

# Fehlerbehebung bei Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE), wenn Protokollierung A und B in einem Initialisierungsstatus stecken

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Später wurden folgende Schritte ausgeführt, um das Prüfsummenproblem zu beheben](#)

[Verifiziert](#)

## Einführung

In diesem Dokument werden die Schritte zur Fehlerbehebung beschrieben, wenn die UCCE-Protokollierung A und B in einem Initialisierungszustand bleiben.

Mitarbeiter: Pratham Prakash, Cisco Software Engineer.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco UCCE
- Microsoft Structured Query Language (SQL)

### Verwendete Komponenten

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.

## Problem

Die Protokollanalyse zeigte, dass die UCCE-Protokollierung A und B in einem Initialisierungszustand stecken. Die Protokollierung auf beiden Seiten wird nicht aktiv, und die Protokollierung stürzt mit einer Ausnahme ab, wenn die bcp-Verbindung erschöpft ist. Ein Beispiel für eine Fehlermeldung für diese Bedingung finden Sie in den Protokolldateien.

14:09:45:286 la-rcv Trace: SQL Server User Error: 2627, State 1, Severity: 14, Message: Violation of PRIMARY KEY constraint 'XPKPeripheral\_Interval'. Cannot insert duplicate key in object 'dbo.t\_Peripheral\_Interval'. The duplicate key value is (Jul 3 2015 12:30PM, 5002, 300, 1).

14:09:45:335 la-rcv Trace: Duplicate key ignored because the record already exist in the database.

14:09:45:335 la-rcv Trace: bcp\_done failed

Dies geschieht, weil in der Tabelle t\_Persistent\_Variable doppelte Schlüssel gefunden wurden. Keine der beiden Protokollierungseinheiten A und B kann die Initialisierung abschließen.

## Lösung

Diese Bedingung kann auftreten, wenn persistente Variablen in UCCE Release 10.x TheDefect "[CSCuw02024 t\\_Persistent\\_Variable table deleting and reading record](#)" (CSCuw02024 t\_Persistent\_Variable-Tabelle löschen und neue Datensätze hinzufügen) verwendet werden.

Durchführen der folgenden Problemumgehung

Schritt 1: Legen Sie den folgenden Registrierungsschlüssel auf der Anmeldenseite A und der Protokollierungsseite B von Wert 1 auf 0 fest

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Geote\ICR\Customerinstance\LoggerB\Logger\HistoricalData\Persistent

Schritt 2: Nehmen Sie eine Seite nach unten

1) die Tabellen Persistent\_VariableTmp1, Persistent\_VariableTmp2 und t\_Persistent\_Variable auf der Unterseite abschneiden.

2) die Tabellen Persistent\_VariableTmp1, Persistent\_VariableTmp2 und t\_Persistent\_Variable auf der aktiven Seite abschneiden.

Schritt 3 Starten Sie den Protokollierungsdienst auf Seite A und Seite B neu.

Schritt 4 Führen Sie einen Test durch, um sicherzustellen, dass Benutzer Konfigurationsänderungen vornehmen können.

Schritt 5 Führen Sie einen Testanruf in das System ein, um sicherzustellen, dass die Anrufe funktionieren.

Schritt 6 Möglicherweise ist es auch weiterhin erforderlich, Exit\_Router auszuführen. Es wurde festgestellt, dass das System betriebsbereit ist und beide Seiten von Routern die Statusübertragung abgeschlossen haben, indem sie die Konfiguration von Seite A Logger übernommen haben. Obwohl das Contact Center-System läuft und funktioniert, befindet sich die SID-B-Protokollierungs-DB noch im Initialisierungsstatus. Dies geschah, wenn der Wiederherstellungs-Schlüssel der Seite B der Protokollierung um eine enorme Menge verzögert ist.

## Schritt 7 Durchführen der manuellen Konfiguration db von A —> B

Manuelle Export-/Import-Konfigurationsdaten von A —> B

Obwohl lastUpdatekey zwischen Seite A und B abgeglichen wird, beschwerte sich Logger B clgr über einen Prüfsummenfehler. Führen Sie eine db-Synchronisierung mit der manuellen Protokollierungskonfiguration durch ICMDBA durch, um Prüfsummenfehler zu vermeiden.

## **Später wurden folgende Schritte ausgeführt, um das Prüfsummenproblem zu beheben**

1. Konfig.-Änderung durch Ändern des DBMaintenance-Registrierungsschlüssels in 1 angehalten
2. Die gesamte Protokollierungs-A-Datenbank auf MSSQL gesichert. und übertrug die DB-Sicherung an den Logger B-Server.
3. Logger B-Datenbank gelöscht und Logger B-Datenbank neu erstellt.
4. Logger db auf Logger B von der db-Sicherung von Logger A wiederhergestellt.
5. Powered Logger B Service Backup.
6. Setzen Sie den DBMaintenance-Registrierungsschlüssel auf 0 zurück.

## **Verifiziert**

1. Der Router-Test hat erfolgreich die MDS-Verbindung mit Logger-B-Prozessen hergestellt, einschließlich CLGR, HLGR, RCV etc.
2. Protokollierung B wird aufgrund eines Datenprüfsummenfehlers nicht von MDS gelöscht.
3. Da sich Logger B seit einigen Tagen im heruntergefahrenen Zustand befindet, synchronisiert das System jetzt aktiv historische Daten mit HDS.
4. Konfigurationsänderung funktioniert noch.