

Identificación y cambio del registrador, retención de registros HDS y borrado de configuraciones

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenciones](#)

[Antecedentes](#)

[Localice las configuraciones diarias del horario del Autopurge](#)

[Localice las configuraciones de retención ICM](#)

[Método alternativo para ver y para cambiar las configuraciones en los madereros](#)

[Configuraciones de retención predeterminadas](#)

[Información Relacionada](#)

[Introducción](#)

Este documento enumera la ubicación de las configuraciones de la Retención de registro en los madereros y los servidores de base de datos histórica (HDS) de Cisco Intelligent Contact Management (ICM). El documento da las configuraciones de retención predeterminada y muestra cómo cambiar las configuraciones.

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

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

- ICM
- Servidor 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 4.6.2 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

Consulte [Convenciones de Consejos Técnicos Cisco](#) para obtener más información sobre las convenciones del documento.

Antecedentes

Cuando usted utiliza el 80 por ciento o más del espacio en una base de datos de ICM, el rendimiento del sistema degrada. En un intento por prevenir esta degradación del rendimiento, cada mañana, los expedientes de las cancelaciones del proceso de la purgación ICM que son más viejos que un número determinado de días. Las configuraciones de la Retención de registro especifican este número de días. El proceso de recuperación en los registradores ICM y el proceso de replicación en los HDS utilizan las configuraciones de retención. Por abandono, la purgación ocurre en 12:30 mañana [0030]. La purgación continúa hasta que el proceso haya reducido la utilización del espacio al 80 por ciento. Pero si el uso de la base de datos es mucho mayor del 80 por ciento, el proceso de la purgación continúa ejecutándose fuera del horario normal. En un cierto plazo, este overrun da lugar a la inestabilidad y a la pérdida de datos.

Usted puede evitar los problemas de capacidad de la base de datos. Monitoree la utilización del espacio en las bases de datos de ICM y tome estas acciones apropiadas:

- Reduzca los días de retención en las tablas selectas. Este documento delinea este proceso.
- Amplíe el tamaño de la base de datos, que puede requerir una adición de espacio en disco. Refiera a [ampliar una base de datos ICM SQL](#).

Localice las configuraciones diarias del horario del Autopurge

Las configuraciones de retención de la base de datos de ICM son viewable con el registro con el regedit.exe o el regedt32.exe. Para funcionar con cualquiera de estas utilidades, elija Run from el menú Inicio de Microsoft Windows.

Por abandono, la rutina de la purgación se ejecuta diariamente en 12:30 mañana (0030). Para determinar o modificar el horario actual para la rutina de la purgación, vea la clave de registro:

- Para los registradores ICM:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\Customer_Instance\  
LoggerX\Recovery\CurrentVersion\Purge\Schedule\Schedule
```

- Para ICM HDS:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\Customer_Instance\Distributor\  
RealTimeDistributor\CurrentVersion\Recovery\CurrentVersion\Purge\Schedule\Schedule
```

Nota: Las palabras en cursiva en las claves de registro son variables a substituir por la información específica. *Customer_Instance* indica el caso del cliente ICM. *El X* en el *maderero X* indica al lado del controlador central que corresponde. El lado es A o B, que depende del registro del registrador ICM que usted ve.

Localice las configuraciones de retención ICM

Para localizar las configuraciones de retención ICM, vea la clave de registro:

- Para los registradores ICM:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\Customer_Instance\  
LoggerX\Recovery\CurrentVersion\Purge\Retain\...
```

- Para ICM HDS:

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\Customer_Instance\Distributor\  
RealTimeDistributor\CurrentVersion\Recovery\CurrentVersion\Purge\Retain\...
```

Nota: Las palabras en cursiva en las claves de registro son variables a substituir por la información específica. *Customer_Instance* indica el caso del cliente ICM. *El X* en el maderero *X* indica al lado del controlador central que corresponde. El lado es A o B, que depende del registro del registrador ICM que usted ve.

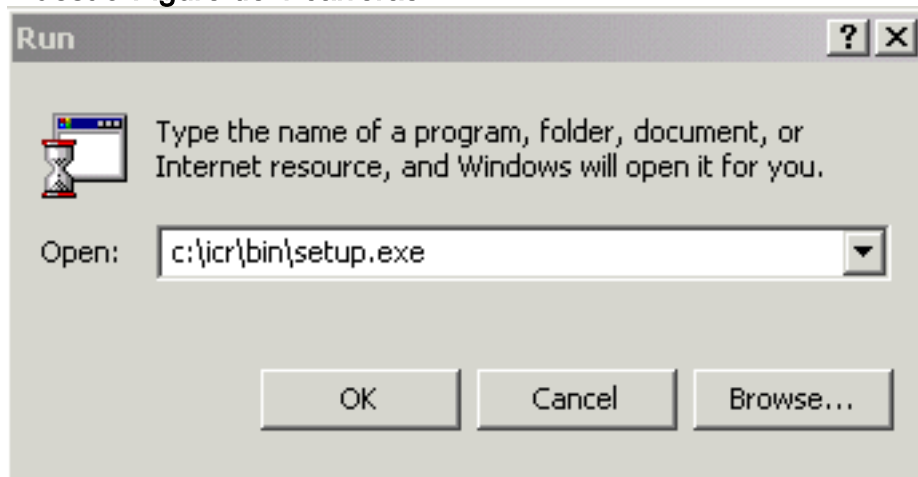
Nota: Usted debe realizar los cambios en ambos madereros en un entorno duplexado.

