

¿Por qué la inicialización de la base de datos local dura tan en el Cisco ICM?

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Razones del retardo](#)

[Admin Workstation ICM - Administrador de configuración](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento describe las razones potenciales por las que la inicialización de la base de datos local en un Admin Workstation del distribuidor de Cisco Intelligent Contact Management (ICM) (AW) o el Historical Data Server (HDS) tarda un tiempo prolongado para completar.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

Quienes lean este documento deben tener conocimiento de los siguientes temas:

- ICM
- Conceptos de base de datos del Lenguaje de consulta estructurado (SQL) de Microsoft

[Componentes Utilizados](#)

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Versión de ICM 4.5.x y posterior
- Versión 6.5 y 7.0 del SQL Server

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 la red está funcionando,

asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Convenciones

Para obtener más información sobre las convenciones del documento, consulte las [Convenciones de Consejos Técnicos de Cisco](#).

Antecedentes

Cuando usted instala el software del Distributor AW, la creación automática y la inicialización de la base de datos local ocurre. La base de datos local contiene esta información:

- información de la configuración, que el software copia de la base de datos central
- scripts, que el software copia de la base de datos central
- informaciones en tiempo real entre el Real-time Server y el cliente

Usted no necesita inicializar la base de datos local. Sin embargo, usted necesita reinicializar la base de datos local en algunas situaciones, tales como corrupción de la base de datos o una base de datos del hacia fuera-de-sincronizar.

Razones del retardo

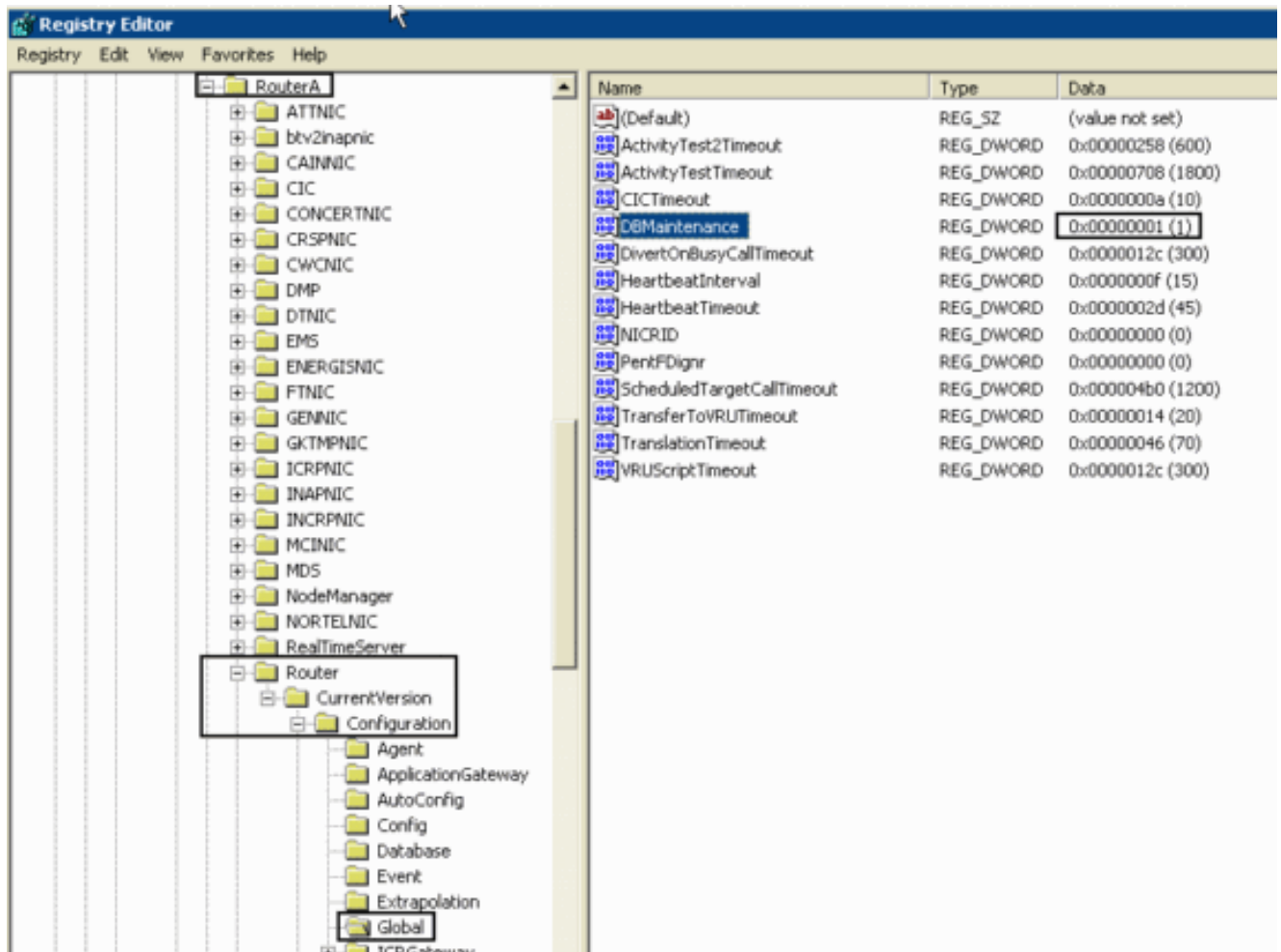
El tiempo necesario completar la inicialización de la base de datos local depende de estos factores:

- el tamaño real de la información de la configuración y de los scripts
- el recurso disponible, tal como el CPU o memoria virtual en el Distributor AW y el HDS
- la infraestructura de red entre el Distributor AW, el HDS, y el controlador central

Si la inicialización de la base de datos falla por cualquier motivo, por ejemplo un desperfecto de la red, el proceso de inicialización comienza otra vez desde el principio. Por lo tanto, cuando la base de datos local se inicializa, no permita que ningún usuario de ICM realice los cambios de configuración al ICM. Un cambio puede interrumpir la reconstrucción de la base de datos e interrumpir el proceso de inicialización.

Para prevenir manualmente los cambios de configuración de los usuarios de ICM, realice este procedimiento:

1. Abra el registro de Windows en el CallRouter ICM.
2. Navegue a la clave de DBMaintenance con esta trayectoria: Para versiones anteriores a la 5.0: `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\GeoTel\ICR\cust_inst\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance` Para las versiones 5.0 y posterior: `HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\<cust_inst>\RouterA\Router\CurrentVersion\Configuration\Global\DBMaintenance` **Nota:** Aquí, visualización de estas dos claves de registro sobre dos líneas debido a las limitaciones de espacio.
3. Fije el valor de la clave de DBMaintenance a 1, como [cuadro 1](#) demostraciones. **Nota:** Fije esta configuración de nuevo a 0 después de que inicialización de la base de datos para permitir que los usuarios de ICM realicen los cambios de configuración. **Figura 1: DBMaintenance — 1**



Nota: En un entorno de dúplex, usted debe fijar el valor de la clave de DBMaintenance a 1 en el CallRouterA y el CallRouterB.

[Admin Workstation ICM - Administrador de configuración](#)

[Problema](#)

El problema es la incapacidad para inicializar el suministro en tiempo real, por ejemplo el pmusa. Usted no puede proceder hasta que se establezca el tiempo real.

[Solución](#)

Este problema que usted no puede comenzar al administrador de configuración ocurre porque el Windows 2000 no soporta la consola que es asumida el control con RDP/TS. Usted puede utilizar el VNC para resolver este problema.

[Información Relacionada](#)

- [Soporte Técnico - Cisco Systems](#)