

ICM 7.2(5), 7.2(6) en 7.2(7): PC Capture Files vult harde schijf in, wat leidt tot onbetrouwbaar systeem

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Conventies](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In Cisco Intelligent Contact Management (ICM)-versies 7.2(5), 7.2(6) en 7.2(7) maakt het Open Perifere Controller-proces (OPC) van de Perifere Gateway (PG) gegevensbestanden aan om een oplossing te vinden. Deze bestanden moeten worden onderhouden met een geplande taak op de PG. Het script dat deze baan creëert op 7.2(5), 7.2(6) en 7.2(7) is gebroken en het script is niet gecreëerd. Deze opnamebestanden kunnen zeer groot worden en zullen de vaste schijf blijven groeien en vullen als deze niet wordt geregeld.

In dit document wordt besproken hoe u het probleem kunt oplossen.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco ICM
- Cisco ICM-randapparatuur

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op Cisco ICM versies 7.2(5), 7.2(6) en 7.2(7).

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke

laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Conventies

Raadpleeg [Cisco Technical Tips Conventions \(Conventies voor technische tips van Cisco\) voor meer informatie over documentconventies.](#)

Achtergrondinformatie

Om de tijd tot resolutie te beperken, is er een nieuwe functie toegevoegd aan het OPC-proces van de PG-component, beginnend met 7.2(5). Deze eigenschap registreert het overseinen van om OPC zodat een probleem kan worden gereproduceerd door de omlooptijd van diagnose en snelle resolutie te verkorten. Het opnemen van dit bericht maakt grote gegevensbestanden die moeten worden onderhouden zodat de vaste schijf van de PG niet ingevuld is. Deze bestanden worden bijvoorbeeld onderhouden door middel van geplande taken op het systeem waarmee oude bestanden worden gewist en waarbij het juiste gegevensvolume wordt behouden. In ICM 7.2(5), 7.2(6) en 7.2(7), voert het script dat wordt gebruikt om deze taak te plannen voor de OPC opnamebestanden niet goed uit en wordt de geplande taak niet aangemaakt. Aangezien de geplande taak niet wordt gecreëerd, worden de gegevens van de OPC-opname niet gecontroleerd en ongecontroleerd laten groeien, wat de harde schijf van de PG vult. Dit probleem zal aan beide zijden van een geduplexde PG optreden naarmate het OPC-proces synchroon aan beide zijden draait, zodat beide kanten opnamebestanden maken. Dit zal ertoe leiden dat beide kanten van de PG op bijna hetzelfde moment zullen worden ingevuld.

Het volume waarmee deze bestanden groeien, is direct gerelateerd aan de aanroepstromen en de lading op het systeem.

Vanwege een tweede script dat wordt uitgevoerd na installatie op een Vereenvoudigde IPCC-toepassing, wordt de geplande taak op een andere manier gecreëerd en worden de logbestanden gecontroleerd.

Probleem

Om te beginnen in ICM 7.2(5), creëert het OPC-proces van de PG gegevensbestanden voor het oplossen van problemen. Deze bestanden moeten worden onderhouden met een geplande taak op de PG. Het script dat deze baan creëert op 7.2(5), 7.2(6) en 7.2(7) is gebroken en het script is niet gecreëerd. Deze opnamebestanden kunnen zeer groot worden en zullen de vaste schijf blijven groeien en vullen als deze niet wordt geregeld.

Als de harde schijf vult, is het systeem onvoorspelbaar en onbetrouwbaar. Hetzelfde probleem zal zich gelijktijdig voordoen aan de geduplexde kant van de PG, waardoor aan beide zijden van de PG op vergelijkbare tijdstippen capaciteit wordt bereikt. Het gegevensvolume in deze bestanden is ook evenredig aan de belasting van het systeem.

Opmerking: Dit probleem dient niet te worden gezien bij de implementaties van Cisco Contact Center Enterprise. Dit is een tweede script dat later in het setup-proces wordt uitgevoerd waardoor het script wordt gemaakt.

De makkelijkste manier om te controleren of de schoonmaak niet plaatsvindt is om de geplande banen op de PG na te gaan. Dit kan op twee verschillende manieren gebeuren.

1. Selecteer eerst vanuit het **Configuratiescherm** de optie **Geplande taken**. In de lijst met taken moet er als de schoonmaaktaak aanwezig is, een taak zijn die om 14.57 uur is gepland. Dubbelklik op het geplande item en de details tonen het schoonmaakscript dat gelijk is aan "**c:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g**". Als de bovenstaande items niet aanwezig zijn, is de taak niet aangemaakt.
2. Een andere manier om de geplande taak te controleren is vanaf de opdrachtregel. Gebruik die opdracht, die alle geplande taken in het systeem opslaat. Als de taak niet is schoongemaakt, is deze niet gepland. Vanaf de opdrachtregel ziet de geplande taak er zo uit:

```
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"
```

Oplossing

Als u Cisco ICM 7.2.5 of 7.2.6 in werking stelt, kan de taak gemakkelijk vanaf de opdrachtmelding worden gemaakt. De volgende opdracht zou moeten worden aangepast om naar de juiste ICM wortel voor de gegeven installatie te wijzen. De opdracht moet op alle PG-onderdelen worden uitgevoerd.

```
AT 2:57 /EVERY:m,t,w,th,f,s,su cmd /C "C:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g"
```

Gebruik de **AT**-opdracht opnieuw om te controleren of de taak is aangemaakt zoals hierboven beschreven. Als de PG na een handmatige bewerking opnieuw moet worden opgestart, is er geen probleem met de handmatige bewerking/taak. Wijzig instellingen uitvoeren maakt de AT-taak niet ongedaan.

Gerelateerde informatie

- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)