

ICM 7.2(5), 7.2(6) e 7.2(7): I file di acquisizione OPC riempiono il disco rigido, con conseguente inaffidabilità del sistema

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

Nelle versioni 7.2(5), 7.2(6) e 7.2(7) di Cisco Intelligent Contact Management (ICM), il processo Open Peripheral Controller (OPC) di Peripheral Gateway (PG) crea file di dati per la risoluzione dei problemi. Questi file dovrebbero essere gestiti da un lavoro pianificato sul PG. Lo script che crea questo processo in 7.2(5), 7.2(6) e 7.2(7) viene interrotto e non viene creato. Questi file di acquisizione possono diventare molto grandi e continueranno a crescere e riempire il disco rigido se non controllati.

In questo documento viene descritto come risolvere il problema.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco ICM
- Periferiche Cisco ICM

[Componenti usati](#)

Il riferimento delle informazioni contenute in questo documento è Cisco ICM versioni 7.2(5), 7.2(6) e 7.2(7).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Premesse

Per ridurre i tempi di risoluzione, è stata aggiunta una nuova funzionalità al processo OPC del componente PG a partire dalla versione 7.2(5). Questa funzione registra i messaggi di OPC in modo che un problema possa essere riprodotto riducendo i tempi di risposta della diagnosi e accelerando la risoluzione. L'acquisizione di questo messaggio crea file di dati di grandi dimensioni che devono essere conservati in modo da non riempire il disco rigido del PG. Uno dei modi in cui questi file vengono gestiti è tramite processi pianificati nel sistema che eliminano i file obsoleti e mantengono il volume di dati appropriato. In ICM 7.2(5), 7.2(6) e 7.2(7), lo script utilizzato per pianificare questo processo per i file di acquisizione OPC non funziona correttamente e il processo pianificato non viene creato. Poiché il processo pianificato non viene creato, i dati di acquisizione OPC non vengono controllati e non possono crescere incontrollati, cosa che riempie il disco rigido del PG. Questo problema si verifica su entrambi i lati di un file PG duplex quando il processo OPC viene eseguito in sincronia su ciascun lato, quindi entrambi i lati creano i file di acquisizione. Ciò porterà entrambi i lati del PG a riempire quasi contemporaneamente.

Il volume in cui aumentano questi file è direttamente correlato ai flussi di chiamata e al carico sul sistema.

A causa di un secondo script eseguito dopo l'installazione in una distribuzione IPCC semplificata, il processo pianificato viene creato in modo diverso e i file di log vengono controllati.

Problema

A partire da ICM 7.2(5), il processo OPC del PG crea file di dati per la risoluzione dei problemi. Questi file dovrebbero essere gestiti da un lavoro pianificato sul PG. Lo script che crea questo processo in 7.2(5), 7.2(6) e 7.2(7) viene interrotto e non viene creato. Questi file di acquisizione possono diventare molto grandi e continueranno a crescere e riempire il disco rigido se non controllati.

Quando il disco rigido si riempie, il sistema è imprevedibile e inaffidabile. Lo stesso problema si verifica contemporaneamente sul lato duplex del PG, il che fa sì che entrambi i lati del PG raggiungano la capacità in tempi simili. Inoltre, il volume dei dati in questi file è proporzionale al carico del sistema.

Nota: questo problema non deve essere rilevato nelle distribuzioni semplificate di Cisco Contact Center Enterprise poiché un secondo script viene eseguito in un secondo momento del processo di installazione che creerà lo script.

Il modo più semplice per verificare che la pulizia non stia avvenendo è controllare i lavori pianificati

sul PG. Ciò può essere fatto in due modi diversi.

1. Innanzitutto, dal **Pannello di controllo**, selezionare **Operazioni pianificate**. Se l'attività di pulizia è presente nell'elenco delle attività, è necessario pianificare un processo alle 2.57. Fare doppio clic sull'elemento pianificato e i dettagli mostreranno lo script di pulizia simile a "**c:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g**". Se le voci precedenti non sono presenti, il processo non è stato creato.
2. Un altro modo per controllare il processo pianificato è tramite la riga di comando. Utilizzare il comando **AT** per elencare tutti i processi pianificati nel sistema. Anche in questo caso, se il processo di pulizia non è presente, significa che non è stato pianificato. Dalla riga di comando il processo pianificato avrebbe un aspetto simile al seguente:

```
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"
```

Soluzione

Se si esegue Cisco ICM 7.2.5 o 7.2.6, il processo può essere facilmente creato dal prompt dei comandi. Il seguente comando deve essere modificato per puntare alla radice ICM corretta per l'installazione specificata. Il comando deve essere eseguito su tutti i componenti PG.

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

Dal comando utilizzare nuovamente il comando **AT** per verificare che il processo sia stato creato come descritto in precedenza. Se il PG richiede un riavvio dopo una soluzione manuale, la soluzione/il lavoro manuale rimarrà senza problemi. La riesecuzione del programma di installazione non annullerà il processo AT.

Informazioni correlate

- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)