

Contenu

[Introduction](#)

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

[Conditions préalables](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Ce document décrit un problème avec ouvrir n'importe quel script de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées) sur le poste de travail de gestion (aw) dans un environnement ICM. La solution explique le processus d'élimination des imperfections de trouver et corrigeant l'erreur le processus relatif en questionnant de base de données et d'examen missile aux performances améliorées se connecte.

[Avant de commencer](#)

[Conventions](#)

Pour plus d'informations sur les conventions des documents, référez-vous aux [Conventions utilisées pour les conseils techniques de Cisco](#).

[Conditions préalables](#)

Les lecteurs de ce document doivent avoir une bonne connaissance de ce qui suit :

- Missile aux performances améliorées de Cisco
- Microsoft SQL Server

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur les versions de logiciel et de matériel ci-dessous.

- Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Versions 6.5 et 7.0 de Microsoft SQL

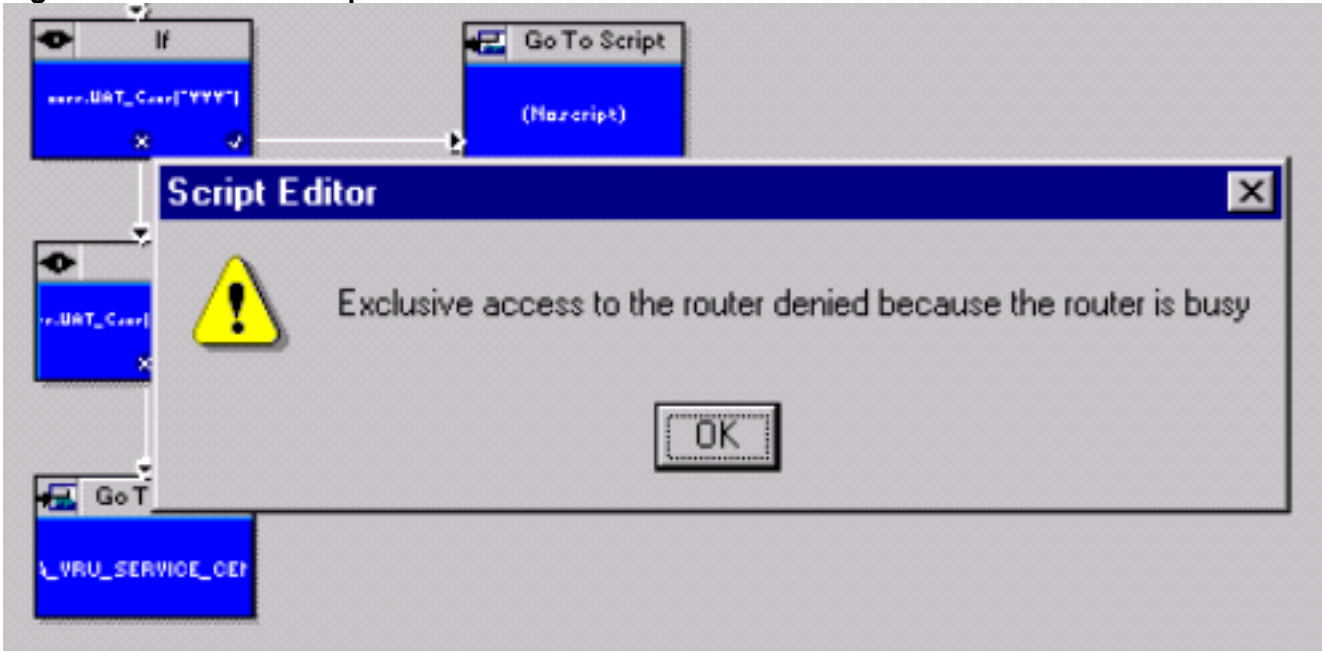
Les informations présentées dans ce document ont été créées à partir de périphériques dans un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si vous travaillez dans un réseau opérationnel, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de toute commande avant de l'utiliser.

