手動同期方式によるCCEデータのリカバリ

内容

概要
 前提条件
 要件
 使用するコンポーネント
 問題の説明:ロガー/HDSデータベース
 オプション1:ICMDBA手動同期(例としてロガーAからロガーB)
 設定データのエクスポート
 設定データの同期
 オプション2:手動同期:SQL Management Studio(例としてHDS1からHDS2へ)
 HDSデータベースバックアップの復元

概要

このドキュメントでは、Cisco Contact Center Enterprise(CCE)Historical Data Server(HDS)また はロガーからデータを回復する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Package Contact Center Enterprise(PCCE)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

Unified Contact Center Enterprise(UCCE/PCCE)12.5

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています 。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してく ださい。

問題の説明:ロガー/HDSデータベース

ネットワークやサービスの停止などによってLogger/HDSでサービスが停止した場合、レポート内 のデータが異なったり、欠落したりする可能性があります。データギャップがあるロガーはピア と再同期する必要があり、その後ロガーからデータをプルするようにHDSが再設定されます。

オプション1:ICMDBA手動同期(例としてロガーAからロガーB)

ロガーAとロガーB間のロガー設定データを同期するには、次の手順を実行します。

1.ロガーAとロガーBの設定データをエクスポートします。

2.ロガーAとロガーBの間でデータベースの設定データを同期します。

設定データのエクスポート

ロガー A とロガー B 両方の設定データをエクスポートするには、次の手順を実行します。

ステップ1: ロガーサービスを停止します。

ステップ2:[Start] > [Run] を選択し、ICMDBAと入力して[OK] をクリックし、ICMDBAを起動しま す。

ステップ3:図の矢印Aで示されているようにデータベースを選択して、サーバ、インスタンス、 およびノードを指定します。

12UCCE-RA - ICMDBA		
File Database View Server	Data I	Help
<u>a</u> ?	Exp	port <b< td=""></b<>
⊡ Gervers	Im	port
E- I2UCCE-RA	Sy	nchronize <c< td=""></c<>
E S Instances	Tri	uncate Config Message Log
⊡- ⊉ ⊂iti ⊟- <mark>}</mark> ≣ LoggerA	Sp	ace Used Summary
⊡ citi_baA ⊕ <mark>⊡ citi_side</mark> ⊡ Tempdb	</td <td>A</td>	A

ステップ4:図の矢印Bに示すように、メニューバーから[Data] > [Export] を選択します。

Export data from - citi_sideA	×
V Lockaut Changes	Export
Truncate Config Message Log	Cancel
Data type:	Help
CONFIGURATION -	
Destination Path:	
C:\icm\bin	Browse

ステップ5:[Data type]ドロップダウンリストから[CONFIGURATION-を選択します。

ステップ6:[Browse]ボタンを使用して、データ宛先パスを指定します。

ステップ7:[Lockout Changes]をチェックして、エクスポート中にデータベースが変更されていないことを確認します

動作.

ステップ8:[Export] をクリックします。

Export		x
		>
<	>	~
	Start Cancel	1

ステップ9:[Start] をクリックして設定データをエクスポートします。プロセスが完了すると、メ ッセージが表示されます これは、アクションが成功したことを示します。完了するには、[OK] をクリックし、[Close] を

クリックします。 ステップ10:ロガーサービスを開始します。

設定データの同期

このプロセスは、ロガーからペアのロガーへ有効な設定データをコピーします。ロガー データベースを同期するには、次のいずれかのセクションの手順を実行します。

ロガーAからロガーBに設定データをコピーします。

ロガーBからロガーAに設定データをコピーします。

ロガー A の設定データが有効で、そのデータをロガー B にコピーするには、次の手順を実行して ください。

ステップ1:ロガーBのロガーサービスを停止します。 ステップ2:ロガーAでICMDBAを起動し、ロガーAからロガーBに設定データをコピーするには、 a.図の矢印Aに示すように、データベースを選択して、サーバ、インスタンス、およびノードを指定します。

