

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

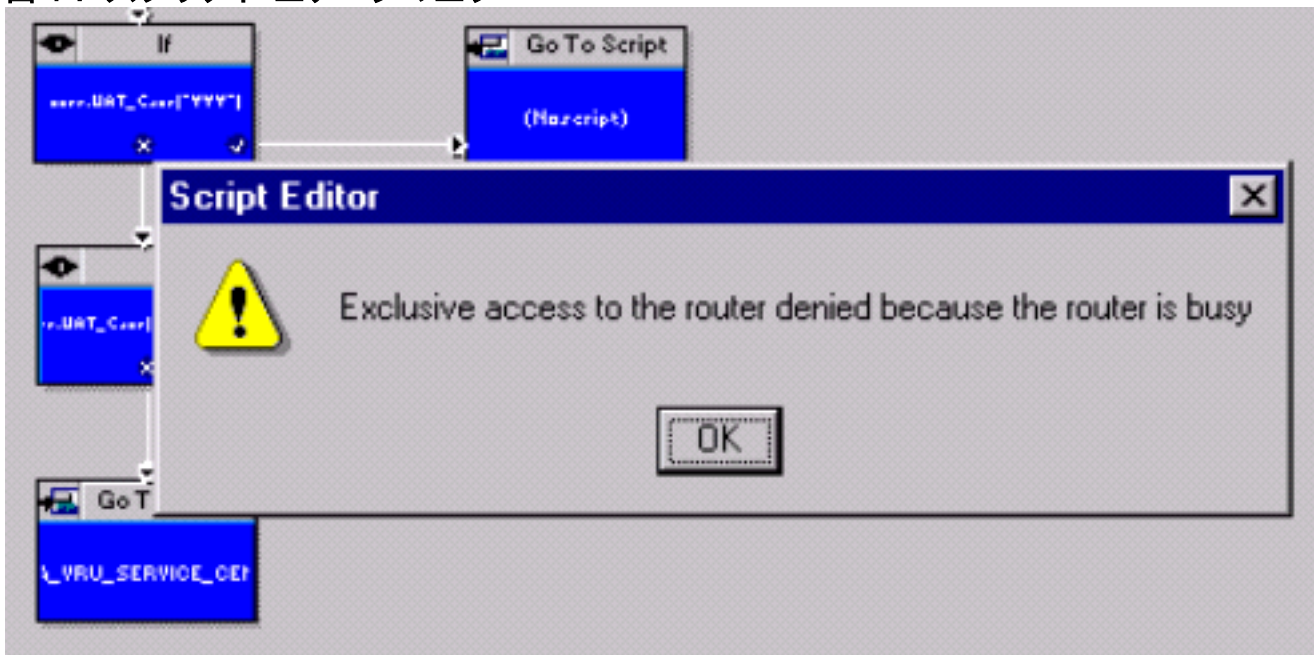
このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

問題

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Distributor configuration database is out of date.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。

- 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。
- 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。Select ControllerConfigChangeKey from AWControl現在のリカバリ キーは 293429625145 です。
- 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。
- 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。
- 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。Select * from Config_Message_Log次のような出力が表示されるはずで

RecoveryKey	LogOperation	TableName	DateTime	ConfigMessage
0.0	LogBegin	Config_Message_Log	Feb 25 2003 12:00AM	0x0000
293429625145.0	LogTruncated	Config_Message_Log	Feb 25 2003 1:50PM	0x0000

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。
- LoggerA での ICM サービスを停止します。
- LoggerB の ICM サービスを開始します。
- 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**.
- 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 :

RecoveryKey	LogOperation	TableName	DateTime	ConfigMessage
0.0	LogBegin	Config_Message_Log	Feb 25 2003 12:00AM	0x0000
293429625145.0	LogTruncated	Config_Message_Log	Feb 25 2003 1:50PM	0x0000
297768125000.0	First	(null)	Feb 25 2003	1:55PM
297768125001.0	Add	Skill_Target	Feb 25 2003	1:55PM
297768125002.0	Add	t_Agent	Feb 25 2003	1:55PM
297768125003.0	Add	t_Agent	Feb 25 2003	1:55PM
297768125004.0	Last	(null)	Feb 25 2003	1:55PM
- 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。
- LoggerA の ICM サービスを開始します。
- 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. デイストリビュータ 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](#)