

Distributor AW SQL サーバ メッセージ : プリンシパル サーバが現在のセキュリティ コンテキストでデータベースにアクセスできない

目次

[概要](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) のディストリビュータ管理ワークステーション (AW) のログに表示される可能性がある、次のエラー メッセージによって特定される問題の解決方法を説明します。

SQL Server のメッセージ : The server principal <server> is not able to access the database <database> under the current security context.

背景説明

シスコ サービス アカウント マネージャ (SAM) は、Microsoft Active Directory の Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) アカウントのセキュリティ問題を解決するために導入されています。このツールは、Microsoft Active Directory 内のグループのメンバーシップとアクセス許可を確認して修復する機能を持っています。ただし、SQL 内部のアクセス許可を確認する機能はありません。

問題

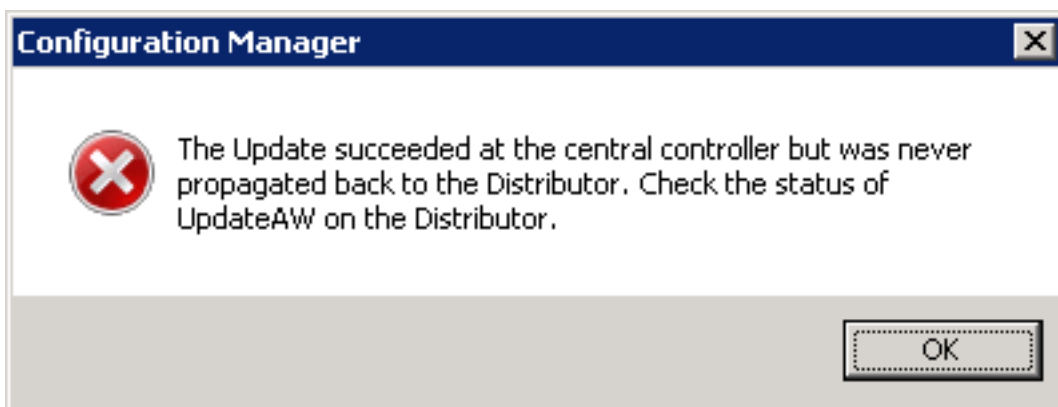
Cisco Intelligent Contact Manager (ICM) のアカウント、グループ、メンバーシップ、アクセス許可が Active Directory 内で破損している場合、SAM である程度修復できることがあります。ただし、SQL のセキュリティの問題は解決されません。

