

# 脚本编辑器：无法打开任何Cisco ICM脚本

## 目录

[简介](#)

[开始使用前](#)

[规则](#)

[先决条件](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

## 简介

本文描述关于打开所有Cisco Intelligent Contact Management (ICM)脚本的一问题在ICM环境的Administration Workstation (AW)。解决方案用查询数据库和检查相关ICM解释查找和更正错误调试过程进程日志。

## 开始使用前

### 规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

### 先决条件

本文档的读者应具备以下方面的知识：

- Cisco ICM
- Microsoft SQL 服务器

### 使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- Cisco ICM版本4.6.2及以上版本
- Microsoft SQL版本6.5和7.0

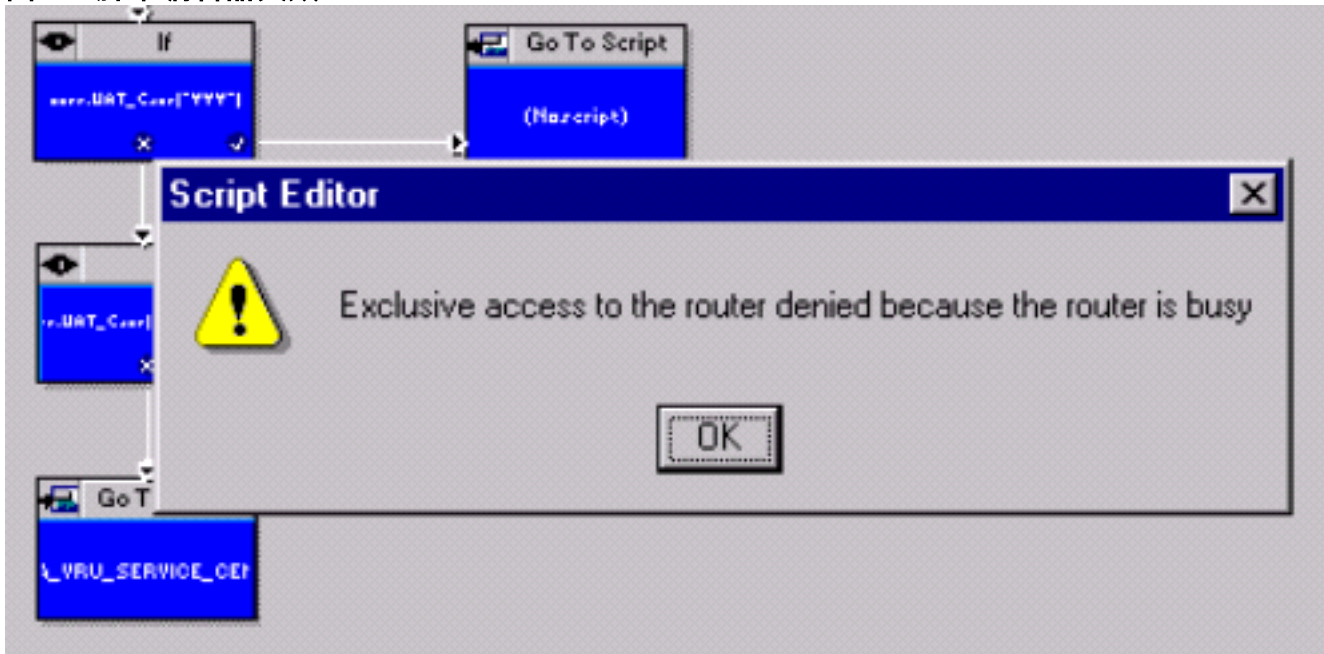
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

## 问题

当打开所有Cisco ICM脚本使用脚本编辑器工具时，脚本编辑器失效与这些错误消息(图1)之一：

- - 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Distributor configuration database is out of date.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.

图 1：脚本编辑器失败



在对应的CallRouterB上的路由日志的考试期间，此消息出现：

```
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.
```

**注意：**上一个值显示两条线路由于空间限制。

根据在上述日志的粗体文本，CallRouterB接收一个不正确的配置序号(恢复密钥或配置密钥)从记录器。它期待293429625145，但是接收0。要验证恢复密钥在Config\_Message\_Log数据库表里，发现包含only1行，并且不包含在LoggerA和LoggerB的适当的恢复密钥。

由于在两台记录器的恢复密钥列出作为0，不匹配在CallRouter的恢复密钥，AW不能做配置更改。

## 解决方案

必须修复在两台记录器的恢复密钥，因此匹配在CallRouter的恢复密钥。逐步程序如下：

1. 通过运行以下SQL查询命令检查Cisco ICM配置的存在两台记录器的：从外围选择\*从服务选择\*从Skill\_Group选择\*如果配置存在，请继续对下一步。否则请去步骤12。
2. 得到恢复密钥通过检查CallRouter日志或通过运行以下SQL查询on命令AW。Select ControllerConfigChangeKey from AWControl 当前恢复密钥是293429625145。
3. 终止在LoggerB的ICM服务。**注意：**您能从LoggerA开始而不是LoggerB。
4. 运行以下SQL查询on命令LoggerB。削表Config\_Message\_Log插入到Config\_Message\_Log values(0.0, 'LogBegin', 'Config\_Message\_Log', getdate(), 0x0000)**注意：**0.0，

LogBegin、Config\_Message\_Log、getdate()和0x0000代表RecoveryKey、LogOperation、表名、时间和ConfigMessage分别在Config\_Message\_Log数据库表里。插入到Config\_Message\_Log values(293429625145.0 , 'LogTruncated' , 'Config\_Message\_Log' , getdate() , 0x0000)**注意**：293429625145.0 , LogTruncated、Config\_Message\_Log、getdate()和0x0000代表RecoveryKey、LogOperation、表名、时间和ConfigMessage分别在Config\_Message\_Log数据库表里。

- 通过运行以下SQL查询命令验证两新的行在LoggerB的Config\_Message\_Log数据库表里

```
: Select * from Config_Message_Log
输出应该出现如下：
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
```

如果Config\_Message\_Log表包含正确数据，LoggerB应该同步与CallRouterB和允许从AW的更新。

- 终止在LoggerA的ICM服务。
- 开始在LoggerB的ICM服务。
- 验证恢复密钥与CallRouterB同步通过检查CallRouterB上的路由日志。
 

```
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.
```

- 验证配置更改通过检查详细信息实现在Config\_Message\_Log数据库表里。

Config\_Message\_Log的内容应该有比较与步骤5的更多行： 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
```

- 运行在LoggerA同步的ICRDBA在LoggerA的数据库以在LoggerB的数据库。
- 开始在LoggerA的ICM服务。
- 如果问题继续，Cisco在线连接(CCO)的注册用户可能[打开一服务请求\(仅限注册用户\)](#)与Cisco技术支持中心(TAC)。如果不是注册用户，请去[用户注册](#)然后[打开一服务请求\(仅限注册用户\)](#)与TAC。
- 重新启动总代理服务。

## 相关信息

- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)