

ICM 7.2(5), 7.2(6) 및 7.2(7):OPC 캡처 파일이 하드 드라이브를 가득 채워 시스템이 불안정함

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[표기 규칙](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

[관련 정보](#)

소개

Cisco ICM(Intelligent Contact Management) 버전 7.2(5), 7.2(6) 및 7.2(7)에서 PG(Peripheral Gateway)의 OPC(Open Peripheral Controller) 프로세스는 문제 해결을 위한 데이터 파일을 생성합니다. 이러한 파일은 PG의 예약된 작업에 의해 유지 관리되어야 합니다. 7.2(5), 7.2(6) 및 7.2(7)에 이 작업을 만드는 스크립트가 중단되고 스크립트가 생성되지 않습니다. 이러한 캡처 파일은 크기가 매우 커질 수 있으며 제어되지 않는 경우 계속 성장하고 하드 드라이브를 채웁니다.

이 문서에서는 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco ICM
- Cisco ICM 주변 장치

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 Cisco ICM 버전 7.2(5), 7.2(6) 및 7.2(7)를 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

표기 규칙

문서 규칙에 대한 자세한 내용은 [Cisco 기술 팁 표기 규칙을 참고하십시오.](#)

배경 정보

해결 시간을 단축하기 위해 7.2(5)부터 시작하여 PG 구성 요소의 OPC 프로세스에 새로운 기능이 추가되었습니다. 이 기능은 OPC의 메시지를 기록하므로 진단 소요 시간을 단축하고 문제 해결을 가속화하여 문제를 재현할 수 있습니다. 이 메시지를 캡처하면 PG의 하드 드라이브가 채워지지 않도록 유지 관리해야 하는 대용량 데이터 파일이 생성됩니다. 이러한 파일을 유지 관리하는 한 가지 방법은 이전 파일을 제거하고 적절한 데이터 볼륨을 유지하는 시스템의 예약된 작업을 통해 이루어집니다. ICM 7.2(5), 7.2(6) 및 7.2(7)에서 OPC 캡처 파일에 대해 이 작업을 예약하는 데 사용되는 스크립트가 제대로 작동하지 않으며 예약된 작업이 생성되지 않습니다. 예약된 작업이 생성되지 않아 OPC 캡처 데이터는 제어되지 않으며 제어되지 않고 증가하여 PG의 하드 드라이브를 채웁니다. 이 문제는 OPC 프로세스가 각 쪽에서 동기화된 상태로 실행되므로 이중 PG의 양쪽에서 모두 발생합니다. 따라서 양쪽이 캡처 파일을 생성합니다. 그러면 PG의 양쪽이 거의 동시에 가득 찰 것입니다.

이러한 파일이 증가하는 볼륨은 통화 흐름 및 시스템에 대한 로드와 직접 관련이 있습니다.

간소화된 IPCC 구축에서 설치 후 실행되는 두 번째 스크립트로 인해 예약된 작업은 다른 방법으로 생성되고 로그 파일이 제어됩니다.

문제

ICM 7.2(5)부터 PG의 OPC 프로세스는 문제 해결을 위한 데이터 파일을 생성합니다. 이러한 파일은 PG의 예약된 작업에 의해 유지 관리되어야 합니다. 7.2(5), 7.2(6) 및 7.2(7)에 이 작업을 만드는 스크립트가 중단되고 스크립트가 생성되지 않습니다. 이러한 캡처 파일은 크기가 매우 커질 수 있으며 제어되지 않는 경우 계속 성장하고 하드 드라이브를 채웁니다.

하드 드라이브가 가득 차면 시스템은 예측할 수 없고 신뢰할 수 없습니다. 동일한 문제가 PG의 이중 측에서 동시에 발생하므로 PG의 양쪽이 비슷한 시간에 용량에 도달하게 됩니다. 또한 이러한 파일의 데이터 볼륨은 시스템 로드와 비례합니다.

참고: 이 문제는 Simplified Cisco Contact Center Enterprise 구축에서 스크립트를 생성할 설정 프로세스의 뒷부분에서 두 번째 스크립트가 실행되므로 볼 수 없습니다.

정리가 발생하지 않는지 확인하는 가장 쉬운 방법은 PG에서 예약된 작업을 확인하는 것입니다. 이 작업은 두 가지 방법으로 수행할 수 있습니다.

1. 먼저 **제어판에서 예약된 작업을 선택합니다.** 작업 목록에 정리 작업이 있는 경우 오전 2시 57분에 예약된 작업이 있어야 합니다. 예약된 항목을 두 번 클릭하면 "c:\icm\bin\OPCCleanup.bat 5g"와 유사한 정리 스크립트가 세부 정보에 표시됩니다. 위의 항목이 없으면 작업이 생성되지 않은 것입니다.
2. 명령줄에서 예약된 작업을 확인하는 또 다른 방법도 있습니다. 시스템의 모든 예약된 작업을 나열하는 **AT** 명령을 사용합니다. 다시 말하지만 정리 작업이 없으면 작업이 예약되지 않았습니다. 명령줄에서 예약된 작업은 다음과 유사합니다.

```
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"
```

솔루션

Cisco ICM 7.2.5 또는 7.2.6을 실행하는 경우 명령 프롬프트에서 작업을 쉽게 생성할 수 있습니다. 지정된 설치에 대한 올바른 ICM 루트를 가리키도록 다음 명령을 수정해야 합니다. 이 명령은 모든 PG 구성 요소에서 실행해야 합니다.

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

명령에서 다시 **AT** 명령을 사용하여 위에서 설명한 대로 작업이 작성되었는지 확인합니다. 수동 해결 후 PG를 재부팅해야 하는 경우 수동 해결 방법/작업은 문제 없이 유지됩니다. 설치 프로그램을 다시 실행하면 AT 작업이 취소되지 않습니다.

관련 정보

- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)