

# ロガー A とロガー B が初期化状態のまま動かない Cisco Unified Contact Center Enterprise ( UCCE ) をトラブルシューティングする方法

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[チェックサム問題の解決のために後日実行された手順](#)

[検証済み](#)

## 概要

このドキュメントでは、UCCE Logger A および B が初期化状態のままになっている場合のトラブルシューティングの手順について説明します。

著者 : Cisco ソフトウェア エンジニア、Pratham Prakash

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco UCCE
- Microsoft Structured Query Language ( SQL )

### 使用するコンポーネント

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 問題

ログ分析により、UCCE Logger A および B が初期化状態のままになっていることが確認されました。ロガーが両側ともアクティブにならず、例外 bcp 接続が枯渇している状態でロガーがク

ラッシュし続けます。この状態のエラーメッセージの例はログファイルで確認できます。

```
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
```

これは、t\_Persistent\_Variable テーブルに重複キーがあることにより発生する状態です。Logger A と B のどちらも初期化を完了できません。

## 解決策

この状態は、UCCE リリース 10.x TheDefect 「[CSCuw02024 t\\_Persistent\\_Variable テーブルの削除と再追加の記録](#)」で Persistent Variables を使用することにより発生します。

次の回避策を実行してください。

ステップ 1 : Logger Side A および Logger Side B に対し、以下のレジストリ キーの値を 1 から 0 に変更します。

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

ステップ 2 : 片側を停止します。

1) 停止しているほうの Persistent\_VariableTmp1、Persistent\_VariableTmp2、および t\_Persistent\_Variable のテーブルを切り捨てます。

2) アクティブなほうの Persistent\_VariableTmp1、Persistent\_VariableTmp2 and t\_Persistent\_Variable のテーブルを切り捨てます。

ステップ 3 : Side A と Side B の両方の Logger Service を再起動します。

ステップ 4 : ユーザが設定を変更できることを確認するためにテストを行います。

ステップ 5 : システムにテスト発信を行い、発信されていることを確認します。

ステップ 6 : さらに exit\_router を実行する必要がある場合もあります。システムが立ち上がって動作していることが確認され、ルータの両側では、Side A ロガーから設定を取り込むことで状態転送が完了しました。コンタクトセンターシステムは動作しており、機能していますが、Side B ロガー db はまだ初期化状態のままです。これは、Side B ロガーのリカバリ キーが Side A ロガーを大幅に遅延させているために発生したものです。

ステップ 7 : A --B へ手動構成 db を実行します。

A --B へ手動構成 db を実行します。

lastUpdatekey は Side A と B で一致しましたが、Logger B clgr はチェックサム エラーとなりました。チェックサム エラーを避けるため、ICMDBA によって手動口ガー構成 db 同期を実行します。

## チェックサム問題の解決のために後日実行された手順

1. DBMaintenance のレジストリ キーを 1 に変更することにより、構成変更を停止しました。
2. MSSQL の Logger A のデータベースをすべてバックアップしました。さらに、Logger B サーバに db のバックアップを転送しました。
3. Logger B のデータベースを破棄して作り直しました。
4. Logger A からの db のバックアップにより、Logger B の Logger db を復元しました。
5. Logger B サービス バックアップの電源を入れました。
6. DBMaintenance のレジストリ キーをリセットして 0 にしました。

## Verified

1. ルータ rttest が、CLGR、HLGR、RCV などの Logger B プロセスとの MDS 接続を正常に確立しました。
2. Logger B がデータ チェックサム エラーによって MDS から脱落することはありません。
3. Logger B が数日間シャットダウン状態だったため、システムは活発に HDS で履歴データを同期しています。
4. 設定変更はまだ機能しています。