

# Error de la purgación de la base de datos del servidor de la información del Troubleshooting CVP

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requisitos](#)

[Componentes usados](#)

[Troubleshooting la mayoría de los escenarios frecuentes](#)

[Discordancia de la contraseña](#)

[Solución de la discordancia de la contraseña](#)

[Fall de la purgación con el error: Failed que ejecuta el sp\\_frag\\_mgt del procedimiento almacenado: -310](#)

[Solución del fall de la purgación para el error -310](#)

[Fall de la purgación con el error Failed que ejecuta el sp\\_frag\\_mgt del procedimiento almacenado: -206](#)

[Solución del fall de la purgación para el error -206](#)

[Verifique](#)

## Introducción

Este documento describe los pasos para resolver problemas el error porta de la purgación de la base de datos del servidor de la información de la voz del cliente (CVP) (emergencia y purgación nocturna).

## Prerequisites

### Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servidor CVP
- Cisco unificó la Administración del contacto inteligente (el ICM)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

### Componentes usados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Servidor 8.5 de la información CVP y más alto
- Consola de las operaciones CVP (OAMP)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

## Resuelva problemas la mayoría de los escenarios frecuentes

### Discordancia de la contraseña

Asegúrese que las contraseñas de CVP\_dbadmin y de CVP\_dbuser sean lo mismo. Hay un defecto para este [CSCuw90124](#).

Esto se puede verificar en los registros CVP del servidor de la información.

#### Logsnippets:

```
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.
```

### Solución de la discordancia de la contraseña

Reajuste la contraseña de CVP\_dbadmin y de CVP\_dbuser:

Paso 1. Abra a una sesión de escritorio remoto en el servidor de la información.

Paso 2. Ábrase una sesión al servidor con un usuario que tenga privilegios de administrador.

Paso 3. Asegúrese de que los usuarios **Informix de la información CVP**, **cvp\_dbadmin**, **cvp\_dbuser** existan en el servidor de la información CVP.

Paso 4. Los usuarios de la información CVP deben ser miembros de los administradores locales y de los grupos de Informix admin.

Paso 5. Asegúrese que las cuentas de usuario de la información CVP no estén bloqueadas hacia fuera.

Paso 6. Asegúrese que el servidor de la información esté parado vía la consola CVP OAMP antes de que se cambie la contraseña de Windows. Si el servidor de la información no se para, intenta conectar con la combinación del nombre de usuario/contraseña incorrecto y bloquear la cuenta del **cvp\_dbuser**.

Paso 7. Asegúrese que el servicio del administrador de recursos de Cisco CVP esté en el estatus **que se ejecuta** en el servidor de la información CVP.

Paso 8. Navegue a la **Administración > a los usuarios locales y a los grupos > a los usuarios del ordenador**.

Paso 9. Reajuste la contraseña para el **informix, cvp\_dbadmin, cvp\_dbuser a una contraseña temporal**.

Paso 10. Ingrese el Web page de la consola OAMP y navegue a la **Administración de dispositivos > servidor unificado de la información CVP**. Seleccione y corrija la Configuración del servidor de la información CVP. Seleccione las **contraseñas del usuario de la Administración de base de datos > del cambio**.

Paso 11 Ingrese la contraseña temporal del paso 9 como la contraseña anterior, y después ingrese su nueva contraseña permanente.

Paso 12. Asegúrese que las cuentas no estén bloqueadas hacia fuera a través de los **usuarios locales y de los grupos de Windows**.

Paso 13. Recomience el servicio de servidor de la información CVP.

## **Purgue el fall con el error: Failed que ejecuta el sp\_frag\_mgt del procedimiento almacenado: -310**

Esto se puede verificar en los registros CVP del servidor de la información.

Logsnippet:

```
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
```

## **Solución del fall de la purgación para el error -310**

Para resolver este error, caiga la tabla de los desperdicios en la tabla del **cvp\_data** en el servidor de la información.

