

Fehlerbehebung bei Ausfall der CVP Reporting Server-Datenbank

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Fehlerbehebung für die häufigsten Szenarien](#)

[Kennwort-Nichtübereinstimmung](#)

[Lösung zur Nichtübereinstimmung von Kennwörtern](#)

[Fehlerbehebung fehlgeschlagen: Ausführung der gespeicherten Prozedur sp_frag_mgt fehlgeschlagen: 310](#)

[Fehlerlösung entfernen - 310](#)

[Fehlerbehebung fehlgeschlagen Ausführung der gespeicherten Prozedur sp_frag_mgt: 206](#)

[Fehlerlösung entfernen - 206](#)

[Überprüfen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt Schritte zur Fehlerbehebung für Customer Voice Portal (CVP) Reporting Server Database Purge Failure (Datenbankbereinigung des Kunden) (Emergency und Nightly Purge).

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CVP-Server
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- CVP Reporting Server 8.5 und höher
- CVP Operations Console (OAMP)

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.

Fehlerbehebung für die häufigsten Szenarien

Kennwort-Nichtübereinstimmung

Stellen Sie sicher, dass die Kennwörter CVP_dbadmin und CVP_dbuser identisch sind. Es liegt ein Fehler für diesen [CSCuw90124 vor](#).

Dies kann in den CVP-Protokollen des Berichtsservers überprüft werden.

Protokollausschnitte:

```
During night purge time 12:00 midnight as per the configuration done on OAMPserver, Purge started.  
10.XX.XX.XX: Sep 20 2017 00:00:02.986 +0400: %CVP_10_5_RPT-1-REPORTING_ALERT_MESSAGE: Starting  
purge handler operation. [id:4024]
```

```
But failed due to password issue,  
10.XX.XX.XX: Sep 20 2017 00:00:06.012 +0400: %CVP_10_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG:  
(Database: cvp_data) Failed running the stored procedure sp_get_space(): java.sql.SQLException:  
Incorrect password or user com.informix.asf.IfxAASFRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not  
known on the database server.: java.sql.SQLException: Incorrect password or user  
com.informix.asf.IfxAASFRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.  
(DBScript.testPurgeNeeded)  
java.sql.SQLException: Incorrect password or user com.informix.asf.IfxAASFRemoteException:  
cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.
```

Lösung zur Nichtübereinstimmung von Kennwörtern

Kennwort von CVP_dbadmin und CVP_dbuser zurücksetzen:

Schritt 1: Öffnen Sie eine Remotedesktop-Sitzung mit dem Reporting Server.

Schritt 2: Melden Sie sich bei einem Benutzer mit Administratorrechten beim Server an.

Schritt 3: Stellen Sie sicher, dass die CVP Reporting-Benutzer **Informix**, **cvp_dbadmin** und **cvp_dbuser** auf dem CVP Reporting Server vorhanden sind.

Schritt 4: CVP-Reporting-Benutzer müssen Mitglieder von lokalen Administratoren und Informix-Admin-Gruppen sein.

Schritt 5: Stellen Sie sicher, dass die CVP Reporting-Benutzerkonten nicht gesperrt sind.

Schritt 6: Stellen Sie sicher, dass der Reporting Server über die CVP OAMP-Konsole angehalten wird, bevor das Windows-Kennwort geändert wird. Wenn der Reporting Server nicht angehalten wird, versucht er, eine Verbindung mit der falschen Kombination aus Benutzername und Kennwort herzustellen und das **cvp_dbuser**-Konto zu sperren.

Schritt 7: Stellen Sie sicher, dass der Cisco CVP Resource Manager auf dem CVP Reporting Server **den Status Running** hat.

Schritt 8: Navigieren Sie zu **Computerverwaltung > Lokale Benutzer und Gruppen > Benutzer**.

Schritt 9: Setzen Sie das Kennwort für **informix**, **cvp_dbadmin**, **cvp_dbuser** auf ein temporäres Kennwort zurück.

Schritt 10: Rufen Sie die Webseite der OAMP-Konsole auf, und navigieren Sie zu **Device Management > Unified CVP Reporting Server**. Wählen Sie die CVP Reporting Server-Konfiguration aus, und bearbeiten Sie sie. Wählen Sie **Datenbankverwaltung > Benutzerkennwörter ändern** aus.

Schritt 11: Geben Sie das temporäre Kennwort aus Schritt 9 als altes Kennwort ein, und geben Sie dann Ihr neues permanentes Kennwort ein.

Schritt 12: Stellen Sie sicher, dass die Konten nicht über **lokale Benutzer und Gruppen** von Windows gesperrt sind.

Schritt 13: Starten Sie den CVP Reporting Server-Dienst neu.

Fehlerbehebung fehlgeschlagen: Ausführung der gespeicherten Prozedur **sp_frag_mgt** fehlgeschlagen: 310

Dies kann in den CVP-Protokollen des Berichtsservers überprüft werden.

Protokollausschnitt:

```
10.XX.XX.XX 00:00:03.683 -0500: %CVP_8_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG: (Database: cvp_data)
runDBPurge -- Failed running the stored procedure sp_frag_mgt: -310
10.XX.XX.XX 00:00:03.683 -0500: %CVP_8_5_RPT-1-REPORTING_DB_PURGE_FAILED:The Reporting
(Database: cvp_data) database purge operation failed [Duration: 0.50
```

Fehlerlösung entfernen - 310

Um diesen Fehler zu beheben, löschen Sie die Junk-Tabelle in die Tabelle **cvp_data** im Berichtsserver.

