

Risoluzione dei problemi relativi all'errore di eliminazione del database del server di report CVP

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Risoluzione dei problemi relativi agli scenari più comuni](#)

[Password non corrispondente](#)

[Soluzione per password non corrispondenti](#)

[Rimozione non riuscita con errore: Impossibile eseguire la stored procedure sp_frag_mgt: -310](#)

[Elimina soluzione con errori per l'errore -310](#)

[Eliminazione non riuscita con errore Impossibile eseguire la stored procedure sp_frag_mgt: -206](#)

[Elimina soluzione con errori -206](#)

[Verifica](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alla rimozione del database del server di report CVP (Customer Voice Portal) non riuscita (sia di emergenza che notturna).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Server CVP
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- CVP Reporting Server 8.5 e versioni successive
- CVP Operations Console (OAMP)

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.

Risoluzione dei problemi relativi agli scenari più comuni

Password non corrispondente

Assicurarsi che le password CVP_dbadmin e CVP_dbuser siano uguali. Esiste un difetto per questo [CSCuw90124](#).

È possibile verificare questa condizione nei registri CVP del server di report.

Snippet di log:

```
During night purge time 12:00 midnight as per the configuration done on OAMPserver, Purge started.  
10.XX.XX.XX: Sep 20 2017 00:00:02.986 +0400: %CVP_10_5_RPT-1-REPORTING_ALERT_MESSAGE: Starting  
purge handler operation. [id:4024]
```

```
But failed due to password issue,  
10.XX.XX.XX: Sep 20 2017 00:00:06.012 +0400: %CVP_10_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG:  
(Database: cvp_data) Failed running the stored procedure sp_get_space(): java.sql.SQLException:  
Incorrect password or user com.informix.asf.IfxAASFRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not  
known on the database server.: java.sql.SQLException: Incorrect password or user  
com.informix.asf.IfxAASFRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.  
(DBScript.testPurgeNeeded)  
java.sql.SQLException: Incorrect password or user com.informix.asf.IfxAASFRemoteException:  
cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.
```

Soluzione per password non corrispondenti

Reimpostare la password di CVP_dbadmin e CVP_dbuser:

Passaggio 1. Aprire una sessione di Desktop remoto nel server di report.

Passaggio 2. Accedere al server con un utente con privilegi di amministratore.

Passaggio 3. Verificare che gli utenti di report CVP **Informix**, **cvp_dbadmin**, **cvp_dbuser** esistano sul server di report CVP.

Passaggio 4. Gli utenti CVP Reporting devono essere membri di amministratori locali e gruppi di amministratori Informix.

Passaggio 5. Verificare che gli account utente di CVP Reporting non siano bloccati.

Passaggio 6. Verificare che il server di report sia arrestato tramite la console CVP OAMP prima di modificare la password di Windows. Se il server di report non viene arrestato, tenta di connettersi con la combinazione nome utente/password errata e blocca l'account **cvp_dbuser**.

Passaggio 7. Verificare che il servizio Cisco CVP Resource Manager sia in **esecuzione** sul server di report CVP.

Passaggio 8. Passare a **Gestione computer > Utenti e gruppi locali > Utenti**.

Passaggio 9. Reimpostare la password per **informix**, **cvp_dbadmin**, **cvp_dbuser** su una password temporanea.

Passaggio 10. Immettere la pagina Web della console OAMP e passare a **Gestione dispositivi > Unified CVP Reporting Server**. Selezionare e modificare la configurazione di CVP Reporting Server. Selezionare **Amministrazione database > Modifica password utente**.

Passaggio 11. Immettere la password temporanea del passaggio 9 come vecchia password, quindi immettere la nuova password permanente.

Passaggio 12. Verificare che gli account non siano bloccati tramite **Utenti e gruppi locali di Windows**.

Passaggio 13. Riavviare il servizio del server di report CVP.

Rimozione non riuscita con errore: Impossibile eseguire la stored procedure sp_frag_mgt: -310

È possibile verificare questa condizione nei registri CVP del server di report.

Frammento di log:

```
10.XX.XX.XX 00:00:03.683 -0500: %CVP_8_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG: (Database: cvp_data)
runDBPurge -- Failed running the stored procedure sp_frag_mgt: -310
10.XX.XX.XX 00:00:03.683 -0500: %CVP_8_5_RPT-1-REPORTING_DB_PURGE_FAILED:The Reporting
(Database: cvp_data) database purge operation failed [Duration: 0.50
```

Elimina soluzione con errori per l'errore -310

Per risolvere il problema, eliminare la tabella indesiderata nella tabella **cvp_data** nel server di report.