[Método alternativo para ver y para cambiar las configuraciones en los madereros](#)

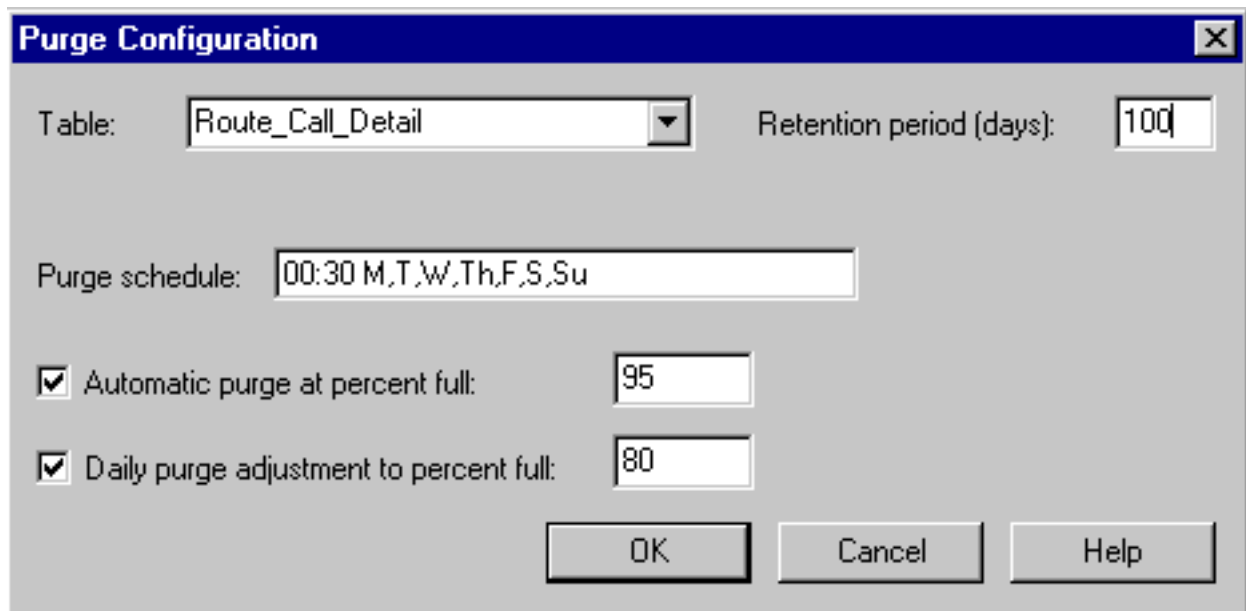
Este procedimiento es un Método alternativo para ver y para cambiar las configuraciones en los madereros. Este método no está disponible en un HDS.

Complete estos pasos:

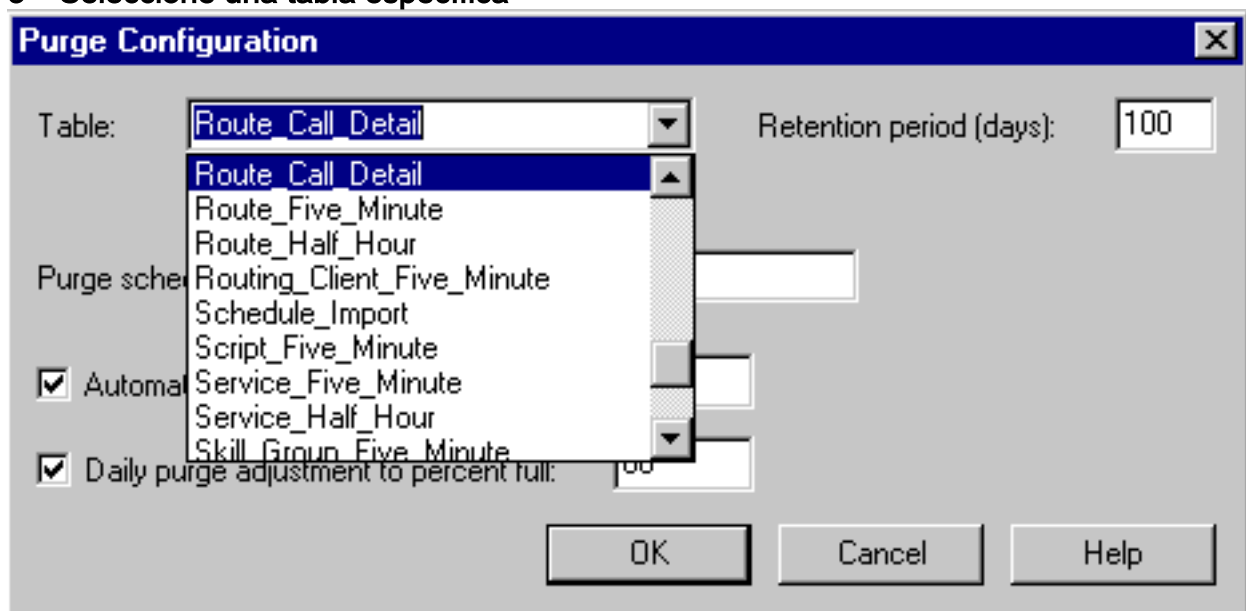
1. De la barra de tareas de Windows, elija el **Start (Inicio) > Run (Ejecutar)**.
2. En el cuadro de diálogo del funcionamiento, teclee **c:\icr\bin\setup.exe**, como [cuadro 1](#) muestra. **Figure de 1 carreras**



