام المجدولة على النظام الذي يقوم بإزالة الملفات القديمة والاحتفاظ بالحجم المناسب للبيانات. في ICM 7.2(5) و 7.2(6) و 7.2(7)، لا يعمل البرنامج النصي المستخدم لجدولة هذه المهمة لملفات التقاط OPC بشكل صحيح ولا يتم إنشاء المهمة المجدولة. نتيجة لعدم إنشاء المهمة المجدولة، لا يتم التحكم في بيانات التقاط OPC والسماح لها بالنمو دون تحكم، مما يملأ محرك الأقراص الثابتة ل PG. سيحدث هذا المشكلة على كلا جانبي PG مزدوج حيث أن عملية OPC تعمل في تزامن على كل جانب، بحيث أن كلا الجانبين ينشئ ملفات التقاط. وسيؤدي ذلك إلى امتلاء جانبي "قاعدة بيانات النشر" في الوقت نفسه تقريباً.

ترتبط وحدة التخزين التي يتم فيها إنشاء هذه الملفات مباشرة بتدفق المكالمات وتحميلها على النظام.

بسبب وجود برنامج نصي ثان يتم تنفيذه بعد التثبيت على نشر IPCC مبسط، فإن المهمة المجدولة يتم إنشائها بوسائل أخرى ويتم التحكم في ملفات السجل.

المشكلة

ابتداءً من ICM 7.2(5)، تنشئ عملية OPC الخاصة ب PG ملفات بيانات لاستكشاف الأخطاء وإصلاحها. من المفترض أن يتم الاحتفاظ بهذه الملفات بواسطة مهمة مجدولة على PG. البرنامج النصي الذي ينشئ هذه المهمة في 7.2(5)، 7.2(6) و 7.2(7) مكسور ولا يتم إنشاء البرنامج النصي. يمكن أن تصبح ملفات الالتقاط هذه كبيرة جداً، وسوف تستمر في النمو وتعبئة محرك الأقراص الثابتة إذا لم يتم التحكم فيها.

مع تعبئة محرك الأقراص الثابتة، سيكون النظام غير متوقع وغير موثوق به. وتحدث نفس المشكلة في نفس الوقت على الجانب المزدوج من PG والذي ينتج عنه وصول جانبي PG إلى القدرة في أوقات مماثلة. كما أن حجم البيانات في هذه الملفات يتناسب مع حمل النظام.

ملاحظة: لا يجب ملاحظة هذه المشكلة على عمليات النشر المبسطة ل Cisco Contact Center Enterprise مع تشغيل برنامج نصي ثان لاحقاً في عملية الإعداد التي ستقوم بإنشاء البرنامج النصي.

أسهل طريقة للتحقق من أن التنظيف لا يحدث هو التحقق من المهام المجدولة على PG. ومن الممكن أن يتم هذا بطريقتين مختلفتين.

1. أولاً، من لوحة التحكم، حدد المهام المجدولة. في قائمة المهام، إذا كانت مهمة التنظيف موجودة، يجب أن تكون هناك مهمة مجدولة في 2:57 ص. انقر نقراً مزدوجاً فوق العنصر المجدول وسوف تظهر التفاصيل النص البرمجي الخاص بالتنظيف المشابه `c:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g`. إذا لم تكن الإدخالات المذكورة أعلاه موجودة، فلن يتم إنشاء المهمة.
2. توجد طريقة أخرى للتحقق من المهمة المجدولة من سطر الأوامر. استخدم الأمر AT الذي سيقوم بسرد جميع المهام المجدولة في النظام. مرة أخرى، إذا لم تكن مهمة التنظيف موجودة، فلن تكون المهمة مجدولة. من سطر الأوامر ستبدو المهمة المجدولة مشابهة لهذه:

"Each M T W Th F S Su 2:57 AM cmd /C "C:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g 19

الحل

إذا كنت تقوم بتشغيل Cisco ICM 7.2.5 أو 7.2.6، يمكن إنشاء المهمة بسهولة من موجه الأمر. سيلزم تعديل الأمر التالي للإشارة إلى جذر ICM الصحيح للتثبيت المحدد. يجب تشغيل الأمر على جميع مكونات PG.

```
"AT 2:57 /EVERY:m,t,w,th,f,s,su cmd /C "C:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g
```

من الأمر مرة أخرى أستخدم الأمر AT للتحقق من إنشاء المهمة كما هو موضح أعلاه. إذا كانت PG تتطلب إعادة التشغيل بعد إجراء عملية إصلاح يدوية، فإن المهمة/الحل البديل اليدوي ستظل دون حدوث مشكلة. لن يؤدي إعادة تشغيل برنامج الإعداد إلى التراجع عن مهمة AT.

معلومات ذات صلة

• [الدعم التقني والمستندات - Cisco Systems](#)

