

# Comment dépanner le Contact Center Enterprise de Cisco Unified (UCCE) quand l'enregistreur A et B sont coincés dans un état d'initialisation

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Plus tard exécuté au-dessous des étapes pour résoudre le problème de somme de contrôle](#)

[Vérifié](#)

## Introduction

Ce document décrit les étapes pour dépanner quand l'enregistreur A et B UCCE sont coincés dans un état d'initialisation.

Contribué par Pratham Prakash, Software Engineer de Cisco.

## Conditions préalables

### Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco UCCE
- SQL de Microsoft (SQL)

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

## Problème

L'analyse de log a indiqué que l'enregistreur A et B UCCE sont coincés dans un état d'initialisation. Les enregistreurs des deux côtés ne deviendront pas active et les enregistreurs continuent à tomber en panne avec une connexion de bcp d'exception épuisé. Un exemple de message d'erreur pour cette condition peut être trouvé dans les fichiers journal.

14:09:45:286 la-rcv Trace: SQL Server User Error: 2627, State 1, Severity: 14, Message: Violation of PRIMARY KEY constraint 'XPKPeripheral\_Interval'. Cannot insert duplicate key in object 'dbo.t\_Peripheral\_Interval'. The duplicate key value is (Jul 3 2015 12:30PM, 5002, 300, 1).

14:09:45:335 la-rcv Trace: Duplicate key ignored because the record already exist in the database.

14:09:45:335 la-rcv Trace: bcp\_done failed

Ceci se produit parce qu'il y a des valeurs de clé identiques trouvées dans la table t\_Persistent\_Variable. Ni l'un ni l'autre d'enregistreur A et B ne peut remplir l'initialisation.

## Solution

Cette condition peut se produire en utilisant des variables persistantes sur UCCE sortent 10.x TheDefect « table t\_Persistent\_Variable [CSCuw02024](#) supprimant et re-ajouter enregistre ».

Perform après contournement

Étape 1. Placez la clé de registre suivante sur le côté A d'ogger et l'enregistreur B latéral de valeur 1 à 0

HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ logiciel \ Geotel \ ICR \ Customerinstance \ LoggerB \ enregistreur \ HistoricalData \ persistant

Étape 2. Réduisez un côté

1) tronquent le Persistent\_VariableTmp1, le Persistent\_VariableTmp2 et les tables t\_Persistent\_Variable vers le bas du côté.

2) tronquent le Persistent\_VariableTmp1, le Persistent\_VariableTmp2 et les tables t\_Persistent\_Variable du côté actif.

Étape 3 Service d'enregistreur de reprise du côté A et du côté B

Étape 4 Réalisez l'essai pour s'assurer que les utilisateurs peuvent apporter des modifications de configuration.

Étape 5 L'appel d'essai d'endroit dans le système pour vérifier des appels fonctionnent.

Étape 6 Elle peut encore être neecessary pour exécuter l'exit\_router, on l'a constaté que le système est en service, et les deux côtés des Routeurs se sont terminés le transfert d'état en prenant la configuration à partir de l'enregistreur du côté A. Bien que le système de centre de contact soit s'exécutant et fonctionnant, DB toujours latéral d'enregistreur B dans l'état d'initialisation. Ceci s'est produit quand la clé latérale de reprise d'enregistreur B est enregistreur traînant du côté A par le montant considérable.

Étape 7 Exécuter le DB manuel de config d'A --> B

Données manuelles exécutées de config d'exportation/importation d'A --> B

Bien que le lastUpdatekey soit apparié entre le côté A et B, le clgr de l'enregistreur B s'est plaint d'une erreur de somme de contrôle. Exécutez le sync manuel DB de config d'enregistreur par ICMDBA pour empêcher l'erreur de somme de contrôle.

## **Plus tard exécuté au-dessous des étapes pour résoudre le problème de somme de contrôle**

1. Changement de configuration arrêté en ayant changé la clé de registre de DBMaintenance à 1
2. A sauvegardé la base de données entière de l'enregistreur A sur MSSQL. Et transféré la sauvegarde DB vers le serveur de l'enregistreur B.
3. Base de données relâchée de l'enregistreur B, et recréé la base de données de l'enregistreur B.
4. A restauré le DB d'enregistreur sur l'enregistreur B de la sauvegarde DB de l'enregistreur R.
5. Sauvegarde actionnée de service de l'enregistreur B.
6. Remettez à l'état initial la clé de registre de DBMaintenance à 0

## **Vérfié**

1. Le routeur rctest a avec succès établi la connexion MDS avec des processus de l'enregistreur B, y compris etc CLGR, HLGR, récepteur.
2. L'enregistreur B ne lâche pas du MDS dû à l'erreur de somme de contrôle de données.
3. Puisque l'enregistreur B a été dans l'état d'arrêt pendant quelques jours, le système syncing maintenant activement des données historiques avec HDS.
4. Le changement de configuration fonctionne toujours