

Редактор сценариев: Невозможно открыть сценарии Cisco ICM

Содержание

[Введение](#)

[Перед началом работы](#)

[Условные обозначения](#)

[Предварительные условия](#)

[Используемые компоненты](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает проблему с открытием любого Cisco Intelligent Contact Management (ICM) сценарий на Рабочей станции администрирования (AW) в среде ICM. Решение объясняет процесс отладки обнаружения и исправления ошибки путем запроса базы данных и исследования отнесенных журналов процесса ICM.

Перед началом работы

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Технические рекомендации Cisco. Условные обозначения.](#)

Предварительные условия

Ознакомление с этим документом требует наличия следующих знаний:

- Cisco ICM
- Microsoft SQL Server

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основаны на версиях оборудования и программного обеспечения, указанных ниже.

- Cisco ICM версии 4.6.2 и более поздних
- Версия Microsoft SQL 6.5 и 7.0

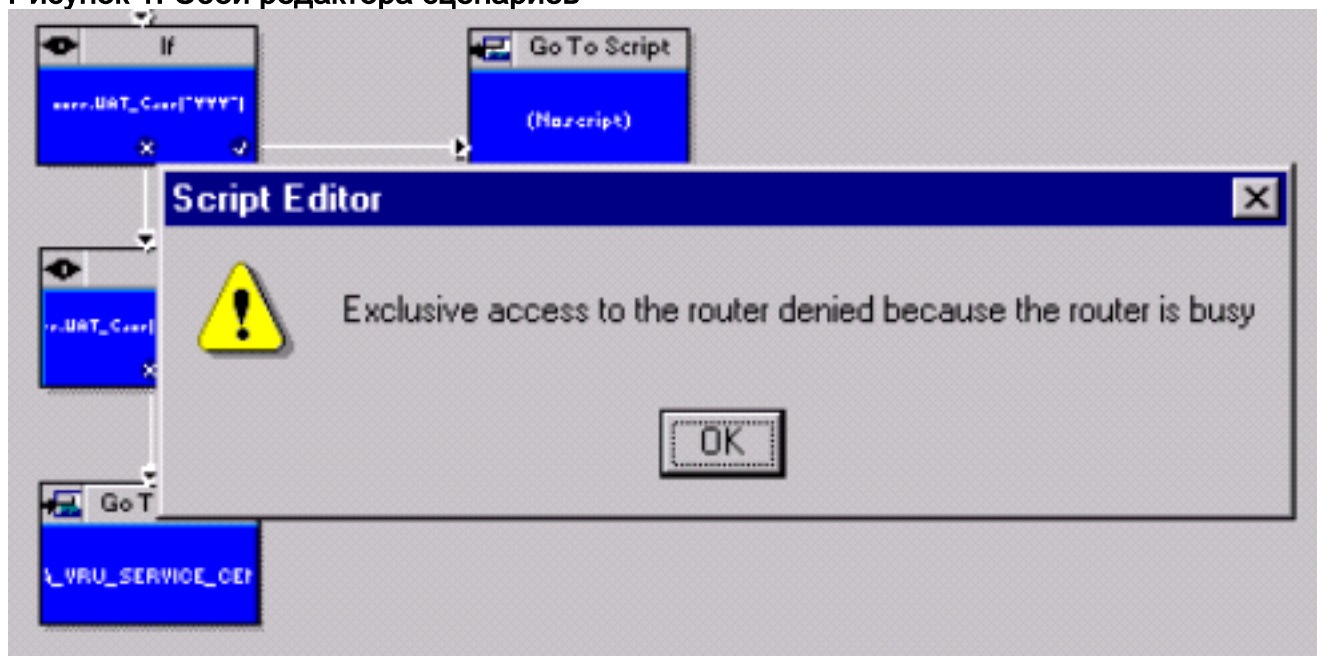
Сведения, содержащиеся в данном документе, были получены с устройств в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в данном документе, были запущены с конфигурацией по умолчанию. При работе с реальной сетью необходимо полностью осознавать возможные результаты использования всех команд.

Проблема

При открытии любого сценария ICM Cisco с помощью программного средства Редактора сценариев Редактор сценариев отказывается с одним из этих сообщений об ошибках ([рисунок 1](#)):

- Exclusive access to the router denied because the router is busy
- 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Distributor configuration database is out of date.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.