b.メニューから[Data] > [Synchronize]を選択します(図の矢印Cを参照)。[Synchronize] ウ ィンドウが表示されます。

Synchronize		x
Instance: citi		Synchronize
✓ Lockout Changes		Cancel
Truncate Config Message Log		Help
Source	Target	
Server.	Server:	
Add		
Database: citi_sideA	Database: citi_sideB	

c. [Lockout Changes]をチェックして、同期操作中にデータベースが変更されていないことを 確認します。

d.ソースとターゲットの両方のサーバー名とデータベースをドロップダウン・リス−から選択 します。[Add] をクリックし、[Add Server]ボックスにサーバ名を入力して、ドロップダウン リストにないサーバ−選択します。

e.[Synchronize] をクリックします。 [Synchronize]ボックスが表示されます。

f.サービスが開始されると、図に示すようにポップアップが表示されます。サービスを停止 するには、[Yes] をクリックして先に進みます。これにより、ターゲット側のサービスが停止 します。



Synchronize	x
	^
	~
StartCancel	

g.データを同期するには、[Start] をクリックします。 確認ウィンドウが表示されます。

Synchronize		x	
rows copied from table t rows copied from table U rows copied from table U rows copied from table U rows copied from table U	Smart_License_Product to file SmLiPr 8 Smart_License_Server to file SmLiSe 1 Time_Zone_Location to file TiZoLo 135 Translation_Route to file TranRout 1 Trunk_Group to file TrunGrou 1 ser_Group to file UserGrou 2 ser_Group_Member to file UsGrMe 2 ser_Supervisor_Map to file UsSuMa 1 iew_Column to file ViewColu 13		
rows copie rows copie rows copie rows copie Export from Imported co Do you rea ?12UCCE-I	iti_sideB on		
		Yes	No
	Start	ancel	NUM

h.設定データを置き換えるデータベース名と、データベースが存在するサーバ名を確認しま す。両方が正しければ、[Yes] をクリックして続行します。プロセスが完了すると、アクショ ンが成功したことを示すメッセージが表示されます。完了するには、[OK] をクリックし、 [Close] をクリックします。

ステップ3:ロガーBでロガーサービスを開始します。

オプション 2:手動同期:SQL Management Studio(例としてHDS 1からHDS 2へ)

HDS AとHDS Bの間でHDSデータベースデータを同期するには、次の手順を実行する必要があり ます(HDS AとHDS Bの間でHDSデータベースデータを同期するには、次の手順を実行します)。

1. HDS 1とHDS 1のHDSデータバックアップをエクスポートします。

2. HDSバックアップを破損したデータベースに復元します。(ここでHDS 2が破損しているため、HDS 1のバックアップをHDS 2に復元します)。

HDSデータベースのエクスポート

HDS 1とHDS 2の両方のデータをエクスポートするには、次の手順を実行します。

ステップ1:ディストリビュータサービスを停止します。 ステップ2:HDSサーバでSQL Management Studioを開きます。 ステップ3:図に示すようにデータベースを選択し、サーバ、インスタンス、およびノードを指定 します。



ステップ4:データベースを右クリックし – > [Task] -> [Backup] を選択し、「.bak」ファイルと して保存します。

SQLQuery1.sql - 120 File Edit View Pro - O 2 - O 2 - O - O 2 - O 2 - O - O 2 - O 2 - O - O 2	UCCE-AW.citi_hds (CHASE\administra oject Tools Window Help	atc Detach Detach Take Offline Bring Online Stretch Encrypt Columns Data Discovery and Classification Vulnerability Assessment Shrink Back Up Restore Mirror Launch Database Mirroring Monitor Ship Transaction Logs) Quick I
	Facets Start PowerShell Azure Data Studio	Generate Scripts Generate In-Memory OLTP Migration Checklists	one DbE
Select a page & General Media Options Backup Options	Script Help Source Database: Recovery model: Backup type: Copy-only backup Backup component:	SIMPLE	
Connection Server: 12UCCE-AW Connection: CHASE\administrator V Vew connection properties	Database Files and filegroups: Destination Back up to:	Disk	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Progress Ready	C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSS	QL12.MSSQLSERVERVMSSQLVBackup cti_hds.bak Ref Cor	id nove tents Cancel

