Recuperar datos de CCE con métodos de sincronización manual

Contenido

Introducción Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Declaración de problemas - Registrador/base de datos HDS Opción 1: Sincronización manual ICMDBA (Logger A to Logger B como ejemplo) Exportar los datos de configuración Sincronización de los datos de configuración Opción 2: Sincronización manual: SQL Management Studio (ejemplo de HDS 1 a HDS 2) Exportar la base de datos HDS Restauración de la copia de seguridad de base de datos HDS

Introducción

Este documento describe cómo recuperar datos del servidor de datos históricos (HDS) o registrador de Cisco Contact Center Enterprise (CCE).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones 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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Declaración de problemas - Registrador/base de datos HDS

Si los servicios se detienen en un registrador/HDS, como por ejemplo debido a una interrupción

de la red o del servicio, los datos podrían ser diferentes o no aparecer en los informes. El registrador que tiene la brecha de datos debe volver a sincronizarse con su par y, a continuación, el HDS se vuelve a configurar para extraer los datos del registrador.

Opción 1: Sincronización manual ICMDBA (Logger A to Logger B como ejemplo)

Debe realizar estos procedimientos para sincronizar los datos de configuración del registrador entre el registrador A y el registrador B :

1. Exporte los datos de configuración en Logger A y Logger B.

2. Sincronizar los datos de configuración de la base de datos entre el registrador A y el registrador B.

Exportar los datos de configuración

Complete estos pasos para exportar los datos de configuración tanto en el Logger A como en el Logger B:

Paso 1. Detenga el servicio Logger.

Paso 2. Seleccione **Inicio > Ejecutar**, escriba ICMDBA y haga clic en **Aceptar** para iniciar ICMDBA.

Paso 3. Seleccione la base de datos como muestra la flecha A en la imagen para especificar el servidor, la instancia y el nodo.



Paso 4. **Seleccione Datos > Exportar** en la barra de menús, como se muestra en la flecha B de la imagen.

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

Paso 5. Seleccione CONFIGURATION en la lista desplegable Data type-.

Paso 6. Utilice el botón Examinar para indicar la ruta de destino de los datos.

Paso 7. Compruebe los cambios de bloqueo para asegurarse de que no se realizan cambios en la base de datos durante la exportación

operación.

Paso 8. Haga clic en Exportar.

Export	x
	^
< >	~
	_
Start Cancel	

Paso 9. Haga clic en **Start** para exportar los datos de configuración. Cuando se completa el proceso, se muestra un mensaje

lo que indica que la acción se ha realizado correctamente. Haga clic en **Aceptar** y luego en **Cerrar** para salir.

Paso 10. Inicie el servicio Registrador.

Sincronización de los datos de configuración

Este procedimiento copia datos de configuración válidos del registrador en el registrador asociado. Complete los pasos de una de estas secciones para sincronizar la base de datos del registrador.

Copie los datos de configuración del registrador A al registrador B.

Copie los datos de configuración del registrador B al registrador A.

Complete estos pasos si los datos de configuración del registrador A son válidos y desea copiar los datos al registrador B:

Paso 1. Detenga el servicio Logger en el Logger B.

Paso 2. Inicie ICMDBA en Logger A y complete estos pasos para copiar los datos de configuración del Logger A al Logger B, donde Logger A es el origen y Logger B es el destino:

a. Seleccione la base de datos como muestra la flecha A en la imagen para especificar el servidor, la instancia y el nodo.

b. Seleccione Data > Synchronize en el menú, como se muestra en la flecha C de la imagen. Se muestra la ventana Sincronizar:

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

c. Active Bloquear cambios para asegurarse de que no se realizan cambios en la base de datos durante la operación de sincronización.

d. Seleccione el nombre del servidor y la base de datos para el origen y el destino en las listas desplegables–. Haga clic en **Agregar** e ingrese el nombre del servidor en el cuadro Agregar servidor para seleccionar un servidor que no esté en la lista desplegable–down.

e. Haga clic en Sincronizar.

Se muestra el cuadro Sincronizar.

f. Si se inician los servicios, aparece el mensaje emergente como se muestra en la imagen. Para detener el servicio, haga clic en **Yes** (Sí) y continúe. Esto detiene el servicio en el lado objetivo.

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 Haga clic en **Start** para sincronizar los datos. Se muestra una ventana de confirmación:



h. Compruebe el nombre de la base de datos cuyos datos de configuración se van a reemplazar y el nombre del servidor en el que reside la base de datos. Si ambos son correctos, haga clic en **Yes** para continuar. Una vez finalizado el proceso, se muestra un mensaje que indica que la acción se ha realizado correctamente. Haga clic en **Aceptar** y luego en **Cerrar** para salir.

Paso 3. Inicie el servicio de registro en el registrador B.

