

# Erreur de processus de récupération : Échec de l'assertion : (keytop - keybase) >= 0.0

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Identifiez le problème](#)

[Résolution](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit l'erreur de processus de reprise : Échec de l'assertion : le >= 0.0 (- de keybase sur la touche) qui apparaît sur un enregistreur de l'Intelligent Contact Management de Cisco (missile aux performances améliorées), et fournit un contournement possible.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Comment dépanner des questions dans le missile aux performances améliorées de Cisco
- Utilitaires de requête de Microsoft

### Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Version 4.6.2 et ultérieures missile aux performances améliorées de Cisco
- Microsoft SQL Server version 6.5 et 7.0

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.

### Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

## Identifiez le problème

Le processus de la reprise (récepteur) sur un enregistreur affirme. Afin d'identifier ceci, visualisez le processus récepteur sur l'enregistreur qui affirme. Alternativement, visualisez le log récepteur après que vous utilisiez l'[utilitaire Dumplog](#).

```
00:07:30 la-rcv Connection To Server Broken on <cust_inst>geogr1bp
using port 41053.
00:07:30 la-rcv Logger or HDS on connection <cust_inst>geogr1bp
using TCP/IP port
40053 is either out of service or communication has broken.
00:07:52 la-rcv Trace: 11% of the available free space is used
in <cust_inst>_sideA database.
00:07:53 la-rcv The number of rows in temp table Persistent_VariableTmp2
has exceeded the maximum threshold.
00:07:53 la-rcv Trace: 11% of the available log space is used
in <cust_inst>_sideA database.
00:07:54 la-rcv Connected To Server on <cust_inst>geogr1bp
using port 41053.
00:07:54 la-rcv Connected To Client on <cust_inst>geogr1bp
using port 40053.
00:07:55 la-rcv Recovered 0 records in table t_Agent_Half_Hour
in the <cust_inst>_sideA database.
00:07:55 la-rcv Fail: Assertion failed: (keytop - keybase) >= 0.0. File:
y:\icm\logger\loggerlib\recover.cpp. Line 457
```

**Remarque:** Ce message apparaît au-dessus des plusieurs lignes ici dues aux limites de l'espace.

Le processus récepteur échoue suivi des **CSF** et des **processus d'enregistreur**.

## Résolution

Cette erreur est habituellement le résultat d'un des ordinateurs d'unité centrale de traitement sur lesquels l'heure a été placée en avant de tester, et alors manuellement ajusté de retour. Le problème est dû aux enregistrements de reprise, avec une future date et une heure.

Vous devez ajuster la base de données SQL de Microsoft afin de résoudre ce problème. Vous devez tronquer la table de reprise.

Terminez-vous ces étapes sur l'enregistreur avec le problème :

1. Arrêtez les services ICM de Cisco sur l'enregistreur où l'erreur se produit.
2. Lancez l'utilitaire approprié de requête. Pour le Microsoft SQL Server version 6.5, **isql\_w** d'utilisation. Pour la version 7.0 de Microsoft SQL Server, **analyseur de requête d'utilisation**.
3. Sélectionnez la base de données de <cust\_inst>\_sideX où le <cust\_inst> est le nom de client et X est le côté de l'enregistreur où le problème se pose.
4. Exécutez la requête pour tronquer la table de reprise (voir le [schéma 1](#)). **Figure 1 – Exécutez la requête**
5. Services ICM de Cisco de début sur l'enregistreur.

**Remarque:** Vous devez tronquer la table de reprise seulement sur un enregistreur où le problème se pose. Si vous tronquez la table de reprise sur d'autres périphériques, tels qu'un HDS, les

autres environnements ICM et reprise entre les enregistreurs peut être directement affectée. Tronquez le côté offensant seulement. Ne tronquez pas la table sur les deux enregistreurs.

**Avertissement :** Vous pouvez perdre des données si vous tronquez les deux enregistreurs.

## [Informations connexes](#)

- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)