

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

En las versiones de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) 7.2(5), 7.2(6) y 7.2(7), el proceso de Open Peripheral Controller (OPC) de Peripheral Gateway (PG) crea los archivos de datos para resolver problemas. Estos archivos se suponen ser mantenidos por un trabajo programado en el PG. El script que crea este trabajo en 7.2(5), 7.2(6) y 7.2(7) esté quebrado y el script no se crea. Estos capturas archivo pueden conseguir muy grandes, y continuarán creciendo y llenando la unidad de disco duro si no controlada.

Este documento discute cómo resolver problemas el problema.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- ICM de Cisco
- Periférico del Cisco ICM

[Componentes Utilizados](#)

La información en este documento se basa en las versiones del Cisco ICM 7.2(5), 7.2(6) y 7.2(7).

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en 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 cualquier comando.

[Convenciones](#)

Consulte [Convenciones de Consejos TécnicosCisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

[Antecedentes](#)

Como una manera de reducir el tiempo a la resolución, una nueva función fue agregada al proceso OPC del componente PG que comenzaba con 7.2(5). Esta característica registra la Mensajería del OPC así que un problema puede ser reproducido reduciendo el tiempo de devolución de la diagnosis y apresurando la resolución. La captura de esta Mensajería crea los archivos de datos grandes que necesitan ser mantenidos así que la unidad de disco duro del PG no se llena. Una manera que se mantienen estos archivos está con los trabajos programados en el sistema que purgan los viejos archivos y mantienen el volumen de datos apropiado. En ICM 7.2(5), 7.2(6) y 7.2(7), el script que se utiliza para programar este trabajo para los capturas archivo OPC no se realiza correctamente y el trabajo programado no se crea. ¿Como resultado del trabajo programado que no es creado, los datos de la captura OPC no son controlados y permitidos crecer incontrolados que llena el PG? unidad de disco duro s. Este problema ocurrirá a ambos lados de un PG duplicado como el proceso OPC se está rodando sincroniza en cada lado, así que los ambos lados crean los capturas archivo. Esto llevará a los ambos lados del PG que se llena en casi el mismo tiempo.

El volumen en el cual estos archivos crecen se relaciona directamente con los flujos de llamada y la carga en el sistema.

Debido a un segundo script que se ejecuta después de la instalación en un despliegue IPCC simplificado, el trabajo programado consigue creado por otros medios y los archivos del registro son controlados.

Problema

Comenzando en ICM 7.2(5), el proceso OPC del PG crea los archivos de datos para resolver problemas. Estos archivos se suponen ser mantenidos por un trabajo programado en el PG. El script que crea este trabajo en 7.2(5), 7.2(6) y 7.2(7) esté quebrado y el script no se crea. Estos capturas archivo pueden conseguir muy grandes, y continuarán creciendo y llenando la unidad de disco duro si no controlada.

Pues la unidad de disco duro llena, el sistema será imprevisible y no fiable. El mismo problema ocurrirá en paralelo en el lado duplicado del PG que da lugar a los ambos lados de la capacidad que alcanza PG en las horas similares. También, el volumen de datos en estos archivos es proporcional a la carga del sistema.

Nota: Este problema no se debe considerar en los despliegues en empresas simplificados del Centro de contacto de Cisco mientras que un segundo script se ejecuta más adelante en el proceso de configuración que creará el script.

La manera más fácil de verificar que no esté sucediendo la limpieza es a marcar los trabajos programados en el PG. Esto se puede hacer en dos maneras diferentes.

1. Primero, del **panel de control**, seleccione **Scheduled Tasks**. En la lista de tareas, si la tarea de la limpieza está presente, si hay un trabajo programado en 2:57am. El clic doble en el elemento programado y los detalles mostrará el script de la limpieza similar a "**c:\icm\bin\OPCCleanup.bat el 5g**". Si las entradas antedichas no están presentes, después el trabajo no se ha creado.
2. Otra manera de marcar para saber si hay el trabajo programado es de la línea de comando. Utilice eso **EN el** comando que enumerará todos los trabajos programados en el sistema. Una vez más si el trabajo de la limpieza no está presente, después el trabajo no se ha programado. De la línea de comando el trabajo programado parecería similar a esto: `Status ID`

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

Solución

Si usted está funcionando con el Cisco ICM 7.2.5 o 7.2.6, el trabajo se puede crear fácilmente del comando prompt. El siguiente comando necesitaría ser modificado para señalar a la raíz correcta ICM para la instalación dada. El comando se debe funcionar con en todos los componentes PG.

```
Status ID Day Time Command Line -----  
----- 19 Each M T W Th F S Su 2:57 AM cmd /C "C:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g"
```

Del comando utilice otra vez **EN** el comando de verificar que el trabajo fue creado como se describe anteriormente. Si el PG requiere una reinicialización después de una solución alternativa manual, seguirá habiendo la solución alternativa/el trabajo manuales sin un problema. La reejecución de la configuración no deshará EN el trabajo.

Información Relacionada

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