

# 目次

[概要](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決策](#)

## 概要

この資料に Cisco Unified Contact Center Enterprise ( UCCE ) バージョン 10.x で問題を解決する方法を記述されていますデータがヒストリカル データ サーバ ( HDS ) に書き込まれないとき。

## 問題

ページ イベントが ( 12:30 AM と 12:35 AM サーバ時間間で )、リカバリ表なった後空白およびデータはロガーからの HDS でもはや読み込みません。場合によっては、ロガーの *DiffDay* は領域によって使用される概略を表示するとき保持値より大きいです。

## 原因

このセクションは問題の原因を判別する方法を記述します。

**注** この資料の全体にわたって例のために使用するインスタンス名は *<instance>* と交換することができるラボです。

最初のトラブルシューティング ステップに関しては、この問題に直面するディストリビューターおよびロガーの ICM DBA によってデータベース健全性を確認する必要があります。またページのための基本的なレジストリキーを確認する必要があります。データベース サイズおよび使用方法を確認するために、ICM DBA にナビゲートし、*<instance>\_<component>* を右クリックし、『*Properties*』 をクリックして下さい。これが 80% かそれ以上でないことを確認して下さい。ロガー、HDS および Administrative Workstation ( AW ) のこの情報を同様にチェックして下さい。

次に、ICM DBA の領域使用概略をチェックできます:

1. 右クリック *<instance>\_<component>*。
2. データ > ページの上の近くのメニューからの領域によって使用される概略へのナビゲート。
3. デisplay空表のチェックを外し、一時 Tables チェックボックスを表示する。

現在のデータが含まれていない HDS を表示すれば、データが表のほとんどで受け取られたこと最後は問題が発生したこと時間を示します。

ロガーの基本的なパーズおよび複製 レジストリ 設定をチェックして下さい:

ディストリビューターの基本的なパーズおよび複製 レジストリ 設定をチェックして下さい:

この時点でデータが確認され、訂正すれば、次のステップはディストリビューターおよびロガーからの複製ログを引っ張ることです。Trace 値はログをすぐに後引っ張る診断フレームワーク柱廊玄関の 3 に設定されます。ログは次の 2 つの例と同じようなデータを示す必要があります。

ロガー複製ログはここにあります:

ディストリビューター複製ログはここにあります:

よりよく複製キーをおよびログに現われる一致するエントリを理解しないために、構造化照会言語 (SQL) クエリはロガーおよびディストリビューター全員に関する詳細については動作します。

SQL クエリはここにあります:

SQL クエリ結果はここにあります:

ことに Side B でおよびよりそれ期待されるより A によってがかなりそれ以上の別であるディストリビューターおよびロガー A のためのリカバリ キー注意して下さい。なお、ディストリビューター A の最新データはおよそ最初に観察された抜けた Data レポートの位置と一致します。またクエリからの表とログ間の RecoveryKey 最大距離の不一致に注意して下さい。

保存されるキーを判別するためにリカバリ表を表示できます。

SQL クエリはここにあります:

SQL クエリ結果はここにあります:

出力では、リカバリ キー無しで、ロガー A が空のようであることがわかります。このデータが予想外であるので、それからロガー A リカバリ表のデータを確認する必要があります。

SQL クエリはここにあります:

リカバリ表にデータがないことを示すこのクエリが動作するとき、結果はブランクです。この時点で、レジストリエントリを再評価する必要があります。双方がエクスポートされ、比較がなされるとき、不一致は注意されます。

自動記録器 A のためのレジストリエントリはここにあります:

自動記録器 B のためのレジストリエントリはここにあります:

ロガー A で示されているように、リカバリ日値は 30 の 16 進法 (HEX) 値である 0x1e のために設定されます。自動記録器 B で、幾日値は 3,650 の 16 進法の値である 0xe42 のために設定されます。ラボのデフォルト レジストリエントリとのそれ以上のレビューに、これは問題のようです。これはまたおよそ月に一度発生する問題の現象と一致します。

## 解決策

注 Cisco は Maintenance ウィンドウの間にこのセクションに説明があるアクションを行うことを推奨します。

この問題を解決するために、デフォルト キーである 0xe42 ( 3,650 ) にレジストリキーをアップデートして下さい:

1. 0xE42 ( 3,650 ) にレジストリキーを設定して下さい。
2. ログガー A.のためのサービスを再開して下さい。
3. ディストリビューター A.のためのサービスを再開して下さい。
4. ログガーおよびディストリビューター B のためのサービスを、該当する場合再開して下さい。

注 この問題は開発チームによって現在調査中で、Cisco バグ ID [CSCuu26777](#) でトラッキングされます。