

# ロガー A および B が初期化ステートのままになっている時 Cisco Unified コンタクトセンター 企業 ( UCCE ) の問題を解決する方法

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[解決策](#)

[以降はステップの下でチェックサム問題を解決するために実行しました](#)

[Verified](#)

## 概要

この資料は UCCE ロガー A および B が初期化ステートのままになっているとき解決するためにステップを記述したものです。

Pratham Prakash によって貢献される、Cisco ソフトウェア エンジニア。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco UCCE
- Microsoft 構造化照会言語 ( SQL )

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、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、クリアな ( デフォルト ) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。

## 問題

ログ分析は UCCE ロガー A および B が初期化状態のままになっていることを明らかにしました。両側のロガーはアクティブにならないし、ロガーは排出されて例外 BCP 接続とクラッシュし続けます。この条件のためのエラーメッセージの例はログファイルで見つけることができます。

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 表で見つけれられる重複キーがあるので occurring。どちらのロガー A および B も初期化を完了できません。

## 解決策

この条件は削除する UCCE リリース 10.x TheDefect 「[CSCuw02024](#) t\_Persistent\_Variable 表の固定変数を使用するとき発生する場合があります、再追加は」記録します。

回避策の後の Perform

ステップ 1. ogger Side A の次のレジストリキーおよび値 1 から 0 に自動記録器 Side B を設定して下さい

HKEY\_LOCAL\_MACHINE \ ICR \ Customerinstance \ LoggerB \ ロガー \ HistoricalData \ 耐久性があるソフトウェア \ Icr connecting\_GeoTel\_ICR 接続

ステップ 2. 一方をダウンさせて下さい

1) 側の Persistent\_VariableTmp1、Persistent\_VariableTmp2 および t\_Persistent\_Variable 表を切捨てて下さい。

2) アクティブな側面の Persistent\_VariableTmp1、Persistent\_VariableTmp2 および t\_Persistent\_Variable 表を切捨てて下さい。

ステップ 3 両側 A および Side B の再始動 ロガーサービス

ステップ 4 ユーザがコンフィギュレーション変更を行なえることを確かめるためにテストを行って下さい。

ステップ 5 呼び出しを確認するシステムへのインポート テスト コールははたらいっています。

ステップ 6 それはまだ exit\_router を実行するために neecessary であるかもしれませんがシステムが作動中である、ルータの両側は設定の奪取によって Side A ロガーからの状態転送を完了しましたことが分かれ。コンタクトセンターシステムがであるけれども動作し、はたらきます、初期化ステートのまだ Side B ロガー db。これは Side B ロガー リカバリ キーが莫大な量遅延 Side A ロガーのとき発生しました。

ステップ 7 A からの手動構成 db の実行 --> B

A からの実行された手動エクスポート/インポート構成データ --> B

lastUpdatekey が Side A および B の間で一致するけれども、ロガー B clgr は checksum エラーの不平を言いました。checksum エラーを防ぐために ICMDBA によって手動ロガー構成 db 同期

化を行って下さい。

## 以降はステップの下でチェックサム問題を解決するために実行しました

1. 変更することによる停止された設定変更 1 へ DBMaintenance レジストリキーを
2. MSSQL の全体のロガー A データベース バックアップされる。そして db バックアップ ロガー B サーバに転送されて。
3. 廃棄されたロガー B データベース、およびロガー B データベース作り直される。
4. ロガー A.からの db バックアップからのロガー B のロガー db を復元する。
5. 動力を与えられたロガー B はバックアップを保守します。
6. 0 に DBMaintenance レジストリキーをリセットして下さい

## Verified

1. rttest ルータは CLGR、HLGR、RCV etcs を含むロガー B プロセスの MD 接続を、うまく確立しました。
2. ロガー B はデータ Checksumエラーによる MD から脱落しません。
3. ロガー B がシャットダウン状態に数日間いたので、システムは HDS と今アクティブに履歴データを同期しています。
4. 設定変更はまだはたらいています