# Recuperar dados do CCE com métodos de sincronização manual

### Contents

Introduction Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Instrução de Problema - Logger/Banco de Dados HDS Opção 1: Sincronização Manual do ICMDBA (Logger A para Logger B, por exemplo) Exportar os dados de configuração Sincronização dos dados de configuração Opção 2: Sincronização Manual - SQL Management Studio (HDS 1 a HDS 2, por exemplo) Exportar o banco de dados HDS Restaurar o backup do banco de dados HDS

## Introduction

Este documento descreve como recuperar dados do Cisco Contact Center Enterprise (CCE) Historical Data Server (HDS) ou Logger.

## Prerequisites

#### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Central de Contatos em Pacotes Enterprise (PCCE)

#### **Componentes Utilizados**

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

Unified Contact Center Enterprise (UCCE/PCCE) 12.5

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

# Instrução de Problema - Logger/Banco de Dados HDS

Se os serviços forem interrompidos em um Logger/HDS, como por exemplo, devido a uma falha

de rede ou serviço, os dados poderão ser diferentes ou perdidos nos relatórios. O logger que tem a lacuna de dados precisa ser ressincronizado com seu peer e, em seguida, o HDS é reconfigurado para receber os dados do logger.

# Opção 1: Sincronização Manual do ICMDBA (Logger A para Logger B, por exemplo)

Execute estes procedimentos para sincronizar os dados de configuração do logger entre o logger A e o logger B:

1. Exporte os dados de configuração no Agente de Log A e no Agente de Log B.

2. Sincronize os dados de configuração no banco de dados entre o Agente de Log A e o Agente de Log B.

#### Exportar os dados de configuração

Conclua estas etapas para exportar os dados de configuração nos Loggers A e B:

Etapa 1. Interrompa o serviço de Log.

Etapa 2. Selecione **Iniciar > Executar**, digite ICMDBA e clique em **OK** para iniciar o ICMDBA. Etapa 3. Selecione o banco de dados conforme mostrado pela seta A na imagem para especificar o servidor, a instância e o nó.



Etapa 4. Selecione Dados > Exportar na barra de menus, conforme mostrado pela seta B na imagem.

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

Etapa 5. Selecione CONFIGURATION na lista – Tipo de dados.

Etapa 6. Use o botão Procurar para indicar o caminho de destino dos dados.

Etapa 7. Verifique as Alterações de Bloqueio para garantir que as alterações não sejam feitas no banco de dados durante a exportação

operação.

Etapa 8. Clique em Exportar.

Export	x
	~
< >	~
Start Cancel	

Etapa 9. Clique em **Iniciar** para exportar os dados de configuração. Quando o processo estiver concluído, uma mensagem será exibida

que indica que a ação foi bem-sucedida. Clique em **OK** e em **Fechar** para sair. Etapa 10. Inicie o serviço Logger.

#### Sincronização dos dados de configuração

Este procedimento copia dados de configuração válidos do logger para o logger emparelhado. Conclua as etapas em uma dessas seções para sincronizar o banco de dados do Logger.

Copie os dados de configuração do registrador A para o registrador B.

Copie os dados de configuração do registrador B para o registrador A.

Conclua estas etapas se os dados de configuração no Agente de log A forem válidos e você quiser copiar os dados para o Agente de log B:

Etapa 1. Interrompa o serviço de Logger no Logger B.

Etapa 2. Inicie o ICMDBA no Agente de Log A e conclua estas etapas para copiar os dados de configuração do Agente de Log A para o Agente de Log B, onde o Agente de Log A é a origem e o Agente de Log B é o destino:

a. Selecione o banco de dados conforme mostrado pela seta A na imagem para especificar o servidor, a instância e o nó.

b. Selecione Dados > Sincronizar no menu, conforme mostrado pela seta C na imagem. A janela Sincronizar é exibida:

	x
Instance: citi	Synchronize
✓ Lockout Changes	Cancel
Truncate Config Message Log	Help
Source	
Server: Server:	
12UCCE-RA Add  12UCCE-RB -	Add
Database: Database:	
citi_sideA	

c. Verifique as Alterações de Paralisação para garantir que não sejam feitas alterações no banco de dados durante a operação de sincronização.

d. Selecione o nome do servidor e o banco de dados para origem e destino nas listas –. Clique em **Adicionar** e digite o nome do servidor na caixa Adicionar servidor para selecionar um servidor que não esteja na lista –.

#### e. Clique em Sincronizar.

A caixa Sincronizar é exibida.

f. Se os serviços forem iniciados, você obterá o pop-up como mostrado na imagem. Para interromper o serviço, clique em **Sim** e continue. Isso interrompe o serviço no lado de destino.

