

# Editor de script: Incapaz de abrir algum script de Cisco ICM

## 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 base 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

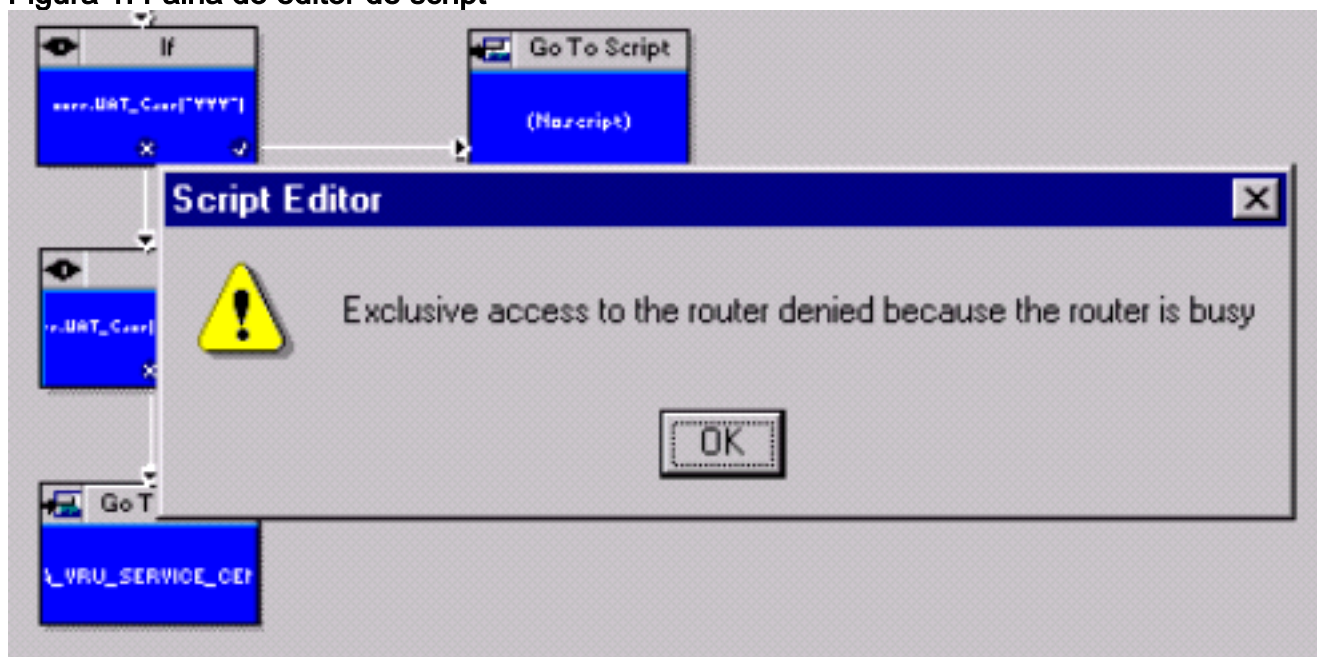
laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se você estiver trabalhando em uma rede ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando antes de utilizá-lo.

## 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
- Could not acquire script lock.  
Distributor configuration database is out of date.  
Wait a moment and try again.  
If this message appears repeatedly check on the status of UpdateAW on the distributor.

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 base 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 registadores 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 registadores executando os seguintes comandos da pergunta SQL: Escolha \* do Peripheral Escolha \* do serviço Escolha \* do Skill\_Group Se 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: `Select ControllerConfigChangeKey from AWControl` 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 base 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 base de dados do Config\_Message\_Log.
5. Verifique as duas fileiras novas na tabela de base de dados do Config\_Message\_Log no LoggerB executando o seguinte comando da pergunta SQL: `Select * from Config_Message_Log` A saída deve aparecer como segue:

RecoveryKey	LogOperation	TableName	DateTime	ConfigMessage
0.0	LogBegin	Config_Message_Log	Feb 25 2003 12:00AM	0x0000
293429625145.0	LogTruncated	Config_Message_Log	Feb 25 2003 1:50PM	0x0000

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 base de dados do Config\_Message\_Log. O índice do Config\_Message\_Log deve ter mais fileiras que comparam para pisar 5:

RecoveryKey	LogOperation	TableName	DateTime	ConfigMessage
0.0	LogBegin	Config_Message_Log	Feb 25 2003 12:00AM	0x0000
293429625145.0	LogTruncated	Config_Message_Log	Feb 25 2003 1:50PM	0x0000
297768125000.0	First	(null)	Feb 25 2003 1:55PM	

297768125001.0	Add	Skill_Target	Feb 25 2003	1:55PM
297768125002.0	Add	t_Agent	Feb 25 2003	1:55PM
297768125003.0	Add	t_Agent	Feb 25 2003	1:55PM
297768125004.0	Last	(null)	Feb 25 2003	1:55PM

10. Execute o ICRDBA no LoggerA para sincronizar o base de dados no LoggerA com o base 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](#)