Il codice di errore -310 indica che una tabella (o piuttosto un frammento) esiste già. Quando si esegue l'eliminazione, i frammenti vengono scollegati in una tabella denominata **junk**, quindi la tabella viene eliminata. Poiché l'eliminazione non viene eseguita correttamente, la tabella **Informix.junk** non viene eliminata al termine del processo di eliminazione. Per risolvere il problema, è necessario eliminare la tabella manualmente e procedere come segue:

Passaggio 1. Selezionare **Start > Tutti i programmi > Informix Dynamic Server > cvp_db_<dbname>**.

Passaggio 2. Immettere **dbaccess**.

Passaggio 3. Dal menu, selezionare **Connessione**.

Passaggio 4. Selezionare il server di database appropriato dall'elenco. In questo caso, **cvp_data**.

Passaggio 5. Nel prompt **NOME UTENTE >>** digitare il nome di accesso.

Passaggio 6. Nel prompt **PASSWORD >>** digitare la password utente.

Passaggio 7. Selezionare il database da utilizzare, ovvero **cvp_data**.

Passaggio 8. Selezionare **Exit** per tornare al menu principale.

Passaggio 9. Selezionare **Query-Language** per eseguire una query.

Passaggio 10. Eseguire la query **per eliminare la tabella indesiderata**.

Una volta eliminata la tabella, la rimozione viene eseguita correttamente.

Eliminazione non riuscita con errore Impossibile eseguire la stored procedure sp_frag_mgt: -206

È possibile verificare questa condizione nei registri CVP del server di report.

Frammento di log:

```
10.XX.XX.XX Nov 04 2017 00:02:55.489 +0400: %CVP_10_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG: (Database: cvp_data) runDBPurge -- Failed running the stored procedure sp_frag_mgt: -206 [id:4012]
10:XX.XX.XX Nov 04 2017 00:02:55.520 +0400: %CVP_10_5_RPT-1-REPORTING_DB_PURGE_FAILED: The Reporting (Database: cvp_data) database purge operation failed [Duration: 89.72 seconds]. [id:4006]
```

Elimina soluzione con errori -206

Controllare l'output **Frag_mgt** per comprendere il motivo per cui la stored procedure non è riuscita. Se è a causa di **purgelist**, eliminare il **purgelist** dalla tabella **cvpadmin**.

Attenzione: Per i log di frammenti SQL, accertarsi di eseguire questi passaggi quando il traffico vocale è basso.

Passaggio 1. Utilizzare lo strumento **dbaccess** per accedere al database **cvp_data** ed eseguire **Call sp_frag_mgt('D');**. L'output viene scritto in **CVPHOME\logs\Frag_mgt.out**

Passaggio 2. Verificare se è bloccato a causa del **purgelist** della posta indesiderata.

Frammento di log:

```
evaluates to alter fragment on table vxmlelement detach partition sys_p5962 junk
EXECUTE IMMEDIATE alter fragment on table vxmlelement detach partition sys_p5962 junk
;
exception : looking for handler
SQL error = -626 ISAM error = -106 error string = = ""
```

Passaggio 3. Eseguire la query **select * from ciscoadmin:purgelist** sulla tabella **cvp_admin** per controllare la **purgelist**.

Attenzione: Accertarsi di eseguire queste operazioni quando il traffico vocale è basso.

Passaggio 4. Per eliminare la lista **eliminazioni**, arrestare il servizio CVP **Cisco CVP CallServer** sul server di report.

Passaggio 5. Eseguire il comando **dbaccess ciscoadmin "delete from purgelist where action='D';"**

Passaggio 6. Eseguire manualmente la procedura **sp_frag_mgt** per verificare se viene eseguita correttamente.

Passaggio 7. Avviare il servizio CVP **Cisco CVP CallServer** sul server di report.

Verifica

Per verificare se l'eliminazione funziona correttamente, dopo aver risolto il problema relativo all'errore 206, eseguire la procedura seguente:

Passaggio 1. È possibile controllare i log di cvp e confermare l'assenza di messaggi di errore relativi alla rimozione.

Passaggio 2. Eseguire il comando **onstat -d** per verificare lo spazio del database, l'utilizzo, la disponibilità e così via.

Passaggio 3. Eseguire queste query sulla tabella **cvp_data** per confermare i dati disponibili in base al periodo di conservazione configurato per le rispettive tabelle nelle impostazioni di rimozione OAMP CVP.

```
select min(dbdatetime) from vxmlelement
select min(dbdatetime) from call
```