HDSデータベースバックアップの復元

データをHDS 2にエクスポートして復元するには、次の手順を実行します。

ステップ1:ディストリビュータサービスを停止します。

ステップ2:HDS 1のバックアップファイルを取得し、HDS 2サーバに転送/FTPします。 ステップ3:HDS 2サーバでSQL Management Studioを開きます。 ステップ4:図に示すようにデータベースを選択し、サーバ、インスタンス、およびノードを指定 します。



ステップ5:データベースを復元します。SSMSを使用し、FTP/転送を介してHDS 1から転送され たバックアップファイルを選択します。

データベースを右クリック> **[Task] > [Restore] > [Database]** From deviceボタンを選択し、<database>.bak [Restore] をクリックし、チェックボックスをオンにします。 [Options] タブに移動し、[Overwrite] をクリックして現在のデータベースを上書きします。 [OK] をクリックします。

🔎 Restore Database - citi_hds								-	•	×
🕕 Ready										
Select a page Genero Files Options	Script Help Source Database: Database: Database: Destination	cti_hds C:\HDS_BAC cti_hds	CKUP\HDSAb	ak] [×
	Database: cti_hds						×			
Connection YI 12UCCE-AW [CHASE\administrator]	Restore plan Backup sets to restore: Restore Name Cti_hds-Full Da	atabase Backup	Component Database	Type Full	Server 12UCCE-AW	Database cit_hds	Position	First L 8600	.SN 0002091	20007
Vew connection properties Progress Done	٢							Verify B	ackup Me	> sdia
					[OK	Can	cel	Hel	p

🥐 Restore Database - citi_hds			×
🕕 Ready			
Select a page General Files Options	Script Help Restore options Overwrite the existing dat Preserve the replication of Restrict access to the ref Recovery state: Standby file: Leave the database ready to	tabase (WITH REPLACE) settings (WITH KEEP_REPLICATION) stored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL use by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored.	~
Connection Y 12UCCE-AW [CHASE\administrator]	Tail-Log backup	ore restore abase in the restoring state /ERY)	-
Mew connection properties	Backup file:	C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL	
Progress Done Done	Close existing connection	ns to destination database	
		OK Cancel He	elp

この復元では、破損のバックアップチェックの進行状況は表示されませんが、検証が完了すると インポートが開始されます。破損のチェックには時間がかかる場合があります。サーバの速度と データベースのサイズによって異なります。

ステップ6:インポートが成功したら、HDS 2データベースに対して次のようにクエリを実行しま す。

テーブルの削除の回復

テーブルLogger_Adminを切り捨てます(Loggerデータベースのバックアップと復元を行う場合のみ。HDSには適用されません)。

これにより、データベース内のテーブル「Recovery」(つまり、テーブルのRecoveryのすべての 行を削除)が切り捨てられます。 サービスが開始されると、バックアップが作成された後に、リカバリ・プロセスは他のHDSから 履歴データ(ロー)を取得しようとします。

ステップ7:ディストリビュータサービスを開始します。データが複製されるまで十分な時間を確保します(ロガー – > HDS)。

ステップ8:この演習の最後で、ロガーAとロガーBの間、およびHDS1とHDS2の間で、最小 DateTimeと最大DateTimeの両方が一致していることを確認します。

termination_Call_Detailからmax(RecoveryKey)を選択します。

termination_Call_Detailからmax(DateTime)を選択します。

termination_Call_Detailからmax(DateTime)を選択します。

used summaryをmin DateTimeとmax DateTimeで確認できます。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人に よる翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっ ても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性につ いて法的責任を負いません。原典である英語版(リンクからアクセス可能)もあわせて参照する ことを推奨します。