Рисунок 1: Сбой редактора сценариев



Во время исследования соответствующего журнала маршрутизатора на CallRouterB появляется это сообщение:

```
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.
```

Примечание: Предыдущее значение отображено более чем две линии из-за ограничений длины.

Согласно полужирному тексту в вышеупомянутом журнале, CallRouterB получает порядковый номер некорректной конфигурации (ключ восстановления или ключ конфигурации) от Logger. Это ожидает 293429625145, но получает 0. Для проверки восстановления вводят таблицу базы данных Config_Message_Log, найдено, что это содержит только 1 строку и не содержит надлежащее восстановление, включают и LoggerA и LoggerB.

Поскольку восстановление включает оба Logger, перечислен как 0, который не совпадает, восстановление включают CallRouter, AWs не в состоянии изменять конфигурацию.

Решение

Восстановление включает оба Logger, должен быть восстановлен так, оно совпадает, восстановление включают CallRouter. Пошаговая процедура следующие:

1. Проверьте существование конфигурации ICM Cisco на обоих Logger путем выполнения следующих команд SQL-запроса: Выберите * из периферийного устройства Выберите * из сервиса Выберите * из Skill_Group Если конфигурация существует, продолжите к следующему шагу. В противном случае перейдите к шагу 12.
2. Получите ключ восстановления или путем проверки журнала CallRouter или путем выполнения следующей команды SQL-запроса на AW.
`Select ControllerConfigChangeKey from AWControl` Ключ текущего восстановления 293429625145.
3. Остановите сервисы ICM на LoggerB. **Примечание:** Можно запустить с LoggerA вместо LoggerB.
4. Выполните следующие команды SQL-запроса на LoggerB. Усеченный **Config_Message_Log** таблицы Вставка в значения Config_Message_Log (0.0, 'LogBegin', 'Config_Message_Log', getdate (), 0x0000) **Примечание:** 0.0, LogBegin, Config_Message_Log, getdate () и 0x0000 представляют RecoveryKey, LogOperation, TableName, DateTime и ConfigMessage соответственно в таблице базы данных Config_Message_Log. Вставка в значения Config_Message_Log (293429625145.0, 'LogTruncated', 'Config_Message_Log', getdate (), 0x0000) **Примечание:** 293429625145.0, LogTruncated, Config_Message_Log, getdate () и 0x0000 представляют RecoveryKey, LogOperation, TableName, DateTime и ConfigMessage соответственно в таблице базы данных Config_Message_Log.
5. Проверьте две новых строки в таблице базы данных Config_Message_Log на LoggerB путем выполнения следующей команды SQL-запроса: `Select * from Config_Message_Log` Выходные данные должны появиться следующим образом:

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

 Если таблица Config_Message_Log содержит корректные данные, LoggerB должен быть в синхронизации с CallRouterB и позволить обновления от AWs.
6. Остановите сервисы ICM на LoggerA.
7. Запустите сервисы ICM на LoggerB.
8. Проверьте, что ключ восстановления синхронизируется с CallRouterB путем исследования журнала маршрутизатора на CallRouterB.

```
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. Проверьте, что изменение конфигурации внедрено путем исследования подробности в таблице базы данных Config_Message_Log. Содержание Config_Message_Log должно иметь больше строк, выдерживающих сравнение с шагом 5: RecoveryKeyLogOperation
TableName DateTime ConfigMessage

```
-----  
0.0          LogBegin      Config_Message_LogFeb 25 2003 12:00AM    0x0000  
293429625145.0 LogTruncated Config_Message_LogFeb 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. Выполните ICRDBA на LoggerA для синхронизации базы данных по LoggerA с базой данных по LoggerB.
11. Запустите сервисы ICM на LoggerA.
12. Если проблема продолжается, зарегистрированные пользователи Cisco Connection Online (CCO) могут [открыть запрос на обслуживание \(только зарегистрированные клиенты\)](#) с Центром технической поддержки Cisco (TAC). Если вы не зарегистрированный пользователь, перейдите [к Регистрации пользователя](#) и затем [откройте запрос на обслуживание \(только зарегистрированные клиенты\)](#) с TAC.
13. Перезапустите сервисы Дистрибьютора.

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)