Problème

En ouvrant n'importe quel script ICM de Cisco utilisant l'outil de Script Editor, le Script Editor échoue avec un de ces messages d'erreur (le [schéma 1](#)) :

- Accès exclusif au routeur refusé parce que le routeur est occupé

Figure 1 : Panne de Script Editor



Au cours de l'examen du login correspondant CallRouterB de routeur, ce message apparaît :

```
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.
```

Remarque: La valeur précédente est affichée plus de deux lignes dues aux limites de l'espace.

Selon le texte en gras dans le log ci-dessus, CallRouterB reçoit un numéro de séquence de configuration incorrecte (clé de reprise ou clé de configuration) de l'enregistreur. Il attend 293429625145, mais reçoit 0. Pour vérifier la clé de reprise dans la table de base de données de Config_Message_Log, on le constate qu'il contient seulement 1 ligne et ne contient pas la clé appropriée de reprise sur LoggerA et LoggerB.

Puisque la clé de reprise sur les deux enregistreurs est répertoriée en tant que 0, qui n'apparie pas la clé de reprise sur le CallRouter, échouer d'AWs pour apporter des modifications de configuration.

Solution

La clé de reprise sur les deux enregistreurs doit lui être réparée ainsi apparie la clé de reprise sur le CallRouter. La procédure pas à pas est comme suit :

1. Vérifiez l'existence de la configuration missile aux performances améliorées de Cisco sur les deux enregistreurs en exécutant les commandes suivantes de requête SQL :Choisissez * du périphériqueChoisissez * du serviceChoisissez * de Skill_GroupSi la configuration existe,

continuez à l'étape suivante. Autrement passez à l'étape 12.

2. Obtenez la clé de reprise l'un ou l'autre en vérifiant le log de CallRouter ou en exécutant la commande suivante de requête SQL sur l'aw.

```
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.
```

La clé en cours de reprise est 293429625145.
3. Services ICM d'arrêt sur LoggerB.**Remarque:** Vous pouvez commencer par LoggerA au lieu de LoggerB.
4. Exécutez les commandes suivantes de requête SQL sur LoggerB. Tronquez la table **Config_Message_Log** Insérez dans Config_Message_Log values(0.0, « LogBegin », « Config_Message_Log », getdate(), 0x0000)**Remarque:** 0.0, LogBegin, Config_Message_Log, getdate() et 0x0000 représentent RecoveryKey, LogOperation, TableName, date-heure et ConfigMessage respectivement dans la table de base de données de Config_Message_Log. Insérez dans Config_Message_Log values(293429625145.0, « LogTruncated », « Config_Message_Log », getdate(), 0x0000)**Remarque:** 293429625145.0, LogTruncated, Config_Message_Log, getdate() et 0x0000 représentent RecoveryKey, LogOperation, TableName, date-heure et ConfigMessage respectivement dans la table de base de données de Config_Message_Log.
5. Vérifiez les deux nouvelles lignes dans la table de base de données de Config_Message_Log sur LoggerB en exécutant la commande suivante de requête SQL

```
: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.
```

La sortie devrait apparaître comme suit

```
: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.
```

Si la table de Config_Message_Log contient les données correctes, LoggerB devrait être en phase avec CallRouterB et permettre des mises à jour d'AWs.
6. Services ICM d'arrêt sur LoggerA.
7. Services ICM de début sur LoggerB.
8. Vérifiez la clé de reprise est synchronisé avec CallRouterB en examinant le login CallRouterB de routeur.

```
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. Vérifiez la modification de configuration est mis en application en examinant le détail dans la table de base de données de Config_Message_Log. Le contenu du Config_Message_Log devrait avoir plus de lignes comparant à l'étape 5

```
: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.
```
10. Exécutez ICRDBA sur LoggerA pour synchroniser la base de données sur LoggerA avec la base de données sur LoggerB.
11. Services ICM de début sur LoggerA.
12. Si le problème continue, les utilisateurs enregistrés du Cisco Connection Online (CCO) peuvent [ouvrir une demande de service](#) (clients [enregistrés](#) seulement) avec le centre d'assistance technique Cisco (TAC). Si vous n'êtes pas un utilisateur enregistré, allez s'il

vous plaît à l'[enregistrement de l'utilisateur](#) et [ouvrez](#) alors une [demande de service](#) (clients [enregistrés](#) seulement) avec le TAC.

13. Redémarrez les services de distributeur.

[Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)