

# Resuelva problemas los problemas UCCE cuando los datos no se escriben al HDS

## Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas un problema con la versión 10.x del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) cuando los datos no se escriben al Historical Data Server (HDS).

## Problema

Después de que se convierta un evento de la purgación (entre 12:30 y la hora del servidor de 12:35), la tabla de la recuperación el espacio en blanco y los datos puebla no más en el HDS del maderero.

**Note:** El nombre de instancia que se utiliza para los ejemplos en este documento es el *laboratorio*, que se puede intercambiar con el *<instance>*.

Para los pasos de Troubleshooting inicial, usted debe verificar la salud de la base de datos vía el DBA ICM en los madereros y los distribuidores que encuentran este problema. Usted debe también verificar las claves de registro básicas para las purgaciones. Para verificar el tamaño de la base de datos y el uso, navegue al DBA ICM, haga clic con el botón derecho del ratón el *<instance>\_<component>*, y haga clic las **propiedades**. Verifique que esto no esté en o por encima del 80%. Marque esta información sobre el maderero, el HDS, y la estación de trabajo administrativa (AW) también.

Después, usted puede marcar el resumen del uso del espacio en el DBA ICM:

1. *<instance>\_<component>* del click derecho.
2. Navegue a los **datos > al resumen usado espacio del** menú cerca del top de la página.
3. Desmarque las **tablas vacías de la visualización** y **visualice las** casillas de verificación de las **tablas temporales**.

Si usted ve el HDS que no contiene los datos actuales, la última vez que los datos fueron recibidos en la mayor parte de las tablas indica el tiempo que ocurrió el problema.

Marque las configuraciones del registro básicas de la purgación y de la replicación en el

maderero:

```
Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\LoggerA\
Recovery\CurrentVersion\Purge\Schedule\Schedule
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 12/8/2014 - 1:41 PM
Value 0
Name: Schedule
Type: REG_SZ
Data&colon; 00:30 M,T,W,Th,F,S,Su
```

```
Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\LoggerA\
NodeManager\CurrentVersion\Processes\rpl
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 11/15/2014 - 1:15 PM
Value 10
Name: ImageArgs
Type: REG_SZ
Data&colon; /db lab_sideA /server /name ROGGER105A/replicationport 41026
/recoveryport 41028
```

**Marque las configuraciones del registro básicas de la purgación y de la replicación en el distribuidor:**

```
Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\
Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\Recovery\
CurrentVersion\Purge\Schedule\Schedule
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 2/11/2015 - 11:07 PM
Value 0
Name: Schedule
Type: REG_SZ
Data&colon; 00:30 M,T,W,Th,F,S,Su
```

```
Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\
Distributor\NodeManager\CurrentVersion\Processes\rpl
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 2/11/2015 - 11:07 PM
Value 10
Name: ImageArgs
Type: REG_SZ
Data&colon; /db lab_hds /client /name ROGGER105A /replicationport
41026 /recoveryport 41028
```

En este momento, si los datos se verifican y corrigen, el siguiente paso es tirar de los registros de la replicación del distribuidor y del maderero. El valor de la traza se fija a 3 en el pórtico de diagnóstico del marco, que tira de los registros pronto después. Los registros deben mostrar los datos similares a los dos ejemplos siguientes.

**Aquí están los registros de la replicación del maderero:**

```
14:40:55:861 la-rpl Trace: No MATCHING entry for table t_Termination_Call_Detail,
FromRecoveryKey = 7369086520649.0 and ToRecoveryKey = 7369085626000.0
```

**Aquí están los registros de la replicación del distribuidor:**

```
14:29:52:607 dis-rpl Trace: Sent Replicated request to the Server for table
```

```
t_Termination_Call_Detail, FromRecoveryKey = 7369086520649.0 and  
ToRecoveryKey = 7369085626000.0
```

Para entender mejor las claves de la replicación y la **ninguna entrada coincidente** que aparece en los registros, las interrogaciones del Lenguaje de consulta estructurado (SQL) se funcionan con para más información sobre todos los madereros y distribuidores.

