

Editor de secuencia de comandos: Incapaz de abrir cualquier script del Cisco ICM

Contenido

[Introducción](#)

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

[prerrequisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe un problema con la apertura de cualquier script de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) en la estación de trabajo de administración (AW) en un entorno ICM. La solución explica el proceso del debugging del hallazgo y de corregir el error preguntando los registros relacionados del proceso ICM de la base de datos y del examen.

[Antes de comenzar](#)

[Convenciones](#)

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

[prerrequisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de lo siguiente:

- ICM de Cisco
- Microsoft SQL server

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las versiones de software y hardware indicadas a continuación.

- Versión 4.6.2 y posterior del Cisco ICM
- Versión de Microsoft SQL 6.5 y 7.0

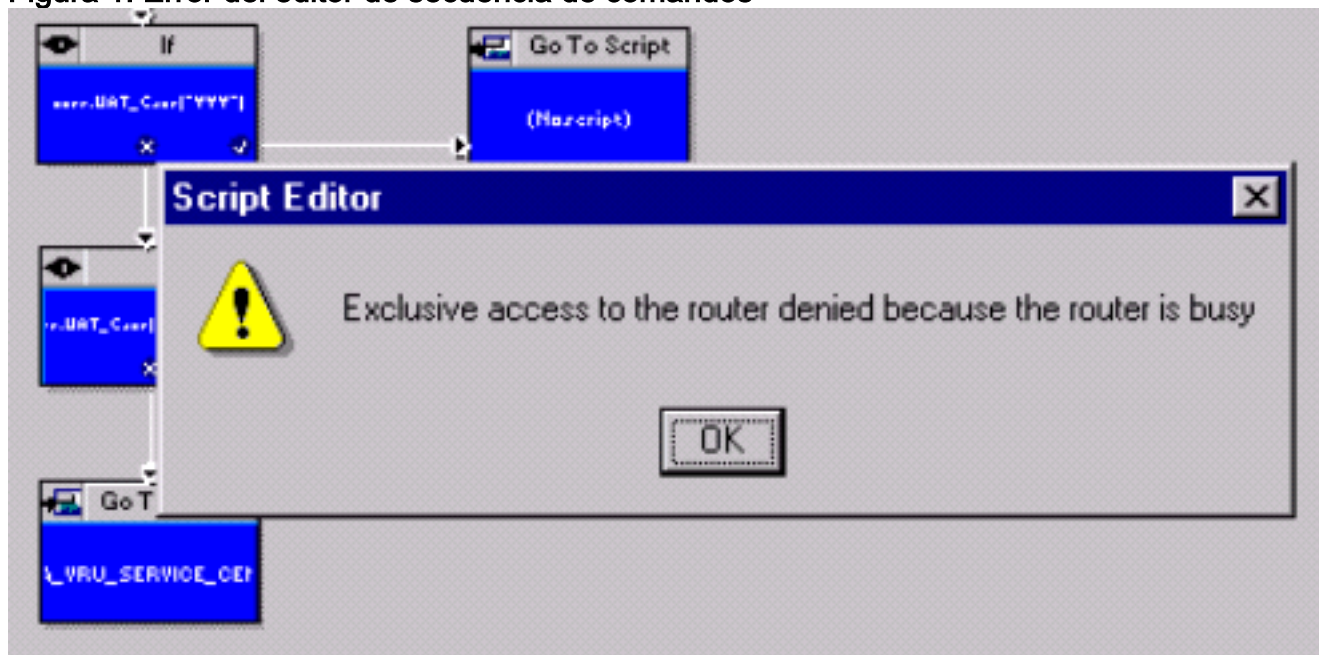
La información que se presenta en este documento se originó a partir de dispositivos dentro de un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener un comando antes de ejecutarlo.

Problema

Al abrir cualquier script del Cisco ICM usando la herramienta del editor de secuencia de comandos, el editor de secuencia de comandos falla con uno de estos mensajes de error ([cuadro 1](#)):

- Acceso exclusivo al router negado porque el router está ocupado
- Could not acquire script lock.
Distributor configuration database is out of date.
Wait a moment and try again.
If this message appears repeatedly check on the status of UpdateAW on the distributor.

Figura 1: Error del editor de secuencia de comandos



Durante el examen del CallRouterB correspondiente del inicio del router, este mensaje aparece:

```
13:29:08 ra-rtr Router preparing to verify the config sequence
number from the logger.
13:29:08 ra-rtr Incorrect config sequence number received from the Logger; 293429625145
expected, 0 received.
```

Nota: El valor anterior se visualiza sobre dos líneas debido a las limitaciones de espacio.

Según el texto en negrita en el registro antedicho, el CallRouterB recibe un número de secuencia de la configuración incorrecta (clave de la recuperación o clave de la configuración) del maderero. Cuenta con 293429625145, pero recibe 0. Para verificar la clave de la recuperación en la tabla de base de datos del Config_Message_Log, se encuentra que contiene solamente 1 fila y no contiene la clave apropiada de la recuperación en el LoggerA y el LoggerB.

