

ICM/IPCC CallRouter の同期外れ状態

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](#)

[説明](#)

[追加ロギング](#)

[データ収集](#)

[回避策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Intelligent Contact Management (ICM) のデュプレックス CallRouter で非同期のイベントをトラブルシューティングするために必要な推奨手順とトレースレベル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推奨されます。

- Cisco ICM
- ICM Central Controller 機能性の高レベル知識
- Regedit
- Microsoft SQL

[使用するコンポーネント](#)

この資料に記載されている情報は基づいた on Cisco ICM バージョン 5.x および それ 以降です。

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。

説明

まれに、ICM CallRouters は二重にされたパートナーと同期外れになることができます。このイベントのための主要なトリガーは CallRouter とピア間の壊れるチェックサムです。CallRouters が同期外れになるとき、失敗の時点でルータのメモリ ダンプである標準オブジェクト ダンプする (芝地) ファイルは生成されます。

同期外れイベントは CallRouter によって misrouted コールの原因となる場合があります。

これらのメソッドのうちのどれかが同期外れ状態があるように確認するのに使用することができます:

- CallRouters は自動的に 15 秒毎に双方間の同期化チェックを行います。それが同期外れ状態を検知する場合、CallRouter はこのディレクトリ内の芝地ファイルを作成します:

```
<drive>:\icm\<instance>ra  
and  
<drive>:\icm\<instance>rb
```

- このメッセージは CallRouter で Windows イベント ビューアー内のアプリケーションログで生成されます。メッセージ 詳細はここにあります:

```
the router has detected that it no longer synchronized with its partner  
SNMPトラップはまた生成されます。
```

- CallRouter (rtr) から記録 します (例だけ):

```
ra-rtr The router has detected that it is no longer synchronized with its partner  
ra-rtr Trace: RunningSyncCheck failure: SideA reported 0A7FDF68, B reported FF1319C5  
ra-rtr Trace: Wrote 719296 records to sync32932.sod, total length = 1871522788 bytes  
ra-rtr Trace: Router dump created in sync32932.sod  
rb-rtr The router has detected that it is no longer synchronized with its partner  
rb-rtr Trace: RunningSyncCheck failure: Side A reported 0A7FDF68, B reported FF1319C5  
rb-rtr Trace: Wrote 719296 records to sync32932.sod, total length = 187152790 bytes  
rb-rtr Trace: Router dump created in sync32932.sod
```

追加ロギング

注: CallRouters が同期外れに行くときその結果生成する標準芝地ファイルに制限があり、そこに設計がデバッグの粒状レベルをよりよく原因を特定するために必要とする時です。ICM 5.0 を実行すれば (0) SR8 か以降、芝地ファイルのデバッグを増加するために有効に することができる 2 つのレジストリキーがあります。

両方のこれらのレジストリ デバッグを CallRouters 有効に して下さい:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\  
<cust_instance>\RouterX\Router\CurrentVersion\Debug
```

2 エントリ、MessageTrackingEnabled および MessageTrackingLimit があります。

次の値を設定します。

- MessageTrackingEnabled = 1
- MessageTrackingLimit = 10000 (デシマル値)

注: これらは動的な値で、すぐに実施されます。これにより ICM の異常な動作を引き起こしません。セットこれらビットをトレースするとき、もし別の同期外れ状態が発生すればより詳しい芝

地ファイル デバッグを有効に します。 これら二つのトレース ビットを無効に する必要がそれら 残るはずですありません。 ただし、これらのトレース ビットはデフォルト値に設定が CallRouters で動作する場合戻ります (すなわち)。これが発生する場合、それらは手動で再び 有効になる必要があります。

データ収集

停止のために Cisco TACサポートを要求するときこのデータおよび情報は必要です:

1. 失敗の正確な時に注意して下さい。
2. 停止の時間枠のための両側 (rtr、mds、nm、ccag) から CallRouter ログを集めて下さい。
3. イベント ビューアーを (システムおよびアプリケーション) によってテキストフォーマッ トでエクスポートされるログがそれぞれログ フォルダでマウス クリック集め、『Save As』を選択して下さい。プルダウン型として保存の下でテキストを選択して下さい。
4. 両方から芝地ファイルを CallRouters 集めて下さい。
5. 回復 1 時間後ルータが同期外れに行った 2.5 時間前に及びなさい CallTypeHalfHour、TCD および RCD レコードを集めれば。これらはタブによって区切られる形式にある必要があり、ロガーの両面からダンプされる必要があります。これらのレコードはロガーの両面から 来る必要があります。これは SQL クエリ例です:

