

Índice

[Introdução](#)

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

[Pré-requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Informações Relacionadas](#)

[Introdução](#)

Este documento descreve um problema com abertura de todo o script de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) na estação de trabalho de administração (AW) em um ambiente do ICM. A solução explica o processo da eliminação de erros de encontrar e de corrigir o erro perguntando logs relacionados do processo ICM do banco de dados e do exame.

[Antes de Começar](#)

[Convenções](#)

Para obter mais informações sobre convenções de documento, consulte as [Convenções de dicas técnicas Cisco](#).

[Pré-requisitos](#)

Os leitores deste documento devem estar cientes da seguinte informação:

- ICM Cisco
- Microsoft SQL server

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nas versões de software e hardware abaixo.

- Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado
- Versão do Microsoft SQL 6.5 e 7.0

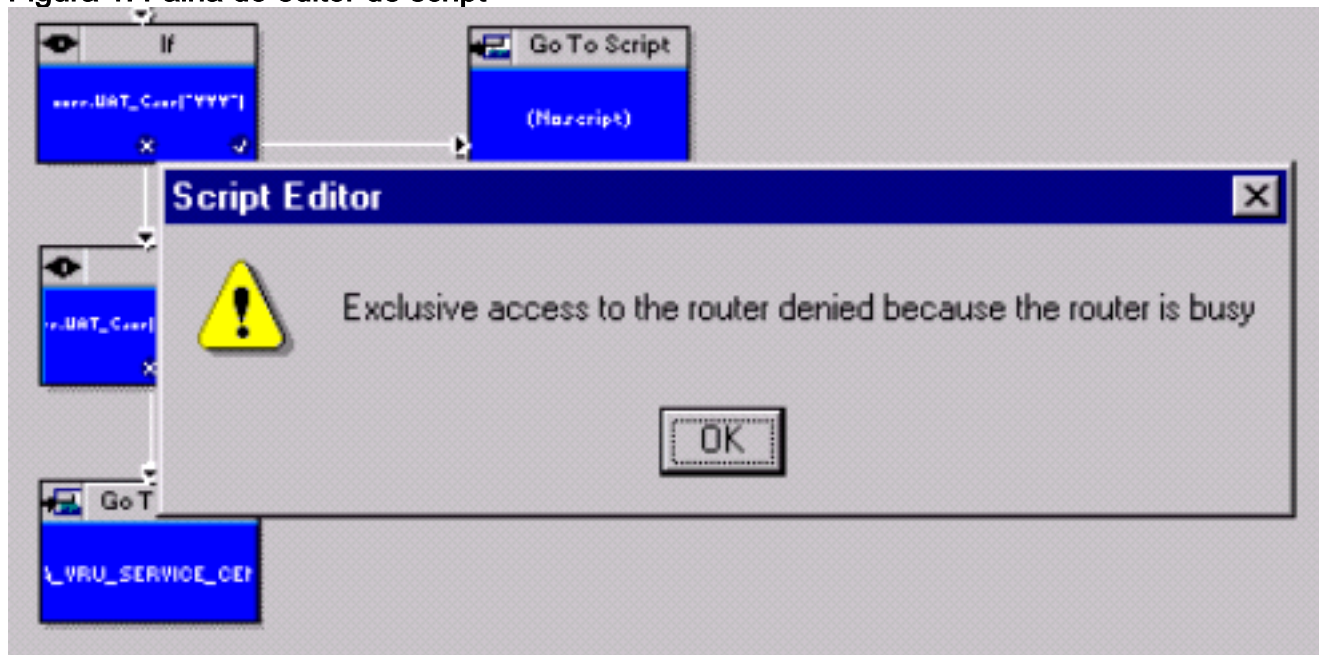
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

[Problema](#)

Ao abrir todo o script de Cisco ICM usando a ferramenta do editor de script, o editor de script falha com um destes Mensagens de Erro ([figura 1](#)):

- Acesso exclusivo ao roteador negado porque o roteador é ocupado

Figura 1: Falha do editor de script



Durante o exame do Roteador de chamada B correspondente do fazer logon do roteador, esta mensagem aparece:

```
13:29:08 ra-rtr Router preparing to verify the config sequence number from the logger.  
13:29:08 ra-rtr Incorrect config sequence number received from the Logger; 293429625145  
expected, 0 received.
```

Nota: O valor precedente é indicado sobre duas linhas devido às limitações de espaço.

De acordo com o texto em negrito no log acima, o Roteador de chamada B recebe um número de sequência da configuração incorreta (chave da recuperação ou chave da configuração) do registrador. Espera 293429625145, mas recebe 0. Para verificar a chave da recuperação na tabela de banco de dados do Config_Message_Log, encontra-se que contém somente 1 fileira e não contém a chave apropriada da recuperação no LoggerA e no LoggerB.