3. En el cuadro de diálogo de la configuración ICM, el tecleo **edita**.
4. En el cuadro de diálogo Propiedades del maderero, haga clic **después**.
5. Cuando usted consigue un prompt para parar los servicios, haga clic **sí**. El prompt para parar los servicios aparece si usted dirige los servicios del maderero ICM.
6. En el cuadro de diálogo de las propiedades del componente registrador, **purgación del** tecleo en la configuración de base de datos de registrador de la sección. Las visualizaciones del cuadro del diálogo de configuración de la purgación, como [cuadro 2](#) muestran. **Cuadro 2 – Configuración de la purgación**



7. En el campo de la tabla, haga clic la flecha del descenso-abajo para seleccionar una tabla específica y ingresar el valor apropiado en el campo del período de retención (días). **Cuadro 3 – Seleccione una tabla específica**



8. Realice cualquier cambio necesario en el campo del horario de la purgación.
9. Click OK.
10. Elija el **Next (Siguiete) > Next (Siguiete) > Next (Siguiete)** para completar la configuración.
11. Haga clic en Finish (Finalizar).
12. **Configuración de la salida del teclado.**
13. Servicios del reinicio ICM.

[Configuraciones de retención predeterminadas](#)

Las configuraciones de retención predeterminada son idénticas en los registradores ICM y el ICM HDS. Las configuraciones predeterminadas, en el formato decimal, son:

```
\Agent\Logout - 100 days
\Agent\SkillGroupLogout - 100
```

```
\Agent\StateTrace - 100
\CallDetail\Route - 100
\CallDetail\RouteVariable - 100
\CallDetail\Termination - 100
\CallDetail\TerminationVariable - 100

\Event\ApplicationEvent - 14
\Event\Event - 14

\FiveMinute\LoggerMeters - 100
\FiveMinute\Route - 100
\FiveMinute\RoutingClient - 100
\FiveMinute\Script - 100
\FiveMinute\Service - 100
\FiveMinute\SkillGroup - 100
\FiveMinute\TrunkGroup - 100
\Galaxy\AgentCallCount - 100
\Galaxy\AgentIGroup - 100
\Galaxy\AgentPerformance - 100
\Galaxy\Alarm - 100
\Galaxy\DNIS - 100
\Galaxy\Gate - 100
\Galaxy\GateDelayedCall - 100
\Galaxy\Overflow - 100
\Galaxy\PBX - 100
\Galaxy\SingleTrunk - 100
\Galaxy\TransactionCode - 100
\Galaxy\TrunkCallCount - 100
\Galaxy\TrunkIGroup - 100
\HalfHour\Agent - 100
\HalfHour\AgentSkillGroup - 100
\HalfHour\ApplicationGateway - 100
\HalfHour\CallType - 100
\HalfHour\NetworkTrunkGroup - 100
\HalfHour\Peripheral - 100
\HalfHour\PhysicalController - 100
\HalfHour\Route - 100
\HalfHour\Service - 100
\HalfHour\SkillGroup - 100
\HalfHour\TrunkGroup - 100
\Schedule\Import - 100
\Schedule\ImportLog - 100

\System\Admin - 30
\System\ConfigMessageLog - 14
\System\Recovery - 3650
\Variables\Persistent - 30
```

Nota: Antes de que usted aumente cualquier configuración de retención, usted necesita considerar las restricciones de espacio para la base de datos. La base de datos puede requerir la extensión para acomodar los datos adicionales. Refiera a [ampliar una base de datos ICM SQL](#).

[Información Relacionada](#)

- [Seguimiento del mantenimiento automático de la base de datos en Cisco ICM](#)
- [Ampliación de la base de datos ICM SQL](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)