

Come risolvere i problemi di Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) quando il logger A e B sono bloccati in stato di inizializzazione

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Operazioni successive eseguite per risolvere il problema di checksum](#)

[Verificato](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi quando il logger UCCE A e B sono bloccati in stato di inizializzazione.

Contributo di Pratham Prakash, Cisco Software Engineer.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco UCCE
- SQL (Microsoft Structured Query Language)

Componenti usati

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

L'analisi del log ha rilevato che il logger UCCE A e B sono bloccati in uno stato di inizializzazione. I registratori su entrambi i lati non diventeranno attivi e i registratori continueranno a bloccarsi con

un'eccezione: connessione bcp esaurita. Un esempio di messaggio di errore per questa condizione è disponibile nei file di log.

```
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
```

Questo problema si verifica perché nella tabella `t_Persistent_Variable` sono state trovate chiavi duplicate. I logger A e B non sono in grado di completare l'inizializzazione.

Soluzione

Questa condizione può verificarsi quando si utilizzano variabili persistenti nella tabella UCCE release 10.x TheDefect "[CSCuw02024](#) `t_Persistent_Variable` per eliminare e aggiungere nuovamente record".

Soluzione alternativa

Passaggio 1. Impostare la seguente chiave del Registro di sistema sul lato A e sul lato B del logger dal valore 1 a 0

```
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Geote\ICR\Customerinstance\LoggerB\Logger\HistoricalData\Persistent
```

Passaggio 2. Abbassare un lato

1) troncare le tabelle `Persistent_VariableTmp1`, `Persistent_VariableTmp2` e `t_Persistent_Variable` sul lato inferiore.

2) troncare le tabelle `Persistent_VariableTmp1`, `Persistent_VariableTmp2` e `t_Persistent_Variable` sul lato attivo.

3. Riavviare il servizio di registrazione su entrambi i lati A e B

4. Eseguire il test per verificare che gli utenti siano in grado di apportare modifiche alla configurazione.

5. Inserire la chiamata di prova nel sistema per verificare che le chiamate funzionino.

Passaggio 6 Potrebbe essere ancora necessario eseguire `exit_router`. È stato rilevato che il sistema è attivo e in esecuzione e che entrambi i lati dei router hanno completato il trasferimento dello stato acquisendo la configurazione dal logger del lato A. Sebbene il sistema di contact center sia in esecuzione e funzioni, il database del logger del lato B è ancora in stato di inizializzazione.

Questo si è verificato quando la chiave di ripristino del logger del lato B è in ritardo del logger del lato A di una quantità enorme.

Fase 7 Esecuzione manuale della configurazione db da A → B

Esportazione/importazione manuale dei dati di configurazione da A → B

Sebbene lastUpdatekey sia abbinato tra il lato A e il lato B, clgr del logger B si è lamentato di un errore di checksum. Eseguire manualmente la sincronizzazione del database di configurazione del logger tramite ICMDBA per evitare errori di checksum.

Operazioni successive eseguite per risolvere il problema di checksum

1. La modifica della configurazione è stata arrestata dopo la modifica della chiave del Registro di sistema DBMaintenance in 1
2. Eseguito il backup dell'intero logger Un database su MSSQL. E il backup del database è stato trasferito sul server Logger B.
3. Eliminato il database del logger B e ricreato il database del logger B.
4. Ripristinato il logger db sul logger B dal backup del database dal logger A.
5. Backup del servizio logger B alimentato.
6. Reimpostare la chiave del Registro di sistema DBMaintenance su 0

Verificato

1. Il test del router ha stabilito una connessione MDS con i processi del logger B, inclusi i processi CLGR, HLGR, RCV e così via.
2. Il logger B non esce da MDS a causa di un errore di checksum dei dati.
3. Poiché il logger B è stato arrestato per alcuni giorni, il sistema sta sincronizzando attivamente i dati cronologici con HDS.
4. La modifica della configurazione è ancora in esecuzione