Aquí están las consultas SQL:

```
select max(RecoveryKey) from t_Termination_Call_Detail  
select max(DateTime) from t_Termination_Call_Detail
```

Aquí están los resultados de la consulta SQL:

```
RogA - 7369086557263  
HDSA - 7369086520649  
RogA - 2015-04-06 15:01:47.990  
HDSA - 2015-04-05 00:28:19.000
```

Note que las claves de la recuperación para el maderero A y el distribuidor que A está separada perceptiblemente adicional que se espera y que eso en el lado B. Además, los datos más recientes sobre el distribuidor A hacen juego aproximadamente la ubicación de los informes que falta de los datos que primero fueron observados. También observe la discrepancia en la distancia máxima del RecoveryKey entre la tabla de las interrogaciones y los registros.

Usted puede ver la tabla de la recuperación para determinar las claves se salvan que.

Aquí está la consulta SQL:

```
select max(RecoveryKey) from Recovery
```

Aquí están los resultados de la consulta SQL:

```
HDSA - 7369090330048  
RogA - EMPTY
```

En la salida, usted puede ver que el maderero A aparece **VACÍO**, sin la clave de la recuperación. Puesto que estos datos son inesperados, usted debe entonces verificar los datos en la tabla de la recuperación del maderero A.

Aquí está la consulta SQL:

```
select * from Recovery
```

Cuando se funciona con esta interrogación, los resultados son en blanco, que indica que no hay datos en la tabla de la recuperación. En este momento, usted debe evaluar de nuevo las entradas de registro. Cuando se exportan los dos lados y se hace una comparación, se nota la discrepancia.

Aquí están las entradas de registro para el maderero A:

```
Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\  
LoggerA\Recovery\CurrentVersion\Purge\Retain\System\Recovery  
Class Name: <NO CLASS>  
Last Write Time: 12/8/2014 - 1:39 PM
```

Value 0  
Name: Days  
Type: REG\_DWORD  
Data&colon; 0X0000001e

Aquí están las entradas de registro para el maderero B:

Key Name: HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\  
LoggerB\Recovery\CurrentVersion\Purge\Retain\System\Recovery  
Class Name: <NO CLASS>  
Last Write Time: 12/8/2014 - 1:39 PM  
Value 0  
Name: Days  
Type: REG\_DWORD  
Data&colon; 0X00000e42

Como se muestra en el maderero A, el valor de los *días de la recuperación* se fija para 0x1e, que es el valor (HEXADECIMAL) hexadecimal para 30. En el maderero B, el valor de los *días* se fija para 0xe42, que es el valor hex para 3,650. Sobre el estudio adicional con las entradas de registro predeterminadas en el laboratorio, éste parece ser el problema. Esto también hace juego el síntoma del problema, que ocurre aproximadamente una vez al mes.

## Causa

La causa de este comportamiento se ha reproducido en nuestros laboratorios en dos escenarios.

Escenario 1 - Cuando usted crea un nuevo maderero, si un usuario ha habilitado la casilla de verificación para “los pasos para la configuración de la purgación de la base de datos de la visualización”, muestra el valor de la retención de la recuperación como 30 días. Esto a su vez pone al día las configuraciones del registro después de guardar.

Escenario 2 - Cuando usted borra un maderero y lo reconstruye, si un usuario ha habilitado la casilla de verificación para “los pasos para la configuración de la purgación de la base de datos de la visualización”, muestra el valor de la retención de la recuperación como 30 días. Esto a su vez pone al día las configuraciones del registro después de guardar.

**Note:** Este problema es se puede seguir por el Id. de bug Cisco [CSCuu26777](#).

## Solución

**Note:** Cisco recomienda que usted realiza las acciones que se describen en esta sección durante una ventana de mantenimiento.

Para resolver este problema, usted debe poner al día la clave de registro a 0xe42 (3,650), que es la clave predeterminada:

1. Fije las claves de registro a **0xE42** (3,650).
2. Recomience el servicio para el maderero A.
3. Recomience el servicio para el distribuidor A.

4. Recomiende los servicios para el maderero y el distribuidor B, si procede.