

¿Por qué el Cisco ICM Logger no puede sincronizar?

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento explica dos razones por las que la transferencia de la sincronización y del estado en un lado de la base de datos de registrador de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) no puede sincronizar con el otro lado de las bases de datos del Cisco ICM Logger y una solución alternativa posible usando la función de la sincronización del ICMDBA para sincronizar los datos de dos bases de datos de registrador.

prerrequisitos

Requisitos

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- ICM de Cisco
- Base de datos Microsoft SQL

Componentes Utilizados

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

- Versión 5 y posterior del Cisco ICM
- Microsoft SQL server 2000 estándar o Enterprise Edition con el Service Pack 2

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.

Convenciones

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

Problema

En la ejecución sincronizada, los procesos duplicados están procesando la entrada idéntica y están generando siempre la salida idéntica. Si un proceso falla, el otro continúa actuando sin la operación del sistema de interrupción. Una vez que las devoluciones de proceso falladas, él se ponen al día inmediatamente con el estado actual de procesos ICM que se ejecutan en su par.

Para sincronizar a un par con otro, el sistema realiza una transferencia del estado. El recurso de la transferencia del estado permite que un proceso sincronizado (por ejemplo, un maderero) copie las variables en su memoria a su par. En caso que un lado falle, el sistema de recuperación recibe las variables del sistema actualmente de la ejecución y puede recomenzar con una copia del estado actual de procesos ICM. Por ejemplo, tan pronto como detecten a un error en el maderero del lado A, software ICM utiliza solamente el lado B. Cuando se recomienza el maderero del lado A, software ICM invoca una transferencia del estado para poner al día inmediatamente los componentes del lado A de la base de datos de registrador con el estado actual de las contrapartes en el lado B.

Hay dos casos sabidos donde la transferencia del estado falla. En el siguiente ejemplo, la dirección es sincronizar la base de datos de registrador del lado A con la base de datos de registrador del lado B. La traza de proceso del lgr en el maderero del lado A (el lado de la recepción, el fallar) se muestra abajo.

```
23:26:58 Trace: Release 5.0 service pack 0+, Build 09778
23:26:58 Initializing Event Management System (EMS) Library.
23:26:58 Trace: EMS Server pipe <cust_inst>\LoggerA\lgrEMSPipe enabled for
    <cust_inst>\LoggerA\lgr
23:26:58 Trace: Logger Type is 1
23:26:58 Initializing Node Manager Library.
23:26:58 Trace: NodeManagerHandler: Logger Initializing
23:26:58 Trace: DB-Library version 7.00.839.
23:26:58 Trace: SQL Server version 8.0.760
23:26:58 Trace: Connect to <cust_inst>_sideA database.
23:26:58 Trace: Connected to <cust_inst>_sideA database.
23:26:58 Trace: Setting the maximum number of DB-Lib connections to 101
23:26:59 Trace: Starting config checksum, updateKey = 310473991055
23:27:03 Trace: Checksum config complete: Rows = 23442, bytes = 13409511,
    checksum = 783166570, updateKey = 310473991055
23:27:03 Trace: SQL Server sort order is Latin1_General_BIN
23:27:03 Trace: Database uses Major Version 77, CC Minor Version 4 of the Schema
23:27:03 Trace: Logger Compatible with Major Version 77, CC Minor Version 4 of
    the Schema
23:27:03 Trace: Partitioning is not enabled!
23:27:03 Trace: EMT I/O completion ports: max threads=4, concurrent threads=0
23:27:03 Connection to MDS process established.
23:27:03 Trace: The Logger is registered with MDS; handle = 36
23:27:03 Trace: GetInSync: Serialization Disabled.
23:27:03 Trace: GetInSync: Synchronization holdoff disabled.
23:27:03 Trace: The Logger is NOW Starting MDS Client Message Processing
```

```
23:27:03 MDS is in service.
23:27:04 Initiating state transfer RECEIVE operation.
23:27:08 Trace: NodeManagerHandler: Logger Waiting for MDS Messages
23:27:18 Trace: NodeManagerHandler: Logger Waiting for MDS Messages
.
.
.
```

Nota: El ejemplo antedicho se visualiza sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

Las demostraciones del proceso del lgr que inician la transferencia del estado RECIBEN la operación. Después de relanzar los mensajes que esperan (intrépidos) por tres minutos, la Ventana de proceso del lgr en el maderero del lado A afirma y recomienza.

Solución

La clave a solucionar los problemas de Sincronización del registrador es revisar la traza de proceso del lgr en el maderero que envía el estado.

La traza de proceso del lgr en el lado del maderero del lado B (el envío, operativo) se muestra abajo.

```
16:47:39 Trace: Thread[2536]: Commit Config Transaction 2000000598
16:47:39 Trace: PrepareToSendState
16:47:39 Trace: Synchronizing Configuration Data
16:47:39 Trace: LastUpdateKey for B Configuration is 310466685004.0
16:47:39 Trace: LastUpdateKey for A Configuration is 309975091099.0
16:47:39 The Logger has completed Database Synchronization, 200 Config Message Log
  Entries Sent.Seed = 11088734
16:47:39 Trace: Unable to GetTempFileName for temporary state transfer file.
  Last API Error [5]: Access is denied.
16:47:39 Trace: Unable to setup to use file in sending state.
16:47:39 Trace: CleanupPreparedState
```

Nota: El ejemplo antedicho se visualiza sobre las líneas múltiples debido a las limitaciones de espacio.

Solución 1

La unidad donde el ICM está instalado es lleno o el directorio del %temp% para el proceso de administrador del nodo ICM es lleno. No hay espacio para que los archivos temporales sean salvados durante la transferencia del estado.

Después de liberar encima del espacio en disco en el maderero, la tentativa siguiente de la transferencia del estado tiene éxito sin un problema. El ICM 5.0 no se soporta en el Microsoft Windows NT, como se apunta en la Lista de materiales (BOM).

Solución 2

El usuario del proceso del administrador del nodo ICM (NM) no tiene acceso a su propio directorio del %temp% situado en el <user_name> \ las Configuraciones locales \ los temporeros de C:\Documents and Settings\.

Nota: El *user_name* es el Domain User de la máquina que el maderero está instalado encendido.

El control total de Grant de esa carpeta al grupo de Domain User cuyo el usuario es un miembro, y la tentativa siguiente de la transferencia del estado tiene éxito sin un problema.

Información Relacionada

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)