

ICM 7.2(5)、7.2(6)、および 7.2(7) : OPC キャプチャ ファイルでハード ドライブがいっぱいになり、信頼性の低いシステムになる

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](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

概要

Cisco Intelligent Contact Management (ICM) バージョン 7.2(5)、7.2(6) および 7.2(7) では、Peripheral Gateway (PG) の Open Peripheral Controller (OPC) プロセスにより、トラブルシューティングのデータ ファイルが作成されます。これらのファイルでは、PG のスケジュール済みジョブによるメンテナンスがサポートされます。7.2(5)、7.2(6)、および 7.2(7) では、このジョブを作成するスクリプトが壊れているため、スクリプトは作成されません。これらのキャプチャファイルは非常に大きくなる可能性があり、管理されない場合には、増大し続けてハード ドライブがいっぱいになります。

このドキュメントでは、この問題のトラブルシューティング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
- Cisco ICM ペリフェラル

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Cisco ICM バージョン 7.2(5)、7.2(6) および 7.2(7) に基づいています。

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。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分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。

[背景説明](#)

解決にかかる時間を短縮する 1 つの方法として、7.2(5) 以降では PG コンポーネントの OPC プロセスに新しい機能が追加されました。この機能は OPC のメッセージを記録するため、診断のターンアラウンド時間を短縮して迅速な解決を可能にする形で問題を再生できます。このようなメッセージをキャプチャすることで大規模なデータ ファイルが作成されるため、PG のハードディスクがいっぱいにならないようにデータ ファイルを保守/管理する必要があります。これらのファイルを保守する 1 つの方法は、古いファイルを消去して適切なデータ量を維持するためのジョブをシステムでスケジュールすることです。ICM 7.2(5)、7.2(6)、および 7.2(7) では、OPC キャプチャ ファイル用のこのジョブをスケジュールするためのスクリプトが正しく稼働せず、スケジュール済みジョブが作成されません。スケジュール済みジョブが作成されない結果として、OPC キャプチャ データが制御されず、そのまま増大して PG のハード ドライブがいっぱいになります。この問題はデュプレックス PG の両方の側で発生します。OPC プロセスがそれぞれの側で同期して実行され、両方でキャプチャ ファイルが作成されるためです。これにより、PG の両側がほぼ同時にいっぱいになります。

これらのファイルの増加量は、システムのコール フローと負荷に直接関係します。

簡素化された IPCC 導入環境へのインストール後に 2 番目のスクリプトが実行されるため、スケジュール済みジョブが別の方法で作成され、ログ ファイルが制御されます。

[問題](#)

ICM 7.2(5) 以降、PG の OPC プロセスではトラブルシューティング用のデータ ファイルが作成されます。これらのファイルでは、PG のスケジュール済みジョブによるメンテナンスがサポートされます。7.2(5)、7.2(6)、および 7.2(7) では、このジョブを作成するスクリプトが壊れているため、スクリプトは作成されません。これらのキャプチャ ファイルは非常に大きくなる可能性があり、管理されない場合には、増大し続けてハード ドライブがいっぱいになります。

ハード ドライブがいっぱいになるとシステムの動作が予測不能になり、信頼できなくなります。PG のデュプレックス側でも同じ問題が並行して発生し、結果として PG の両方の側でほぼ同時にキャパシティの限界に達します。また、これらのファイルのデータ量に比例してシステムの負荷が増加します。

注: 簡素化された Cisco Contact Center Enterprise 導入環境ではこの問題が見られません。セットアッププロセスの後半に実行される 2 番目のスクリプトにより、スクリプトが作成されるためです。

クリーンアップが行われていないことを確認する最も簡単な方法は、PG でスケジュール済みジョブを確認することです。2 つの方法でこれを行うことができます。

1. まず、[Control Panel] から [Scheduled Tasks] を選択します。タスク リスト内で、クリーンアップ タスクが存在する場合には、午前 2:57 にスケジュールされたジョブがあるはずで
す。スケジュール済み項目をダブルクリックして詳細を表示すると、「
c:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g」のようなクリーンアップ スクリプトが表示されます。上記の
エントリが存在しない場合は、ジョブがまだ作成されていません。
2. スケジュール済みジョブを確認するもう 1 つの方法は、コマンド ラインです。AT コマンド
を使用すると、システム上のすべてのスケジュール済みジョブが表示されます。この場合
も、クリーンアップ ジョブが存在しない場合にはジョブがまだスケジュールされていま
せん。コマンド ラインでは、スケジュール済みジョブが次のように表示されます。Status ID
Day Time Command Line

```
-----  
19 Each M T W Th F S Su 2:57 AM cmd /C "C:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g"
```

解決策

Cisco ICM 7.2.5 または 7.2.6 を実行している場合は、コマンド プロンプトからジョブを簡単に作
成できます。特定のインストール環境に合わせて正しい ICM ルートを指すように、以下のコマ
ンドを変更する必要があります。すべての PG コンポーネントでコマンドを実行してください。

```
Status ID Day Time Command Line  
-----
```

```
19 Each M T W Th F S Su 2:57 AM cmd /C "C:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g"
```

上記の説明に従ってジョブが作成されたことを確認するために、コマンド ラインで再び AT コマ
ンドを使用します。手動で回避策を行った後に PG の再起動が必要になった場合、手動の回避策
およびジョブはそのまま問題なく残ります。セットアップを再実行しても AT ジョブが元に戻る
ことはありません。

関連情報

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