Opción 2: Sincronización manual: SQL Management Studio (ejemplo de HDS 1 a HDS 2)

Para sincronizar los datos de la base de datos del HDS entre el HDS A y el HDS B, debe efectuar los procedimientos siguientes:

1. Exporte la copia de seguridad de los datos del HDS al HDS 1 y al HDS 1.

2. Restaure la copia de seguridad del HDS en la base de datos dañada. (El HDS 2 está dañado aquí, así que restaure la copia de seguridad del HDS 1 en el HDS 2.)

Exportar la base de datos HDS

Complete estos pasos para exportar los datos en HDS 1 y HDS 2:

Paso 1. Detenga el servicio del distribuidor.

Paso 2. Abra SQL Management Studio en el servidor HDS.

Paso 3. Seleccione la base de datos como se muestra en la imagen para especificar el servidor, la instancia y el nodo.



Paso 4. Haga clic con el botón derecho en la base de datos -> Tarea -> Copia de seguridad y guárdela como archivo ".bak"

SQLQuery1.sql - 12UCCE-AW.citi_hds (CHASE\administ	trate	Detach) Quick l
File Edit View Project Tools Window Help		Take Offline		
🗢 - 🗢 🎦 - 'n - 😩 💾 🔐 🔊 New Query 📲	1.6	Bring Online		
8 ₩ ₩ kerter kerter wirden	\checkmark	Stretch	•	• =
Object Explorer 👻	4	Encrypt Columns		
Connect - 🛱 🎽 = 🝸 🖒 🔸				
R 12UCCE-AW (SOL Server 14.0.1000.169 - CHASE)admi	nist	Data Discovery and Classification	•	
E Databases		Vulnerability Assessment	•	
* System Databases	_	Shrink	•	
🛞 💼 Datab New Database			-	
🗉 🔒 citi_av New Query		Back Up		
E Citiche Script Database as		Restore	•	
E Security	_	Mirror		
Server Ob Tasks	•			
Replicatic Policies	•	Launch Database Mirroring Monitor		
PolyBase Escate	·	Ship Transaction Logs		
Always O Pacets	_	Generate Scripts		one DhD
🗉 🧰 Managen 🛛 Start PowerShell		Generate le Memory OLTO Migration Chardeliste		
🗉 Integratic 🛛 Azure Data Studio	•	Generate in-Memory OLTP Migration Checklists		

🗧 Back Up Database - citi_hds	;				-	•	x
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						
Vew connection properties	Back up to:	Disk					~
	C.\Program Files\Microsoft SQL Serve	wWSSQL12 MSSQ	SERVER\MSSQL\Backup	ti hds.bak			
						A00	
Progress						Remov	•
C Ready						Conten	45
					ОК	Can	cel

Restauración de la copia de seguridad de base de datos HDS

Complete estos pasos para exportar los datos a HDS 2 y restaurarlos.

Paso 1. Detenga el servicio del distribuidor.

Paso 2. Tome el archivo de respaldo para HDS 1 y transfiéralo/FTP al servidor HDS 2.

Paso 3. Abra SQL Management Studio en el servidor HDS 2.

Paso 4. Seleccione la base de datos como se muestra en la imagen para especificar el servidor, la instancia y el nodo.



Paso 5. Restaure la base de datos. Utilice el SSMS y seleccione el archivo de copia de seguridad transferido desde el HDS 1 a través de FTP/transferencia.

Haga clic con el botón derecho en la base de datos > Tarea > Restaurar > Base de datos Elija el botón From device y seleccione el archivo <database>.bak

Haga clic en la casilla de verificación Restore y.

Vaya a la pestaña **Options**, haga clic en **Overwrite** the current database. Click OK.

