

目次

[概要](#)

[Prerequisites](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[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) ロガー データベースの一方の側の同期転送およびステート転送が Cisco ICM ロガー データベースのもう一方の側との同期に失敗する 2 つの原因、および ICMDBA の同期機能を使用して、2 つのロガー データベースのデータを同期するための可能な回避策について説明します。

Prerequisites

要件

このドキュメントの読者には、次の項目に関する知識が必要です。

- Cisco ICM
- Microsoft SQL データベース

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 5 と それ以降
- 標準 Microsoft SQL Server 2000 か サービスパック 2 が付いている Enterprise Edition

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。

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。

問題

同期された実行では、重複させていたプロセスは同一の入力を常に処理して、同一の出力を生成しています。1プロセスが失敗した場合、他は割込みシステムオペレーションなしで動作し続けます。壊れるプロセスが戻れば、ピアの ICM 実行されているプロセスの現在のステータスにアップデートされます。

1ピアを別のものと同期するために、システムは状態転送を行います。状態転送ファシリティは同期されたプロセスが(たとえば、ロガー)ピアにメモリの変数をコピーするようにします。一方が失敗した、回復システムは現在実行中のシステムから変数を受け取り、ICMプロセスの現在のステータスのコピーで再起動できます。たとえば、失敗が Side A ロガーで検出するとすぐ、ICMソフトウェアは Side B だけ使用します。Side A ロガーが再起動するとき、ICMソフトウェアはすぐに Side B の対応側の現在のステータスが付いているロガー データベース Side A コンポーネントをアップデートするために状態転送を呼び出します。

状態転送が失敗する2つの既知例があります。次の例では、方向は Side B ロガー データベースと Side A ロガー データベースを同期することです。Side A ロガー(受信、失敗側)の lgr プロセストレースは下記に示されています。

```
23:26:58 Trace: Release 5.0 service pack 0+, Build 0977823:26:58 Initializing Event Management System (EMS) Library.23:26:58 Trace: EMS Server pipe <cust_inst>\LoggerA\lgrEMSPipe enabled for <cust_inst>\LoggerA\lgr23:26:58 Trace: Logger Type is 123:26:58 Initializing Node Manager Library.23:26:58 Trace: NodeManagerHandler: Logger Initializing23:26:58 Trace: DB-Library version 7.00.839.23:26:58 Trace: SQL Server version 8.0.76023:26:58 Trace: Connect to <cust_inst>_sideA database.23:26:58 Trace: Connected to <cust_inst>_sideA database.23:26:58 Trace: Setting the maximum number of DB-Lib connections to 10123:26:59 Trace: Starting config checksum, updateKey = 31047399105523:27:03 Trace: Checksum config complete: Rows = 23442, bytes = 13409511, checksum = 783166570, updateKey = 31047399105523:27:03 Trace: SQL Server sort order is Latin1_General_BIN23:27:03 Trace: Database uses Major Version 77, CC Minor Version 4 of the Schema23:27:03 Trace: Logger Compatible with Major Version 77, CC Minor Version 4 of the Schema23:27:03 Trace: Partitioning is not enabled!23:27:03 Trace: EMT I/O completion ports: max threads=4, concurrent threads=023:27:03 Connection to MDS process established.23:27:03 Trace: The Logger is registered with MDS; handle = 3623:27:03 Trace: GetInSync: Serialization Disabled.23:27:03 Trace: GetInSync: Synchronization holdoff disabled.23:27:03 Trace: The Logger is NOW Starting MDS Client Message Processing23:27:03 MDS is in service.23:27:04 Initiating state transfer RECEIVE operation.23:27:08 Trace: NodeManagerHandler: Logger Waiting for MDS Messages23:27:18 Trace: NodeManagerHandler: Logger Waiting for MDS Messages...
```

注上の例はスペース制限による複数の回線に表示する。

lgr プロセスは示します。3分のための待っているメッセージを(太字の)繰り返した後、Side A ロガーの lgr プロセス ウィンドウはアサートし、再起動します。

解決策

ロガー同期の問題の解決へのキーは状態を送信するロガーの lgr プロセストレースを検討することです。

Side B ロガー(送信、操作側)の lgr プロセストレースは下記に示されています。

```
16:47:39 Trace: Thread[2536]: Commit Config Transaction 200000059816:47:39 Trace: PrepareToSendState16:47:39 Trace: Synchronizing Configuration Data16:47:39 Trace: LastUpdateKey for B Configuration is 310466685004.016:47:39 Trace: LastUpdateKey for A Configuration is 309975091099.016:47:39 The Logger has completed Database Synchronization, 200 Config Message Log Entries Sent.Seed = 1108873416:47:39 Trace: Unable to GetTempFileName for temporary state transfer file. Last API Error [5]: Access is denied.16:47:39 Trace: Unable to setup to use file in sending state.16:47:39 Trace: CleanupPreparedState
```

注上の例はスペース制限による複数の回線に表示する。

[解決策 1](#)

ICM がの完全インストールされているまたは ICM Node Manager プロセスのための %temp% ディレクトリは完全ですドライブ。状態転送の間に保存されるべき TEMPファイルのための領域がありません。

ロガーのディスクスペースを自由に使えるようにした後、次の状態転送試みは問題なく成功します。ICM 5.0 は Bill of Materials (BOM) に記載のとおり Microsoft Windows NT で、サポートされません。

[解決策 2](#)

ICM Node Manager (NM) プロセス ユーザは C:\Documents and Settings\ <user_name> \ \にいる自身の %temp% ディレクトリにアクセスできません。

注user_name はロガーがインストールされているマシンのドメイン ユーザです。

ユーザがメンバーであり、次の状態転送試みが問題なく成功するドメイン ユーザグループにそのフォルダの完全な制御を許可して下さい。

[関連情報](#)

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)