Porque la clave de la recuperación en ambos madereros se enumera como 0, que no hace juego la clave de la recuperación en el CallRouter, los AW no pueden realizar los cambios de

configuración.

Solución

La clave de la recuperación en ambos madereros debe ser reparada así que hace juego la clave de la recuperación en el CallRouter. El procedimiento paso a paso es como sigue:

1. Marque la existencia de la configuración del Cisco ICM en ambos madereros funcionando con los comandos siguientes de la consulta SQL: Elija * del periférico Elija * del servicio Elija * del Skill_Group Si existe la configuración, continúe al siguiente paso. Si no vaya al paso 12.
2. Obtenga la clave de la recuperación marcando el registro del CallRouter o funcionando con el comando siguiente de la consulta SQL en el AW: `Select ControllerConfigChangeKey from AWControl` La clave de la recuperación actual es 293429625145.
3. Pare los servicios ICM en el LoggerB. **Nota:** Usted puede comenzar con el LoggerA en vez del LoggerB.
4. Funcione con los comandos siguientes de la consulta SQL en el LoggerB. Trunque el **Config_Message_Log** de la tabla Inserte en el Config_Message_Log values(0.0, "LogBegin", "Config_Message_Log", getdate(), 0x0000) **Nota:** 0.0, LogBegin, el Config_Message_Log, el getdate() y 0x0000 representan el RecoveryKey, el LogOperation, el TableName, la fecha y hora y el ConfigMessage respectivamente en la tabla de base de datos del Config_Message_Log. Inserte en el Config_Message_Log values(293429625145.0, "LogTruncated", "Config_Message_Log", getdate(), 0x0000) **Nota:** 293429625145.0, LogTruncated, el Config_Message_Log, el getdate() y 0x0000 representan el RecoveryKey, el LogOperation, el TableName, la fecha y hora y el ConfigMessage respectivamente en la tabla de base de datos del Config_Message_Log.
5. Verifique las dos nuevas filas en la tabla de base de datos del Config_Message_Log en el LoggerB funcionando con el comando siguiente de la consulta SQL: `Select * from Config_Message_Log` La salida debe aparecer como sigue:

RecoveryKey	LogOperation	TableName	DateTime	ConfigMessage
0.0	LogBegin	Config_Message_Log	Feb 25 2003 12:00AM	0x0000
293429625145.0	LogTruncated	Config_Message_Log	Feb 25 2003 1:50PM	0x0000

 Si la tabla del Config_Message_Log contiene los datos correctos, el LoggerB debe estar en sincronización con el CallRouterB y permitir las actualizaciones de los AW.
6. Pare los servicios ICM en el LoggerA.
7. Comience los servicios ICM en el LoggerB.
8. Verifique la clave de la recuperación es sincronizado con el CallRouterB examinando el CallRouterB del inicio del router.

```
13:55:33 rb-rtr At least one logger is available for the router to process config transactions.
13:55:33 rb-rtr Router preparing to verify the config sequence number from the logger.
13:55:34 rb-rtr Router has verified that the logger still has the correct config sequence number of 293429625145.
13:55:50 rb-rtr Router preparing to verify the config sequence number from the logger.
13:55:50 rb-rtr Router has verified that the logger still has the correct config sequence number of 297768125004.
```

9. Verifique el cambio de configuración es implementado examinando el detalle en la tabla de base de datos del Config_Message_Log. El contenido del Config_Message_Log debe tener más filas que comparan al paso 5:

RecoveryKey	LogOperation	TableName	DateTime	ConfigMessage
0.0	LogBegin	Config_Message_Log	Feb 25 2003 12:00AM	0x0000
293429625145.0	LogTruncated	Config_Message_Log	Feb 25 2003 1:50PM	0x0000

297768125000.0	First	(null)	Feb 25 2003	1:55PM
297768125001.0	Add	Skill_Target	Feb 25 2003	1:55PM
297768125002.0	Add	t_Agent	Feb 25 2003	1:55PM
297768125003.0	Add	t_Agent	Feb 25 2003	1:55PM
297768125004.0	Last	(null)	Feb 25 2003	1:55PM

10. Ejecute el ICRDBA en el LoggerA para sincronizar la base de datos en el LoggerA con la base de datos en el LoggerB.
11. Comience los servicios ICM en el LoggerA.
12. Si el problema continúa, los usuarios registrados del Cisco Connection Online (CCO) pueden [abrir una solicitud de servicio \(clientes registrados solamente\)](#) con el Centro de Asistencia Técnica de Cisco (TAC). Si usted no es usuario registrado, vaya por favor a la [inscripción de usuario](#) y después [abra una solicitud de servicio \(clientes registrados solamente\)](#) con TAC.
13. Recomience los servicios del distribuidor.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)