		×
🕕 Ready		
Select a page	Script - 😮 Help	
General Files Options	Source	cti_hds v
	Device:	C:\HDS_BACKUP\HDSA.bak
	Database:	cti_hds v
	Destination	
	Database:	oti_hds v
	Restore to:	The last backup taken (Thursday, August 18, 2022 9:16:31 AM) Timeline
Connection	Restore plan	
YI 12UCCE-AW [CHASE\administrator]	Backup sets to restore: Restore Name	Component Type Server Database Position First LSN
Vew connection properties		abase backup balabase nui izoccenni calinos i covorozosizovol
Process		
Done Done	< ۱	II > Verfy Backup Media
 Restore Database - citi_hds Ready Select a page 	T Script - 2 Help	– – ×
and a ball	a senter a treb	
🖋 General		
General Files Options	Restore options	
General Files Options	Restore options Venwrite the existing	database (WITH REPLACE)
 ✗ General ✗ Files ✗ Options 	Restore options	database (WITH REPLACE) In settings (WITH KEEP_REPLICATION)
 General Files Options 	Restore options Overwrite the existing Preserve the replication Restrict access to the	database (WITH REPLACE) In settings (WITH KEEP_REPLICATION) restored database (WITH RESTRICTED_USER)
 ✗ General ✗ Files ✗ Options 	Restore options	database (WITH REPLACE) on settings (WITH KEEP_REPLICATION) restored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY
 General Files Options 	Restore options Overwrite the existing Preserve the replication Restrict access to the Recovery state: Standby file:	database (WITH REPLACE) In settings (WITH KEEP_REPLICATION) restored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL
 ✗ General ✗ Files ✗ Options 	Restore options Overwrite the existing Preserve the replication Restrict access to the Recovery state: Standby file: Leave the database ready	database (WITH REPLACE) In settings (WITH KEEP_REPLICATION) Intestored database (WITH RESTRICTED_USER) IRESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL It to use by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored.
General Files Options	Restore options	database (WITH REPLACE) In settings (WITH KEEP_REPLICATION) restored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL It ouse by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored.
General Files Options Options	Restore options	database (WITH REPLACE) In settings (WITH KEEP_REPLICATION) Insectored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL Insectore by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored.
 ✔ General ✔ Files ✔ Options 	Restore options	database (WITH REPLACE) In settings (WITH KEEP_REPLICATION) restored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL to use by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored. Defore restore latabase in the restoring state OVERY)
 ✓ General ✓ Files ✓ Options ✓ Options ✓ I2UCCE-AW [CHASE\administrator] ✓ Mew connection properties 	Restore options Overwrite the existing Preserve the replication Restrict access to the Recovery state: Standby file: Leave the database ready Tail-Log backup Tail-Log backup Leave source d (WITH NOREO Backup file:	database (WITH REPLACE) in settings (WITH KEEP_REPLICATION) restored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL v to use by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored. vefore restore latabase in the restoring state OVERY) C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL
 ✓ General ✓ Files ✓ Options ✓ Options ✓ I2UCCE-AW [CHASE\administrator] ✓ I2UCCE-AW (CHASE\administrator] ✓ Mew connection properties Progress ✓ Done 	Restore options Overwrite the existing Preserve the replication Restrict access to the Recovery state: Standby file: Leave the database ready Tail-Log backup Tail-Log backup Taike tail-log backup & Database ready Take tail-log backup & Backup file: Backup file: Close existing connect	database (WITH REPLACE) in settings (WITH KEEP_REPLICATION) restored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL v to use by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored. vefore restore latabase in the restoring state OVERY) C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL use by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored.
 ✓ General ✓ Files ✓ Options ✓ Options ✓ I2UCCE-AW [CHASE\administrator] ✓ I2UCCE-AW (CHASE\administrator] ✓ View connection properties Progress ✓ Done 	Restore options Overwrite the existing Preserve the replication Restrict access to the Recovery state: Standby file: Leave the database ready Tail-Log backup Tail-Log backup Dackup file: Backup file: Server connections Close existing connections	database (WITH REPLACE) in settings (WITH KEEP_REPLICATION) restored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL r to use by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored. before restore latabase in the restoring state OVERY) C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL itons to destination database
 ✓ General ✓ Files ✓ Options Connection YI 12UCCE-AW [CHASE\administrator] Vew connection properties Progress ✓ Done	Restore options Overwrite the existing Preserve the replication Restrict access to the Recovery state: Standby file: Leave the database ready Tail-Log backup Tail-Log backup Case tail-log backup to Recover of the Backup file: Server connections Close existing connections	database (WITH REPLACE) m settings (WITH KEEP_REPLICATION) restored database (WITH RESTRICTED_USER) RESTORE WITH RECOVERY C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL r to use by rolling back uncommitted transactions. Additional transaction logs cannot be restored. vefore restore tabase in the restoring state OVERY) C:\Program Files\Microsoft SQL Server\MSSQL12.MSSQLSERVER\MSSQL tons to destination database

Esta restauración no muestra ningún progreso en la comprobación de la copia de seguridad para comprobar si está dañada, pero comienza a importarse una vez que se ha realizado la comprobación. La comprobación de la existencia de daños puede tardar varios minutos. Depende

de la velocidad del servidor y del tamaño de la base de datos.

Paso 6. Después de la importación exitosa, ejecute las consultas de la siguiente manera contra la base de datos HDS 2.

Truncate table Recovery

Truncate table Logger_Admin (sólo si realiza copias de seguridad y restaura las bases de datos del registrador, no aplicable para HDS)

Esto trunca la tabla "Recuperación" (es decir, elimina todas las filas de la tabla 'Recuperación') en la base de datos.

Después de truncarlo y de iniciar los servicios, el proceso de recuperación intenta obtener los datos históricos (filas) del otro HDS desde que se realizó la copia de seguridad.

Paso 7. Inicie los servicios del distribuidor. Deje tiempo suficiente para que se repliquen los datos (Logger -> HDS).

Paso 8. Al final de este ejercicio, verifique la coincidencia de ambos valores de DateTime mínimo y DateTime máximo entre Logger A y Logger B y entre HDS1 y HDS2.

select max(RecoveryKey) from Termination_Call_Detail

seleccione max(DateTime) en Detalle_de_finalización_de_llamadas

seleccione max(DateTime) en Detalle_de_finalización_de_llamadas

Paso 9. También puede utilizar ICMDBA para comprobar el resumen Espacio utilizado para la base de datos del registrador y HDS con DateTime mínimo y DateTime máximo.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).