次のエラー メッセージは、SQL のセキュリティの問題が存在する場合に、ディストリビュータ管理ワークステーション (AW) のログに表示されます。

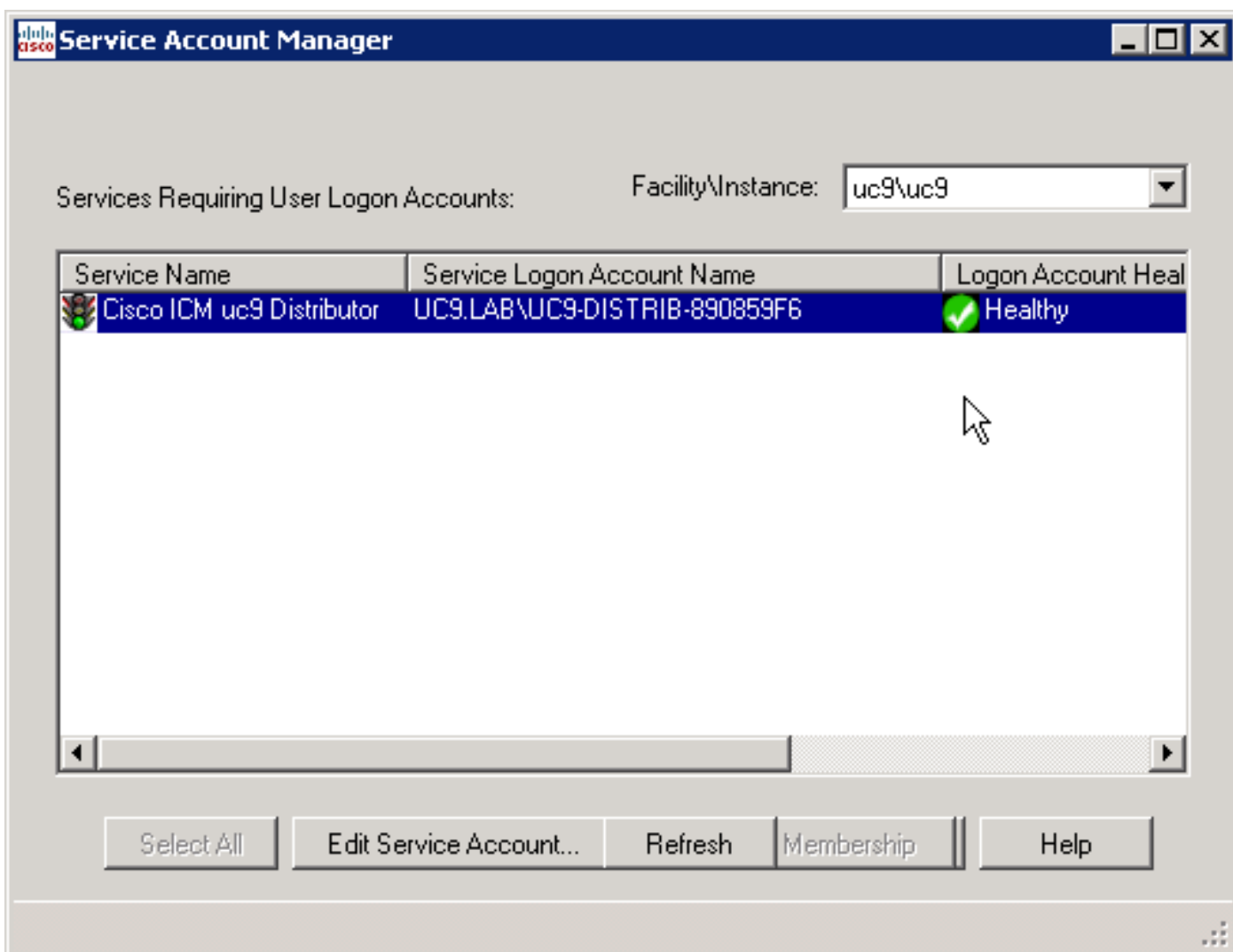
```
11:41:35:226 dis-uaw Trace: SQL Server message: The server principal  
"UC9\UC9-DISTRIB-890859F6" is not able to access the database
```

"uc9_sideA" under the current security context.

この問題の症状は、環境内で変わることがあります。次の図に示すように、ある症状では、Configuration Manager が設定をディストリビュータに伝搬できないことがあります。