ICMDBA		x				
?	You may not proceed with this operation while "Cisco ICM citi LoggerB" is running on the server "12UCCE-RB". Would you like to stop it?					
	Yes No					

Synchronize	x
	^
	~
Start Cancel	

g. Clique em **Iniciar** para sincronizar os dados. Uma janela de confirmação será exibida:



h. Verifique o nome do banco de dados cujos dados de configuração devem ser substituídos e o nome do servidor no qual o banco de dados reside. Se ambos estiverem corretos, clique em **Sim** para continuar. Quando o processo estiver concluído, uma mensagem será exibida indicando que a ação foi bem-sucedida. Clique em **OK** e em **Fechar** para sair.

Etapa 3. Inicie o serviço de logger no Logger B.

# Opção 2: Sincronização Manual - SQL Management Studio (HDS 1 a HDS 2, por exemplo)

Execute estes procedimentos para sincronizar os dados do banco de dados HDS entre HDS A e HDS B:

1. Exporte o backup de dados HDS em HDS 1 e HDS 1.

2. Restaure o backup HDS para o banco de dados corrompido. (O HDS 2 está corrompido aqui, portanto, restaure o backup do HDS 1 no HDS 2.)

#### Exportar o banco de dados HDS

Conclua estas etapas para exportar os dados em HDS 1 e HDS 2:

Etapa 1. Interrompa o serviço do distribuidor.

Etapa 2. Abra o SQL Management Studio no servidor HDS.

Etapa 3. Selecione o banco de dados conforme mostrado na imagem para especificar o servidor, a instância e o nó.



Etapa 4. Clique com o botão direito no banco de dados -> **Tarefa -> Backup** e salve-o como arquivo ".bak"

SQLQuery1.sql - 12UCCE-AW.citi_hds (CHASE\admini	istrato		Detach	•		) Quick I
File Edit View Project Tools Window Help	P		Take Offline			
💿 - 💿 🛛 🔁 - 'n - 😩 💾 🚰 💭 New Query 🔥	<u>ي</u> ه		Bring Online		[	
🕴 🦞 citi hds 🔹 🕨 Execute	= /					-
			Stretch		•	
Object Explorer	• A		Encrypt Columns			
Connect 👻 🏺 🎬 🛒 🖒 🚸			Data Discovery and (	Classification		
🖃 🐻 12UCCE-AW (SQL Server 14.0.1000.169 - CHASE\adn	ninist		Value of Scovery and			
🖃 📁 Databases			Vulnerability Assess	ment	•	
🗉 📕 System Databases	_		Shrink			
Image:		_			_	
🗉 📄 citi_av 🛛 New Query			Back Up			
E citi_h     Script Database as			Restore		•	
🗉 🗰 Security	_		Mirror			
Image: Server Ob Tasks	•		Louis de Database M	and a Marchae		
Replicatic Policies	•		Launch Database Mi	rroring Monitor		
🗉 PolyBase Excete			Ship Transaction Log	35		
Always O			Generate Scripts			one DhD
🗉 🧰 Managen 🛛 Start PowerShell			Concepto la Manag	OLTO Minutine Charleliste	- 1	
🗉 📕 Integratic 🛛 Azure Data Studio	•		Generate in-Memory	YOUTP Migration Checklists		

🗧 🗑 Back Up Database - citi_hds	;				-	•	×
Select a page & General	🖵 Script 👻 😮 Help						
Media Options Backup Options	Source						
	Database:	citi_hds					¥
	Recovery model:	SIMPLE					
	Backup type:	Full					¥
	Copy-only backup						
	Backup component:						
Connection	Database						
Server: 12UCCE-AW	O Files and filegroups:						
Connection: CHASE\administrator	Destination						_
Wew connection properties	Back up to:	Disk			 		×
	C\Pmmm Elex\Micmadt SQL Serv	w\MS\$0L12.MS\$0	I SERVER\MSSOL\	Rackson off Inde bak			_
						Add	
Progress						Remov	e
C Ready					ľ	Control	
*45*						Conten	15
					OK	-	
					OK	Can	cel

Restaurar o backup do banco de dados HDS

Conclua estas etapas para exportar os dados para o HDS 2 e restaurá-los.

Etapa 1. Interrompa o serviço do distribuidor.

Etapa 2. Pegue o arquivo de backup do HDS 1 e transfira-o/faça FTP para o servidor HDS 2. Etapa 3. Abra o SQL Management Studio no servidor HDS 2.