El código de error -310 indica que existe una tabla (o haga fragmentos bastante) ya. Cuando se ejecuta la purgación, los fragmentos se separan a una tabla nombrada los **desperdicios** y entonces la tabla se cae. Puesto que la purgación no se ejecuta con éxito, la **tabla Informix.junk** no se suprime en el final del proceso de la purgación. Para resolver este problema, usted necesita suprimir la tabla manualmente y tomar estas medidas:

Paso 1. Navegue **para comenzar > todos los programas > servidor > cvp\_db\_<dbname> dinámicos de Informix**.

Paso 2. Ingrese los **dbaccess**.

Paso 3. Del menú, seleccione la **conexión**.

Paso 4. De la lista de servidores de bases de datos, seleccione el apropiado. En este caso, **cvp\_data**.

Paso 5. En el **NOMBRE DE USUARIO >>** el mensaje, pulse el nombre de inicio de sesión.

Paso 6. En la **CONTRASEÑA >>** el mensaje, pulse la contraseña del usuario.

Paso 7. Seleccione la base de datos para utilizar, que es **cvp\_data**.

Paso 8. Seleccione la **salida** para volver al menú principal.

Paso 9. Seleccione el **Lenguaje de consulta** para ejecutar una interrogación.

Paso 10. Funcione con los **desperdicios de la tabla del descenso de la interrogación** .

Una vez que se suprime la tabla, la purgación se ejecuta con éxito.

## **Purgue el fall con el error Failed que ejecuta el sp\_frag\_mgt del procedimiento almacenado: -206**

Esto se puede verificar en los registros CVP del servidor de la información.

Logsnippet:

```
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]
```

## **Solución del fall de la purgación para el error -206**

Controle **Frag\_mgt** hecho salir para entender porqué el procedimiento almacenado falló. Si está debido al **purgelist**, suprima el **purgelist de la tabla del cvpadmin**.

**Caution:** Para los registros del fragmento SQL, asegure para tomar estas medidas mientras que en un período bajo del tráfico de voz.

Paso 1. Utilice la herramienta de los **dbaccess** para abrirse una sesión a la base de datos del **cvp\_data** y ejecutar el **sp\_frag\_mgt de la llamada ("D")**; La salida se escribe en **CVPHOME \ los registros \ Frag\_mgt.out**

Paso 2. Verifique si era pegado debido al **purgelist de los desperdicios**.

Recorte del registro:

```
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 = = ""
```

Paso 3. Funcione con la interrogación **selecta \* del ciscoadmin: purgelist** contra la tabla del **cvp\_admin** para controlar el **purgelist**.

**Caution:** Asegure para tomar estas medidas mientras que en un período bajo del tráfico de voz.

Paso 4. Para suprimir el **purgelist**, pare el servicio **Cisco CVP CallServer CVP** en el servidor de la información.

Paso 5. Ejecute **cancelación del** comando del **ciscoadmin de los dbaccess “del purgelist donde action='D; ”**

Paso 6. Ejecute manualmente el **sp\_frag\_mgt del** procedimiento para controlar si ejecuta con éxito.

Paso 7. Comience el servicio **Cisco CVP CallServer CVP** en el servidor de la información.

## Verifique

Para verificar si la purgación esté trabajando correctamente o no, después de que el fall de la purgación con el error 206 se solucione, siga los siguientes pasos:

Paso 1. Usted puede controlar los registros del **cvp** y no confirmar ningún mensaje del error de la purgación exista.

Paso 2. Funcione con el comando **onstat - d** para controlar el espacio de la base de datos, el uso, la Disponibilidad, el etc.

Paso 3. Funcione con estas interrogaciones contra la tabla del **cvp\_data** para confirmar el disponible de los datos basado en el período de retención configurado para las tablas respectivas en las configuraciones de la purgación CVP OAMP.

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