Porque a chave da recuperação em ambos os registradores é alistada como 0, que não combina a chave da recuperação no Roteador de Chamada, os AW não fazem alterações de configuração.

Solução

A chave da recuperação em ambos os registradores deve ser-lhe reparada assim combina a chave da recuperação no Roteador de Chamada. O procedimento passo a passo é como segue:

1. Verifique a existência da configuração de ICM de Cisco em ambos os registradores executando os seguintes comandos da pergunta SQL: Escolha * do PeripheralEscolha * do serviçoEscolha * do Skill_GroupSe a configuração existe, continue à próxima etapa. Se não passe a etapa 12.
2. Obtenha a chave da recuperação verificando o log do Roteador de Chamada ou executando o seguinte comando da pergunta SQL no AW.
13:29:08 ra-rtr Router preparing to verify the

config sequence number from the logger. 13:29:08 ra-rtr **Incorrect config sequence number received from the Logger; 293429625145 expected, 0 received.** A chave da recuperação atual é 293429625145.

3. Pare serviços ICM no LoggerB. **Nota:** Você pode começar com o LoggerA em vez do LoggerB.
4. Execute os seguintes comandos da pergunta SQL no LoggerB. Trunque o **Config_Message_Log** da tabela. Introduza no **Config_Message_Log** values(0.0, "LogBegin", "Config_Message_Log", getdate(), 0x0000) **Nota:** 0.0, LogBegin, o **Config_Message_Log**, o getdate() e 0x0000 representam o RecoveryKey, a LogOperation, o TableName, o DateTime e o ConfigMessage respectivamente na tabela de banco de dados do **Config_Message_Log**. Introduza no **Config_Message_Log** values(293429625145.0, "LogTruncated", "Config_Message_Log", getdate(), 0x0000) **Nota:** 293429625145.0, LogTruncated, o **Config_Message_Log**, o getdate() e 0x0000 representam o RecoveryKey, a LogOperation, o TableName, o DateTime e o ConfigMessage respectivamente na tabela de banco de dados do **Config_Message_Log**.
5. Verifique as duas fileiras novas na tabela de banco de dados do **Config_Message_Log** no LoggerB executando o seguinte comando da pergunta SQL: 13:29:08 ra-rtr Router preparing to verify the config sequence number from the logger. 13:29:08 ra-rtr **Incorrect config sequence number received from the Logger; 293429625145 expected, 0 received.** A saída deve aparecer como segue: 13:29:08 ra-rtr Router preparing to verify the config sequence number from the logger. 13:29:08 ra-rtr **Incorrect config sequence number received from the Logger; 293429625145 expected, 0 received.** Se a tabela do **Config_Message_Log** contém os dados corretos, o LoggerB deve ser em sincronia com o Roteador de chamada B e permitir atualizações dos AW.
6. Pare serviços ICM no LoggerA.
7. Enfie serviços ICM no LoggerB.
8. Verifique que a chave da recuperação está sincronizada com o Roteador de chamada B examinando o Roteador de chamada B do fazer logon do roteador. 13:55:33 rb-rtr At least one logger is available for the router to process config transactions. 13:55:33 rb-rtr Router preparing to verify the config sequence number from the logger. 13:55:34 rb-rtr Router has verified that **the logger still has the correct config sequence number of 293429625145.** 13:55:50 rb-rtr Router preparing to verify the config sequence number from the logger. 13:55:50 rb-rtr Router has verified that **the logger still has the correct config sequence number of 297768125004.**
9. Verifique que a alteração de configuração está executada examinando o detalhe na tabela de banco de dados do **Config_Message_Log**. O índice do **Config_Message_Log** deve ter mais fileiras que comparam para pisar 5: 13:55:33 rb-rtr At least one logger is available for the router to process config transactions. 13:55:33 rb-rtr Router preparing to verify the config sequence number from the logger. 13:55:34 rb-rtr Router has verified that **the logger still has the correct config sequence number of 293429625145.** 13:55:50 rb-rtr Router preparing to verify the config sequence number from the logger. 13:55:50 rb-rtr Router has verified that **the logger still has the correct config sequence number of 297768125004.**
10. Execute o ICRDBA no LoggerA para sincronizar o banco de dados no LoggerA com o banco de dados no LoggerB.
11. Enfie serviços ICM no LoggerA.
12. Se o problema continua, os usuários registrados do Cisco Connection Online (CCO) podem [abrir um pedido do serviço \(clientes registrados somente\)](#) com centro de assistência técnica da Cisco (TAC). Se você não é um usuário registrado, vá por favor ao [registro de usuário](#) e [abra](#) então um [pedido do serviço \(clientes registrados somente\)](#) com TAC.
13. Reinicie os serviços do distribuidor.

Informações Relacionadas

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)