Etapa 4. Selecione o banco de dados conforme mostrado na imagem para especificar o servidor, a instância e o nó.



Etapa 5. Restaure o banco de dados. Use o SSMS e selecione o arquivo de backup transferido do HDS 1 através de FTP/transferência.

Clique com o botão direito do mouse no banco de dados > Tarefa > Restaurar > Banco de Dados

Escolha o botão **Do dispositivo** e selecione o **<banco de dados>.bak** Clique em **Restaurar** e na caixa de seleção.

Vá para a guia **Options** e clique em **Overwrite** no banco de dados atual. Click **OK**.

🍠 Restore Database - citi_hds								-		x
🕕 Ready							_			
Select a page	🗊 Script 🔹 🕜 Help									
チ General チ Files										
🖋 Options	Source									
	O Database:	citi_hds		_					_	~
	Device:	C:\HDS_BA	CKUP\HDSA.b	ak						
	Database:	citi_hds								~
	Destination									
	Database:	citi_hds								~
	Restore to:	The last bac	kup taken (Thu	rsday, A	ugust 18, 2022 S	9:16:31 AM)		[	Timelin	e
Connection	Restore plan									
12UCCE-AW ICHASE\administrator	Backup sets to restore:									
,,	Restore Name		Component	Туре	Server	Database	Position	First L	SN	
	cti_hds-Full D	atabase Backup	Database	Full	12UCCE-AW	citi_hds	1	8600	0002091	20001
View connection properties										
Progress										
Done Done	<									>
								Verfy B	ackup M	edia
						ОК	Can	cel	He	lp
								_		1
Restore Database - citi_hds								-		×
🕕 Ready										
Select a page	🗊 Script 🔹 🕜 Help									
Files										
🖋 Options	Restore options									
	<ul> <li>Overwrite the existing</li> </ul>	g database (WITI	H REPLACE)							
	Preserve the replicat	tion settings (WIT	H KEEP_REPL	LICATION	N)					
	Restrict access to the	e restored databa	se (WITH RES	STRICTE	ED_USER)					_
	Recovery state:	RE	STORE WITH	RECOV	ERY					~
	Standby file:	C:\	Program Files\1	Microsoft	SQL Server\MS	SSQL12 MSS	QLSERVE	RIMSS	QL	
	Leave the database read	dy to use by rolling	back uncom	nitted trar	nsactions. Additi	onal transact	ion logs car	not be	restored.	
Connection	Tail i sa basis n									
₩ 12UCCE-AW	Take tailog backup	before restore								
(CHASE doministrator)	- Leave source	database in the r	estoring state							
	(WITH NORE	COVERY)								
View connection properties	Backup file:	C:\	Program Files\J	Microsoft	SQL Server\MS	SSQL12 MSS	QLSERVE	R\MSS	QL	
Progress	Server connections									_
Oone Done	Cose existing conne	ctions to destinat	ion database							
	Prompt									
						OK	Can	ice.	He	elo.

Essa restauração não mostra nenhum progresso para a verificação de corrupção do backup, mas começa a importar quando a verificação é feita. Verificações de corrupção podem demorar um

pouco. Depende da velocidade do servidor e do tamanho do banco de dados.

Etapa 6. Após a importação bem-sucedida, execute as consultas da seguinte maneira no banco de dados HDS 2.

#### Truncar recuperação de tabela

**Truncar a tabela Logger\_Admin** (somente se você fizer backup e restaurar os bancos de dados do logger, não aplicável para HDS)

Isso trunca a tabela "Recuperação" (ou seja, exclui todas as linhas da 'Recuperação' da tabela) no banco de dados.

Depois que os serviços são truncados e iniciados, o processo de recuperação tenta obter os dados históricos (linhas) dos outros HDS desde que o backup foi feito.

Etapa 7. Iniciar os serviços do distribuidor. Aguarde tempo suficiente para que os dados sejam replicados (Logger -> HDS).

Etapa 8. No final deste exercício, verifique se DataHora mín. e DataHora máx. correspondem entre o Agente de Log A e o Agente de Log B e entre HDS1 e HDS2.

selecione max(RecoveryKey) em Termination\_Call\_Detail

selecione max(DateTime) em Termination\_Call\_Detail

selecione max(DateTime) em Termination\_Call\_Detail

Etapa 9. Além disso, você pode usar o ICMDBA para verificar o resumo do Espaço usado para o Logger e o banco de dados HDS com o valor mínimo de DateTime e o valor máximo de DateTime.

#### Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês (link fornecido) seja sempre consultado.