```
SELECT * FROM Call_Type_Half_Hour
WHERE DateTime >= 'yyyy-mm-dd hh:mm' /* At least 2.5 hours before the
out of sync error occurred */
AND DateTime < 'yyyy-mm-dd hh:mm' /* At least 1 hour after the
out of sync error occurred or less
if run within an hour of the problem happening */
```

```
SELECT * FROM Termination_Call_Detail
WHERE DateTime >= 'yyyy-mm-dd hh:mm' /* At least 2.5 hours before the
out of sync error occurred */
AND DateTime < 'yyyy-mm-dd hh:mm' /* At least 1 hour after the
out of sync error occurred or less
if run within an hour of the problem happening */
```

```
SELECT * FROM Route_Call_Detail
WHERE DateTime >= 'yyyy-mm-dd hh:mm' /* At least 2.5 hours before the
out of sync error occurred */
AND DateTime < 'yyyy-mm-dd hh:mm' /* At least 1 hour after the
out of sync error occurred or less
if run within an hour of the problem happening*/
```

6. 回復 30 分後 1 時間ルータが同期外れである前にその周辺機器ゲートウェイ (PG) の両側で 各 Voice Response Unit Peripheral Interface Manager (VRUPIM) の vrutrace ファイルをカ バーします時間枠を少なくとも集めれば。詳細については [VRUTrace ユーティリティを使用 する方法を参照](#)して下さい。
7. それらが時間の後同期外れに行った前に時間から両方のロガー データベースに対して dumpcfg ユーティリティを実行して下さい。詳細については [ICM コンフィギュレーション 変更をトラッキングするために使用を dumpcfg 管理 ツール](#)参照して下さい。
8. 両方のロガーから設定をエクスポートするために ICMDBA を使用して下さい。
9. CallRouters の両面から全体の ICM レジストリ ブランチをエクスポートして下さい。

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.

回避策

これらは 2 つの回避策オプションです:

- 両方の CallRouter プロセスを再度シャットダウンし、バックアップ開始することによって CallRouters を循環させて下さい。これはこの状態を回避する最もきれいな方法です。
- 再始動 CallRouters の一方。

両方のオプションにより CallRouters は同期して再同期化し、動作します。これは CallRouter 側が両方とも再度呼出す同じ方法をルーティングすることを意味します。

再起動されたときオプション 1 は好まれる方法で、両方のすべてのコールを正しくルーティングする CallRouters のより高い確率という結果に終わります。ただし、同時に CallRouters を両方の持っている可能性を降ろすことができなければ、オプション 2 は代わりに使用することができます。

オプション 2 はオプション再同期化します 1. オプション 2 が CallRouters がのと、両側がコールを同じ方法ルーティングする成功の同じレベルという結果に終わる場合があります。ただし、CallRouter が再同期の後で再起動しなかった誤った記述を備えていたら、CallRouter は両側で不正表示します。このケースは同期されています、いくつかのコールを不正にルーティングするために両方 CallRouters を導くことができます。これが発生するという可能性はオプション 1 のステップが踏まれる場合よりわずかに高いかもしれません。

注: Cisco は強くこれらの回復アクションをに関して行うことに Maintenance ウィンドウが生産呼ルーティングに減す影響をなっていることを推奨します。

[関連情報](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)