

ロガーの再起動時に古い SNMP トラップが生成される

内容

[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](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[解決策 1](#)

[解決策 2](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise 環境での古い簡易ネットワーク管理プロトコル (SNMP) トラップ メッセージについて説明し、これらの情報メッセージが報告されることを防ぐための 2 つの使用可能な方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco ICM Enterprise
- SNMP の知識

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

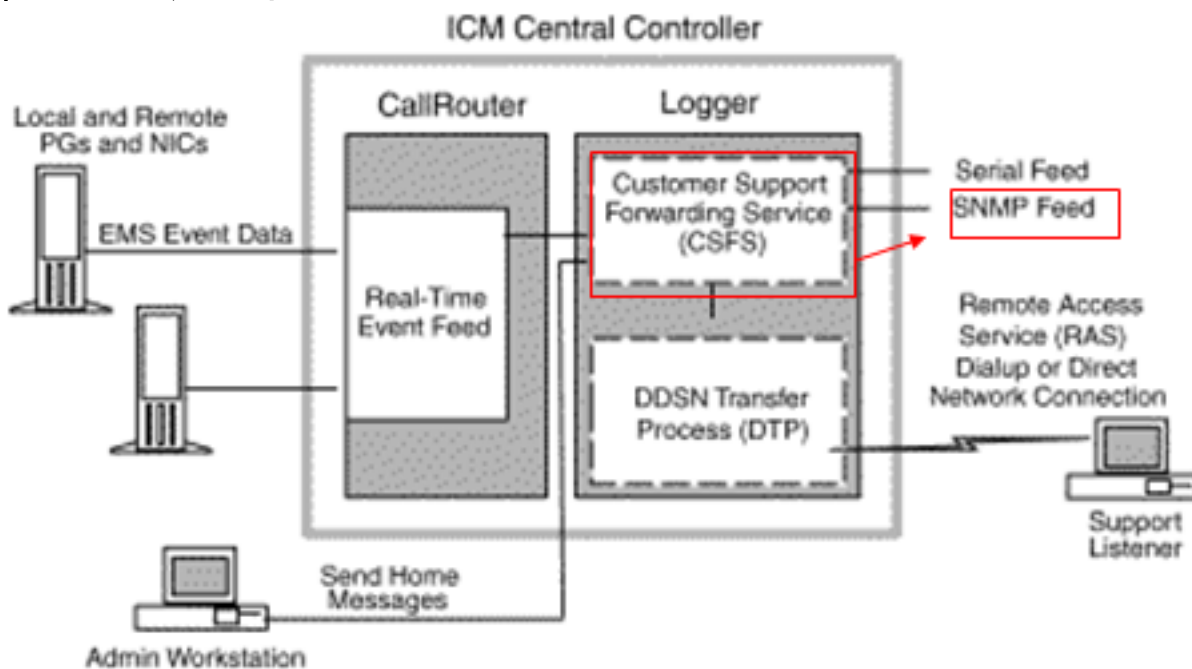
表記法

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

ICM のロガーは、システムのすべてのコンポーネントからイベントとメッセージを収集します。[図 1 に示すように、ロガーはこの情報をカスタマー サポート転送サービス \(CSFS\) プロセスに渡し、そのプロセスがイベントを受信してフィルタリングし、ロガーのメモリに保持します。](#)SNMP フィードはオプションの ICM 機能であり、SNMP 準拠のインターフェイス (TCP/IP) を介してイベント フィードを受信できます。SNMP フィードを使用する場合、SNMP トラップを必要な管理クライアントに送信できるように設定できます。

図 1 : CSFS フィード



問題

設計上、デュプレックス環境でロガーを起動した後、またはロガーがバウンスした場合、古くなった SNMP トラップが生成され、設定した SNMP 管理ステーションに表示されることがあります。CSFS プロセスがロガーの一部として開始された場合は、リモート クライアントに (SNMP、Syslog、またはリモート モニタリング サービス (RMS) を介して) 報告されるイベント (アラーム) を受信し、イベントのコピーをベース レコードと呼ばれるメモリに保存します。耐障害性のデュプレックス環境では、一方の CSFS プロセスが停止し、再起動すると、未処理のベース レコードをもう一方からすべて受信し、それを管理クライアントに転送します。

解決方法

このセクションでは、古い SNMP 情報が報告されないようにする方法について説明します。[解決策 1 は、古くなった SNMP 情報をロガーから消去する方法を示し、解決策 2 は、古くなった SNMP 情報を管理クライアントで非表示にする方法を示しています。](#)

解決策 1

ベース レコードを消去します。これを行うには、両側のロガーを同時に停止してから再起動します。このプロセスでは、古くなった SNMP トラップをすべて CSFS プロセスから消去します。

注：この手順は、メンテナンス時間帯またはルートの影響が小さい時間帯に実行する必要があります。

1. ロガー B を停止します。
2. ロガー A を停止します。
3. ロガー A を起動します。
4. ロガー B を起動します。

解決策 2

もう 1 つの解決策では、一定期間（1 週間など）より前のアラームを、顧客の管理クライアントがフィルター処理するようにします。SNMP サービスが顧客の相手側のアプリケーション（HP OpenView など）に送信するそれぞれのトラップには、実際のイベント発生時のタイムスタンプが含まれます。このため、顧客は特定の日数または週数を経過したタイムスタンプのあるアラームを無視するようにサードパーティ製アプリケーションを設定することができます。Cisco Contact Center Technical Assistance Center (TAC) では、顧客がイベントやトラップの管理用に使用する特定のサードパーティ製アプリケーションの設定を支援していないことに注意してください。

関連情報

- [Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise のサポートに関するドキュメント](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)