

Cisco ICM Logger が同期できない理由

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[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](#)

[はじめに](#)

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。

[前提条件](#)

[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 またはサービスパック 2 との企業版

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。

[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ですぐ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ータ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、回復中の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 ロガーで検知されるとすぐ、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 09778
23:26:58 Initializing Event Management System (EMS) Library.
23:26:58 Trace: EMS Server pipe <cust_inst>\LoggerA\lgrEMSPipe enabled for
<cust_inst>\LoggerA\lgr
23:26:58 Trace: Logger Type is 1
23:26:58 Initializing Node Manager Library.
23:26:58 Trace: NodeManagerHandler: Logger Initializing
23:26:58 Trace: DB-Library version 7.00.839.
23:26:58 Trace: SQL Server version 8.0.760
23:26:58 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 101
23:26:59 Trace: Starting config checksum, updateKey = 310473991055
23:27:03 Trace: Checksum config complete: Rows = 23442, bytes = 13409511,
checksum = 783166570, updateKey = 310473991055
23:27:03 Trace: SQL Server sort order is Latin1_General_BIN
23:27:03 Trace: Database uses Major Version 77, CC Minor Version 4 of the Schema
23:27:03 Trace: Logger Compatible with Major Version 77, CC Minor Version 4 of
the Schema
23:27:03 Trace: Partitioning is not enabled!
23:27:03 Trace: EMT I/O completion ports: max threads=4, concurrent threads=0
23:27:03 Connection to MDS process established.
23:27:03 Trace: The Logger is registered with MDS; handle = 36
23:27:03 Trace: GetInSync: Serialization Disabled.
23:27:03 Trace: GetInSync: Synchronization holdoff disabled.
23:27:03 Trace: The Logger is NOW Starting MDS Client Message Processing
23:27:03 MDS is in service.
23:27:04 Initiating state transfer RECEIVE operation.
23:27:08 Trace: NodeManagerHandler: Logger Waiting for MDS Messages
23:27:18 Trace: NodeManagerHandler: Logger Waiting for MDS Messages
.
```

注: 上の例はスペース制限による複数行に表示されます。

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、操作上側) 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 2000000598
16:47:39 Trace: PrepareToSendState
16:47:39 Trace: Synchronizing Configuration Data
16:47:39 Trace: LastUpdateKey for B Configuration is 310466685004.0
16:47:39 Trace: LastUpdateKey for A Configuration is 309975091099.0
16:47:39 The Logger has completed Database Synchronization, 200 Config Message Log
  Entries Sent.Seed = 11088734
16:47:39 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行に表示されます。

[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。

ロガーのディスク領域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 ユーザーです。

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 ユーザー グループにそのフォルダのフル コントロールを許可して下さい。

[関連情報](#)

- [テクニカルサポート - Cisco Systems](#)