

データが HDS に書き込まれない UCCE の問題のトラブルシューティング

目次

[概要](#)

[問題](#)

[原因](#)

[解決策](#)

概要

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。

問題

ページ イベントが (12:30 AM と 12:35 AM サーバ時間間) 、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。

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 要約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要約へのナビゲート。
3. デ스플레이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。

ロガーの基本的なページおよび複製 レジストリ 設定をチェックして下さい:

```
Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\LoggerA\Recovery\CurrentVersion\Purge\Schedule\Schedule
Class Name: <NO CLASS>
```

Last Write Time: 12/8/2014 - 1:41 PM
Value 0
Name: Schedule
Type: REG_SZ
Data: 00:30 M,T,W,Th,F,S,Su

Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\LoggerA\
NodeManager\CurrentVersion\Processes\rpl
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 11/15/2014 - 1:15 PM
Value 10
Name: ImageArgs
Type: REG_SZ
Data: /db lab_sideA /server /name ROGGER105A/replicationport 41026
/recoveryport 41028

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

Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\
Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\Recovery\
CurrentVersion\Purge\Schedule\Schedule
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 2/11/2015 - 11:07 PM
Value 0
Name: Schedule
Type: REG_SZ
Data: 00:30 M,T,W,Th,F,S,Su

Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\
Distributor\NodeManager\CurrentVersion\Processes\rpl
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 2/11/2015 - 11:07 PM
Value 10
Name: ImageArgs
Type: REG_SZ
Data: /db lab_hds /client /name ROGGER105A /replicationport
41026 /recoveryport 41028

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:

```
14:40:55:861 la-rpl Trace: No MATCHING entry for table t_Termination_Call_Detail,  
FromRecoveryKey = 7369086520649.0 and ToRecoveryKey = 7369085626000.0
```

ディストリビューター複製ログはここにあります:

```
14:29:52:607 dis-rpl Trace: Sent Replicated request to the Server for table  
t_Termination_Call_Detail, FromRecoveryKey = 7369086520649.0 and  
ToRecoveryKey = 7369085626000.0
```

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:

```
select max(RecoveryKey) from t_Termination_Call_Detail  
select max(DateTime) from t_Termination_Call_Detail
```

SQL クエリ結果はここにあります:

RogA - 7369086557263
HDSA - 7369086520649
RogA - 2015-04-06 15:01:47.990
HDSA - 2015-04-05 00:28:19.000

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:

```
select max(RecoveryKey) from Recovery
```

SQL クエリ結果はここにあります:

HDSA - 7369090330048
RogA - EMPTY

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:

```
select * from Recovery
```

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:

Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\
LoggerA\Recovery\CurrentVersion\Purge\Retain\System\Recovery
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 12/8/2014 - 1:39 PM
Value 0
Name: Days
Type: REG_DWORD
Data: 0X0000001e

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:

Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\
LoggerB\Recovery\CurrentVersion\Purge\Retain\System\Recovery
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 12/8/2014 - 1:39 PM
Value 0
Name: Days
Type: REG_DWORD
Data: 0X000000e42

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。

原因

この動作の原因は 2 つのシナリオのラボで再生されました。

シナリオ1 -新しいロガーを作成するとき、ユーザが「ディスプレイ データベース パージ コンフィギュレーションのステップ」のためのチェックボックスを有効にする場合、30 日としてリカバリ保持値を表示します。これは保存することの後でそれからレジストリ 設定をアップデートします。

シナリオ2 -ロガーを削除し、それを作り直すとき、ユーザが「ディスプレイ データベース パージ コンフィギュレーションのステップ」のためのチェックボックスを有効にする場合、30 日としてリカバリ保持値を表示します。これは保存することの後でそれからレジストリ 設定をアップデートします。

注: この問題は Cisco バグ ID [CSCuu26777](#) によってトラッキングすることができますあります。

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。