

ICM 7.2(5), 7.2(6) und 7.2(7): OPC Capture-Dateien füllen Festplatte aus, was zu einem unzuverlässigen System führt

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konventionen](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Version 7.2(5), 7.2(6) und 7.2(7) erstellt der Open Peripheral Controller (OPC)-Prozess des Peripheral Gateway (PG) Datendateien zur Fehlerbehebung. Diese Dateien sollen von einem geplanten Job auf dem PG verwaltet werden. Das Skript, das diesen Job in 7.2(5), 7.2(6) und 7.2(7) erstellt, ist defekt und das Skript wird nicht erstellt. Diese Erfassungsdateien können sehr groß werden und werden weiter wachsen und füllen Sie die Festplatte, wenn nicht kontrolliert.

In diesem Dokument wird erläutert, wie Sie das Problem beheben können.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco ICM
- Cisco ICM-Peripheriegeräte

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf Cisco ICM-Versionen 7.2(5), 7.2(6) und 7.2(7).

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konventionen

Weitere Informationen zu Dokumentkonventionen finden Sie unter [Cisco Technical Tips Conventions](#) (Technische Tipps zu Konventionen von Cisco).

Hintergrundinformationen

Um die Problembhebungszeit zu verkürzen, wurde dem OPC-Prozess der PG-Komponente ab 7.2(5) eine neue Funktion hinzugefügt. Diese Funktion zeichnet das Messaging von OPC auf, sodass ein Problem reproduziert werden kann, indem die Bearbeitungszeit für die Diagnose verkürzt und die Problembhebung beschleunigt wird. Beim Erfassen dieser Nachricht werden große Datendateien erstellt, die verwaltet werden müssen, damit die Festplatte des PGs nicht gefüllt wird. Diese Dateien werden unter anderem durch geplante Aufträge auf dem System verwaltet, die alte Dateien löschen und das entsprechende Datenvolumen aufrecht erhalten. In ICM 7.2(5), 7.2(6) und 7.2(7) führt das Skript, das zum Planen dieses Auftrags für die OPC-Erfassungsdateien verwendet wird, nicht ordnungsgemäß aus, und der geplante Auftrag wird nicht erstellt. Da der geplante Auftrag nicht erstellt wird, werden die OPC-Erfassungsdaten nicht kontrolliert und können unkontrolliert wachsen, was die Festplatte des PG ausfüllt. Dieses Problem tritt auf beiden Seiten eines doppelten PGs auf, da der OPC-Prozess auf beiden Seiten synchron ausgeführt wird, sodass beide Seiten Erfassungsdateien erstellen. Dies wird dazu führen, dass beide Seiten des PGs fast gleichzeitig gefüllt werden.

Das Volumen, mit dem diese Dateien wachsen, hängt direkt von den Anrufabläufen und der Last im System ab.

Aufgrund eines zweiten Skripts, das nach der Installation auf einer vereinfachten IPCC-Bereitstellung ausgeführt wird, wird der geplante Auftrag auf andere Weise erstellt, und die Protokolldateien werden gesteuert.

Problem

Ab ICM 7.2(5) erstellt der OPC-Prozess des PG Datendateien zur Fehlerbehebung. Diese Dateien sollen von einem geplanten Job auf dem PG verwaltet werden. Das Skript, das diesen Job in 7.2(5), 7.2(6) und 7.2(7) erstellt, ist defekt und das Skript wird nicht erstellt. Diese Erfassungsdateien können sehr groß werden und werden weiter wachsen und füllen Sie die Festplatte, wenn nicht kontrolliert.

Wenn die Festplatte voll ist, ist das System unvorhersehbar und unzuverlässig. Das gleiche Problem tritt gleichzeitig auf der doppelten Seite des PGs auf, wodurch beide Seiten des PGs zu ähnlichen Zeiten Kapazität erreichen. Außerdem ist das Datenvolumen in diesen Dateien proportional zur Last des Systems.

Hinweis: Dieses Problem sollte bei vereinfachten Cisco Contact Center Enterprise-Bereitstellungen nicht auftreten, da ein zweites Skript später im Setup-Prozess ausgeführt wird, das das Skript erstellt.

Die einfachste Methode, um zu überprüfen, ob die Bereinigung nicht stattfindet, ist die Überprüfung der geplanten Aufträge auf dem PG. Dies kann auf zwei verschiedene Arten erfolgen.

1. Wählen Sie zunächst in der **Systemsteuerung** die Option **Geplante Tasks aus**. Wenn die Bereinigungsaufgabe in der Liste der Aufgaben vorhanden ist, sollte um 2:57 Uhr ein Auftrag geplant sein. Doppelklicken Sie auf den geplanten Artikel, und die Details zeigen das Cleanup-Skript ähnlich wie "**c:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g**" an. Wenn die oben genannten Einträge nicht vorhanden sind, wurde der Job nicht erstellt.
2. Eine andere Möglichkeit, den geplanten Auftrag zu überprüfen, ist die Befehlszeile. Verwenden Sie den **AT**-Befehl, der alle geplanten Aufträge im System auflistet. Wenn der Bereinigungsauftrag nicht vorhanden ist, wurde der Auftrag nicht geplant. Von der Befehlszeile aus sieht der geplante Auftrag ähnlich aus wie folgt:

```
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"
```

Lösung

Wenn Sie Cisco ICM 7.2.5 oder 7.2.6 verwenden, kann der Job problemlos über die Eingabeaufforderung erstellt werden. Der folgende Befehl muss geändert werden, um auf den richtigen ICM-Root für die angegebene Installation zu zeigen. Der Befehl sollte auf allen PG-Komponenten ausgeführt werden.

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

Verwenden Sie den Befehl **AT** erneut, um zu überprüfen, ob der Job wie oben beschrieben erstellt wurde. Wenn das PG nach einer manuellen Problemumgehung neu gestartet werden muss, bleibt die manuelle Problemumgehung bzw. der Job fehlerfrei. Wenn Sie Setup erneut ausführen, wird der AT-Auftrag nicht rückgängig gemacht.

Zugehörige Informationen

- [Technischer Support und Dokumentation - Cisco Systems](#)