

Script Editor : Cisco ICM スクリプトを開けない

目次

[概要](#)

[はじめに](#)

[表記法](#)

[前提条件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、ICM 環境で Administration Workstation (AW) 上で Cisco Intelligent Contact Management (ICM) スクリプトを開く際の問題について説明します。このソリューションでは、データベースに照会して関連する ICM プロセス ログを調べることにより、エラーを検出して修正するデバッグ処理を説明します。

[はじめに](#)

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

[前提条件](#)

このドキュメントの読者は次の項目に関する知識が必要です。

- Cisco ICM
- Microsoft SQL Server

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降
- Microsoft SQL バージョン 6.5 および 7.0

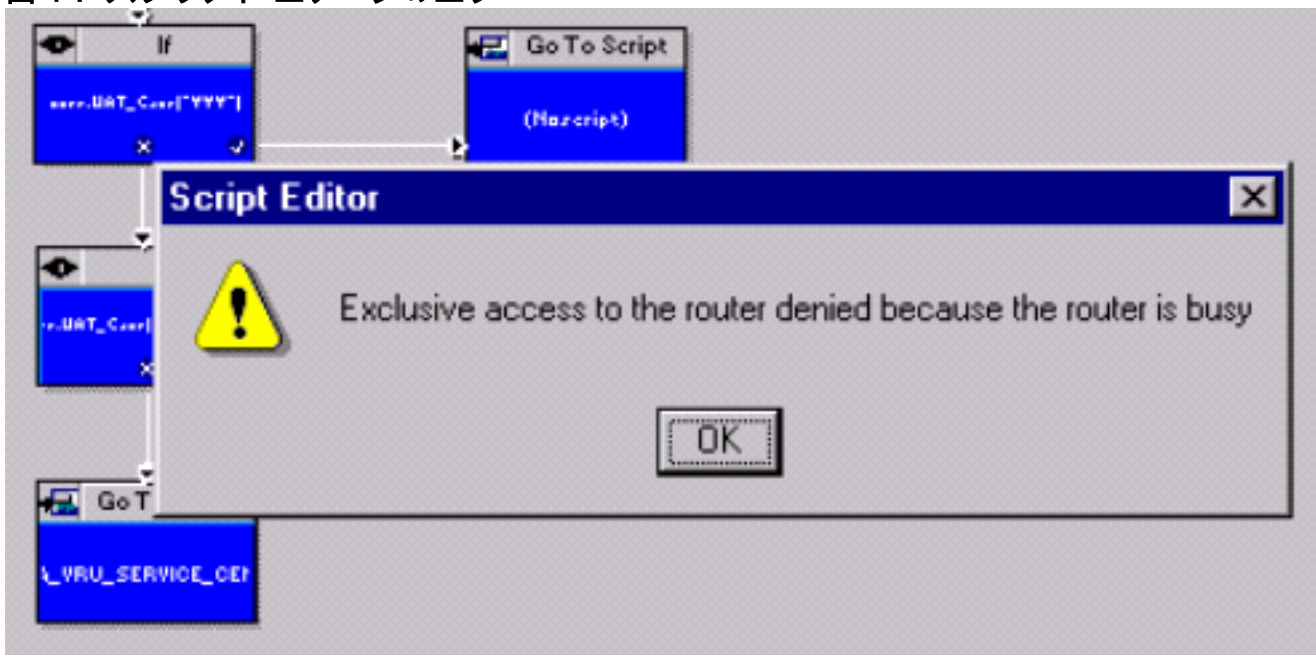
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

問題

スクリプト エディタ ツールを使用して Cisco ICM スクリプトを開くと、次のいずれかのエラーメッセージ (図 1) を伴ってスクリプト エディタが停止します。

- -
- 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Distributor configuration database is out of date.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.

図 1： スクリプト エディタのエラー



CallRouterB で対応するルータ ログの調査中に、次のメッセージが表示されます。

```
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.
```

注: スペースの制約のため上記の値は 2 行で表示されています。

上記のログの太字部分によると、CallRouterB は、間違った設定シーケンス番号 (リカバリ キーまたは設定キー) をロガーから受け取っています。293429625145 を想定していますが、0 を受け取っています。Config_Message_Log データベース テーブルでリカバリ キーを検証すると、1 行のみが含まれ、LoggerA と LoggerB の両方で正しいリカバリ キーを含んでいないことがわかります。

両方のロガーのリカバリ キーが 0 と示され、CallRouter のリカバリ キーと一致しないため、AW で設定変更障害が発生します。

解決策

両方のロガーのリカバリ キーを修正し、CallRouter のリカバリ キーと一致させる必要があります

。 実行手順は次のとおりです。

1. 次の SQL クエリ コマンドを実行して、両方のロガーに Cisco ICM 設定があることを確認します。 Choose ? from PeripheralChoose ? from ServiceChoose ? from Skill_Group設定がある場合は、次のステップに進みます。 それ以外の場合は、ステップ 12 に進みます。

2. CallRouter ログを確認するか AW で次の SQL クエリ コマンドを実行することにより、リカバリ キーを入手します。

```
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.
```

現在のリカバリ キーは 293429625145 です。

3. LoggerB での ICM サービスを停止します。注: LoggerB の代わりに LoggerA から開始することもできます。

4. LoggerB で次の SQL クエリ コマンドを実行します。 Truncate table Config_Message_LogInsert into Config_Message_Log values(0.0, 'LogBegin', 'Config_Message_Log', getdate(), 0x0000)注: 0.0、LogBegin、Config_Message_Log、getdate()、0x0000 はそれぞれ Config_Message_Log データベース テーブルの RecoveryKey、LogOperation、TableName、DateTime、ConfigMessage を表しています。 Insert into Config_Message_Log values(293429625145.0, 'LogTruncated', 'Config_Message_Log', getdate(), 0x0000)注: 293429625145.0、LogTruncated、Config_Message_Log、getdate()、0x0000 はそれぞれ、Config_Message_Log データベース テーブルの RecoveryKey、LogOperation、TableName、DateTime、ConfigMessage を表しています。

5. 次の SQL クエリ コマンドを実行して、LoggerB の Config_Message_Log データベース テーブル内の新しい 2 行を確認します。

```
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.
```

次のような出力が表示されるはずですが。

```
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.
```

Config_Message_Log テーブルに正しいデータが含まれている場合、LoggerB は CallRouterB と同期しており、AW からの更新が可能です。

6. LoggerA での ICM サービスを停止します。

7. LoggerB の ICM サービスを開始します。

8. CallRouterB のルータ ログを調べることで、リカバリ キーが CallRouterB と同期していることを確認します。

```
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. Config_Message_Log データベース テーブルの詳細を調べることで、設定変更が適用されていることを確認します。 Config_Message_Log の内容の行数は、ステップ 5 より多くなり

ます :

```
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. LoggerA で ICRDBA を実行し、LoggerA のデータベースを LoggerB のデータベースと同期させます。
11. LoggerA の ICM サービスを開始します。
12. 問題が解決しない場合、Cisco Connection Online (CCO) の登録ユーザは、Cisco Technical Assistance Center (TAC) で[サービス リクエストをオープンできます \(登録ユーザのみ\)](#)。登録ユーザでない場合は、[User Registration] に進み、TAC で[サービス リクエストをオープンします \(登録ユーザのみ\)](#)。
13. ディストリビュータ サービスを再起動します。

[関連情報](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)