Der Fehlercode -310 gibt an, dass bereits eine Tabelle (oder ein Fragment) vorhanden ist. Wenn die Bereinigung ausgeführt wird, werden Fragmente von einer Tabelle mit dem Namen **junk** getrennt und anschließend die Tabelle gelöscht. Da die Löschung nicht erfolgreich ausgeführt wird, wird die **Informix.junk**-Tabelle am Ende des Löschvorgangs nicht gelöscht. Um dieses Problem zu beheben, müssen Sie die Tabelle manuell löschen und die folgenden Schritte ausführen:

Schritt 1: Navigieren Sie zu **Start > Alle Programme > Informix Dynamic Server > cvp_db_<dbname>**.

Schritt 2: Geben Sie **dbaccess** ein.

Schritt 3: Wählen Sie im Menü die Option **Verbindung**.

Schritt 4: Wählen Sie aus der Liste der Datenbankserver die entsprechende aus. In diesem Fall **cvp_data**.

Schritt 5: Geben Sie in der Eingabeaufforderung **USERNAME >>** den Anmeldenamen ein.

Schritt 6: Geben Sie in **KENNWORT >>** das Benutzerkennwort ein.

Schritt 7: Wählen Sie die zu verwendende Datenbank aus, d. h. **cvp_data**.

Schritt 8: Wählen Sie **Beenden**, um zum Hauptmenü zurückzukehren.

Schritt 9. Wählen Sie **Abfragesprache** aus, um eine Abfrage auszuführen.

Schritt 10: Führen Sie den Abfrage- **Drop-Table-Junk** aus.

Nach dem Löschen der Tabelle wird die Löschung erfolgreich ausgeführt.

Fehlerbehebung fehlgeschlagen Ausführung der gespeicherten Prozedur **sp_frag_mgt: 206**

Dies kann in den CVP-Protokollen des Berichtsservers überprüft werden.

Protokollausschnitt:

```
10.XX.XX.XX Nov 04 2017 00:02:55.489 +0400: %CVP_10_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG: (Database:
cvp_data) runDBPurge -- Failed running the stored procedure sp_frag_mgt: -206 [id:4012]
10:XX.XX.XX Nov 04 2017 00:02:55.520 +0400: %CVP_10_5_RPT-1-REPORTING_DB_PURGE_FAILED: The
Reporting (Database: cvp_data) database purge operation failed [Duration: 89.72 seconds].
[id:4006]
```

Fehlerlösung entfernen - 206

Überprüfen Sie die Ausgabe von **Frag_mgt**, um zu erfahren, warum die gespeicherte Prozedur fehlschlug. Wenn dies aufgrund der **Purgelist-Liste** der Fall ist, löschen Sie die **Purgelist** aus der **cvpadmin**-Tabelle.

Vorsicht: Stellen Sie bei SQL Fragment-Protokollen sicher, dass diese Schritte während eines Zeitraums mit geringem Sprachdatenverkehr ausgeführt werden.

Schritt 1: Verwenden Sie das **dbaccess**-Tool, um sich bei der **cvp_data**-Datenbank anzumelden und **Call sp_frag_mgt('D')**; auszuführen. Die Ausgabe wird in **CVPHOME\logs\Frag_mgt.out** geschrieben.

Schritt 2: Überprüfen Sie, ob es aufgrund der **Purgelist-Liste** festgeklemmt wurde.

Protokollausschnitt:

```
evaluates to alter fragment on table vxmlelement detach partition sys_p5962 junk
EXECUTE IMMEDIATE alter fragment on table vxmlelement detach partition sys_p5962 junk
;
exception : looking for handler
SQL error = -626 ISAM error = -106 error string = = ""
```

Schritt 3: Führen Sie die Abfrage **select * from ciscoadmin:purgelist** gegen die **cvp_admin**-Tabelle aus, um die **Purgelist** zu überprüfen.

Vorsicht: Stellen Sie sicher, dass Sie diese Schritte bei geringem Sprachdatenverkehr durchführen.

Schritt 4: Um die **Purgelist** zu löschen, beenden Sie den CVP Service **Cisco CVP CallServer** auf dem Reporting-Server.

Schritt 5: Führen Sie den Befehl **dbaccess ciscoadmin "delete from purgelist where action='D';"** aus.

Schritt 6: Führen Sie die Prozedur **sp_frag_mgt** manuell aus, um zu überprüfen, ob die Ausführung erfolgreich verläuft.

Schritt 7: Starten Sie den CVP-Service **Cisco CVP CallServer** auf dem Reporting Server.

Überprüfen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu überprüfen, ob die Löschung ordnungsgemäß funktioniert oder nicht, nachdem die Löschung mit Fehler 206 behoben wurde:

Schritt 1: Sie können die **cvp**-Protokolle überprüfen und sicherstellen, dass keine Bereinigungsfehlermeldungen vorhanden sind.

Schritt 2: Führen Sie den Befehl **onstat -d** aus, um den Speicherplatz, die Verwendung, die Verfügbarkeit usw. der Datenbank zu überprüfen.

Schritt 3: Führen Sie diese Abfragen in der **cvp_data**-Tabelle aus, um die verfügbaren Daten anhand der Aufbewahrungszeit zu bestätigen, die für die jeweiligen Tabellen in den CVP OAMP-Zurücksetzungseinstellungen konfiguriert wurde.

```
select min(dbdatetime) from vxmlelement
select min(dbdatetime) from call
```