ただし、SAM は問題を報告しません。

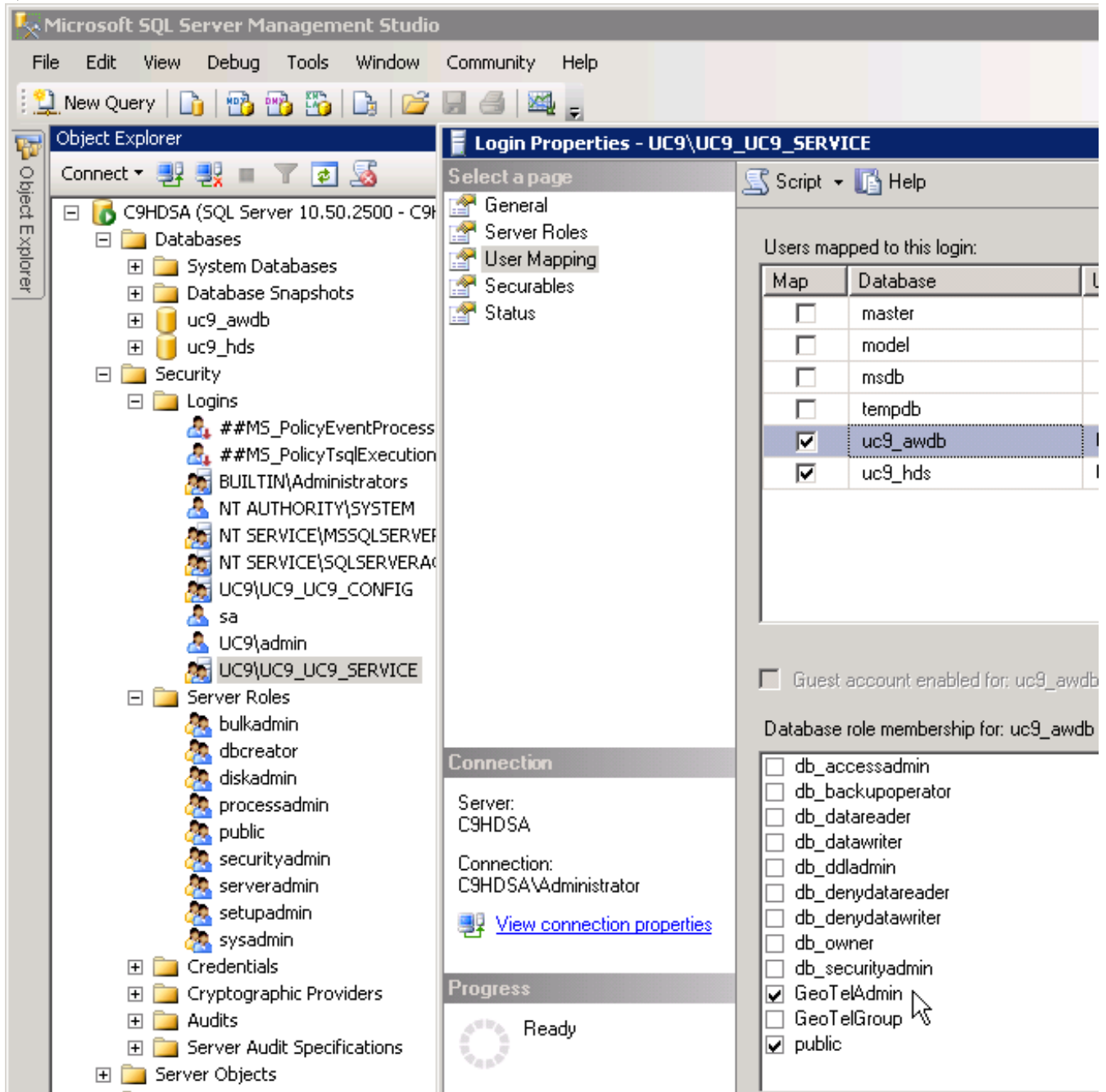


解決策

この問題の症状は、環境内で変わることがあります。

様々な症状に対して、次のソリューションが考えられます。

- セキュリティの問題が AW データベースのいずれかで発生している場合、SQL Management Studio を開いて、ICM サービス グループが適切なアクセス許可を持っていることを確認します。



- セキュリティ コンテキストが SQL データベースで破損し、AW がデータベース アクセスに関するエラーを返す場合、ICM サービス グループをメインのセキュリティ フォルダと各データベースの両方から削除する必要があります。

1. ICM サービス グループを削除するには、次のコマンドを入力します。

```
SQLServer>Databases>hds>Security>Users>SQLServer>Databases>awdb>Security>Users>
```

2. 以下の場所で、アクセス許可を使用して再作成します。SQLServer>Security>Logins>

3. AW と HDS の両方のデータベースで、ICM サービス ログインが GeoTelAdmin データベース ロールのメンバーであることを確認します。このセクションの画像を参照してください。この変更を行う必要があるのは、1つのデータベースだけです。追加のデータベースへの変更は、自動的に適用されます。AW プロセスはデータベースへの接続を継続的に再試行するため、変更後の再起動は必要ありません。接続すると、AW のログに次の例のような出力が表示されます。11:42:15:309 dis-uaw Trace: Attempting to connect to central

controller database"uc9_sideA" on server "C9-ICM-A"
11:42:15:318 dis-uaw Trace: Connected to SQL Server 10.50.255 on server C9-ICM-A.
11:42:15:336 dis-uaw Trace: Starting incremental copy operation.
11:42:15:337 dis-uaw Trace: Recovery keys: 0.0 (in memory), 7008508770009.0
(local AWControl), 7008508770009.0 (router AWControl).
11:42:15:645 dis-uaw Trace: Nothing to do.
11:42:15:677 dis-uaw Trace: Waiting for new work...
11:42:15:699 dis-uaw Trace: Starting incremental copy operation.
11:42:15:699 dis-uaw Trace: Recovery keys: 7008508770009.0 (in memory),
7008508770009.0 (local AWControl), 7008508770009.0 (router AWControl).
11:42:15:700 dis-uaw Trace: Nothing to do.
11:42:15:700 dis-uaw Trace: Waiting for new work...
11:42:17:310 dis-uaw EMS message forwarding has started.