

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

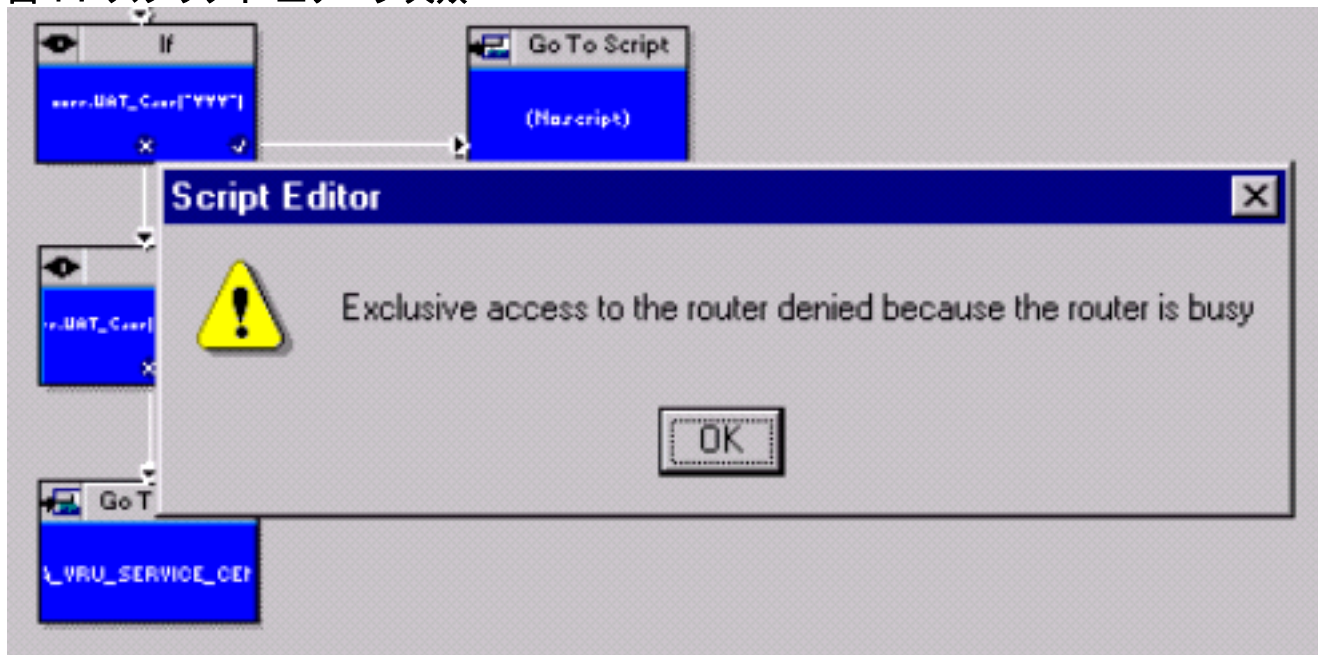
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

[問題](#)

Cisco ICM スクリプトをスクリプト エディタ ツールを使用して開くとき、スクリプト エディタ はこれらのエラーメッセージ (1) 図の 1 つと失敗します:

.

図 1: スクリプト エディタ失敗



対応した ルータ ログイン CallRouterB のチェックの間に、このメッセージが現れます:

```
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.
```

注以前の値はスペース制限による 2 つの行に表示する。

上のログの太字のテキストに従って、CallRouterB は自動記録器から誤ったコンフィギュレーションシーケンス番号を (回復キーか Configuration 鍵) 受け取ります。それは 293429625145 を期待しますが、0 を受け取ります。1 列だけ含まれ、LoggerA および LoggerB 両方の適切な回復キーを含まれていないことが Config_Message_Log データベーステーブルの回復キーを確認するために、分られます。

両方のロガーのリカバリ キーが CallRouter のリカバリ キーを一致する 0 としてリストされているので、AW はコンフィギュレーション変更を行ないません。

解決策

両方のロガーのリカバリ キーは修理する必要があります従って CallRouter のリカバリ キーと一致します。ステップバイステップ手順は次の通りです:

1. 次の SQL クエリ コマンドの実行によって両方のロガーの Cisco ICM 設定のプロシージャをチェックして下さい:周辺装置から『*』を選択して下さいサービスから『*』を選択して下さいSkill_Group から『*』を選択して下さい存在する設定が次のステップに続けば。さもなければステップ 12 に行ってください。
2. CallRouter ログをチェックすることまたは AW の次の SQL クエリ コマンドを実行することによってリカバリ キーを得て下さい。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 の ICM サービスを停止して下さい。注LoggerB の代わりに LoggerA から開始できます。
4. LoggerB の次の SQL クエリ コマンドを実行して下さい。表 **Config_Message_Log** を切捨てして下さい(Config_Message_Log values(0.0、「LogBegin」、「Config_Message_Log に」、getdate()、0x0000 挿入して下さい) 注0.0、LogBegin、Config_Message_Log、getdate() および 0x0000 は Config_Message_Log データベーステーブルの RecoveryKey、LogOperation、TableName、DateTime および ConfigMessage をそれぞれ表します。Config_Message_Log values(293429625145.0、「LogTruncated」、「Config_Message_Log に」、getdate()、0x0000 挿入して下さい) 注293429625145.0、LogTruncated、Config_Message_Log、getdate() および 0x0000 は Config_Message_Log データベーステーブルの RecoveryKey、LogOperation、TableName、DateTime および ConfigMessage をそれぞれ表します。
5. 次の SQL クエリー コマンドの実行によって LoggerB の Config_Message_Log データベーステーブルの 2 つの New 列を確認して下さい: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.**出力は次の通り現われる必要があります: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.**Config_Message_Log 表が正しいデータが含まれている場合、LoggerB は CallRouterB と同期するおよび AW からの更新を許可する必要があります。
6. LoggerA の ICM サービスを停止して下さい。
7. LoggerB の ICM サービスを開始して下さい。
8. リカバリ キーが CallRouterB とルータ ログイン CallRouterB のことを検査によって同期されることを確認して下さい。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 of293429625145.** 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 of297768125004.**
9. コンフィギュレーション変更が Config_Message_Log データベーステーブルことをの詳細の検査によって設定されることを確認して下さい。Config_Message_Log のコンテンツはステップ 5 と比較する More 列があるはずです: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 of293429625145.** 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 of297768125004.**
10. LoggerB のデータベースと LoggerA のデータベースを同期するために LoggerA の ICRDBA を実行して下さい。
11. LoggerA の ICM サービスを開始して下さい。
12. 問題が残っている場合、Cisco Connection Online (CCO) の登録ユーザは Cisco Technical Assistance Center (TAC) との[サービス リクエスト \(登録ユーザのみ \) を開く](#) かもしれません。登録ユーザではない場合、[ユーザ登録](#)に行き、次に TAC の[サービス リクエスト \(登録ユーザのみ \) を開いて下さい](#)。
13. ディストリビューター サービスを再開して下さい。

関連情報

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