

Cisco ICM でローカル データベースの初期化に時間がかかる理由

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[背景説明](#)

[遅延理由](#)

[ICM 管理ワークステーション - Configuration Manager](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) デイストリビュータ管理ワークステーション (AW) または Historical Data Server (HDS) でローカル データベースの初期化が完了するまでに長時間かかる潜在的な理由について説明します。

前提条件

要件

このドキュメントの読者は次のトピックについて理解している必要があります。

- ICM
- Microsoft サーバ構造化照会言語 (SQL) データベースのコンセプト

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。

- ICM バージョン 4.5.x 以降
- SQL サーババージョン 6.5 および 7.0

本書の情報は、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。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

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。

背景説明

ディストリビュータ AW ソフトウェアをインストールすると、ローカル データベースの自動作成および初期化が行われます。ローカル データベースには次の情報が含まれています。

- ソフトウェアがセントラル データベースからコピーする設定情報、
- ソフトウェアがセントラル データベースからコピーするスクリプト、
- リアルタイム サーバとクライアント間のリアルタイム データ

ローカル データベースを初期化する必要はありません。ただし、データベースの破損や Out-of-Sync データベースといった状況では、場合によってはローカル データベースを再初期化する必要があります。

遅延理由

ローカル データベースの初期化を完了するために必要な時間は、次の要因によって異なります。

- 設定情報およびスクリプトの実際のサイズ
- ディストリビュータ AW と HDS で利用可能な CPU や仮想メモリといったリソース
- ディストリビュータ AW、HDS、およびセントラル コントローラ間のネットワーク インフラストラクチャ

データベースの初期化がネットワーク障害など何らかの理由で失敗した場合、初期化プロセスは最初から再開します。そのため、ローカル データベースを初期化する際は ICM ユーザが ICM の設定を変更することを許可しないでください。変更するとデータベースの再構築が中断され、初期化プロセスが停止する可能性があります。

ICM ユーザによる設定変更を手動で防ぐには、次の手順を実行します。

1. ICM CallRouter で Windows レジストリを開きます。
2. 次のパスで DBMaintenance キーに移動します。5.0 よりも前のバージョンの場合：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\cust_inst\RouterA\Router\  
CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance
```

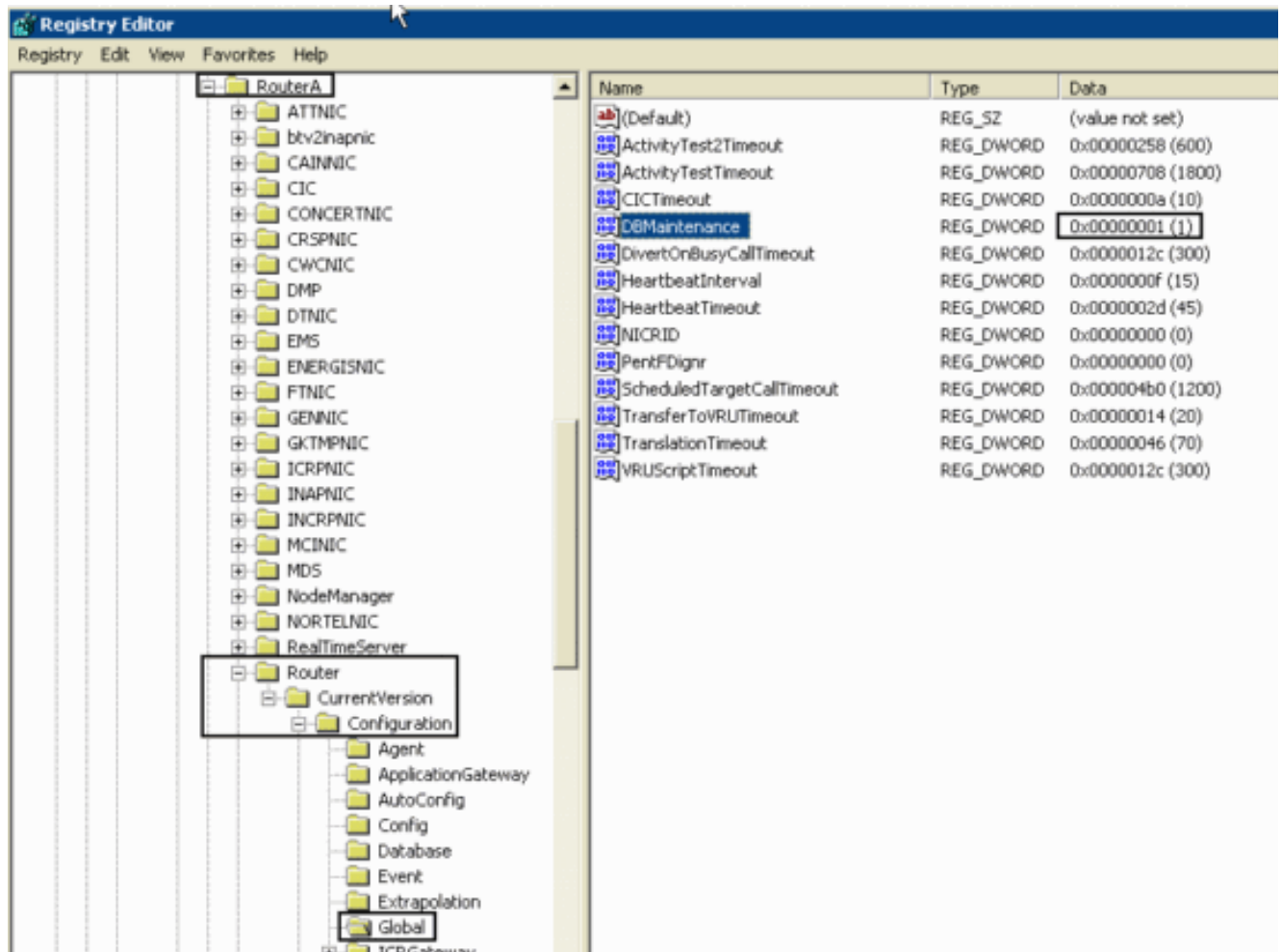
バージョン 5.0 以降の場合：

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst\  
RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance
```

注: ここでは、スペースの制約により 2 つのレジストリ キーが 2 行で表示されています。

3. [図 1](#) に示すように、DBMaintenance キー値を 1 に設定します。注: データベースを初期化したら、ICM ユーザが設定を変更できるようにこの設定を 0 に戻します。図 1:

DBMaintenance - 1



注: デュプレックス環境では、CallRouterA と CallRouterB の両方で DBMaintenance キー値を 1 に設定してください。

[ICM 管理ワークステーション - Configuration Manager](#)

[問題](#)

pmusa などのリアルタイム フィードを初期化できない問題があります。リアルタイムが確立されるまで、先に進むことはできません。

[解決策](#)

このような Configuration Manager を起動できない問題は、Windows 2000 が RDP/TS に引き継がれるコンソールをサポートしていないために発生します。この問題を解決するには、VNC を使用します。

[関連情報](#)

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)