

リカバリ手順のエラー : Assertion failed: (keytop - keybase) >= 0.0

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[問題の特定](#)

[解決策](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

Cisco Intelligent Contact Management(ICM) Assertion failed: ((keytop - keybase) >= 0.0 これは、Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Logger に表示されるメッセージで、考えられる回避策を提示します。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco ICM の問題をトラブルシューティングする方法
- Microsoft のクエリ ユーティリティ

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco ICM バージョン 4.6.2 以降
- Microsoft SQL Server バージョン 6.5 および 7.0

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。

[表記法](#)

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

問題の特定

1つのロガーのリカバリ (rcv) プロセスがアサートを行います。これを確認するには、アサートを行っているロガー上の rcv プロセスを参照します。または、[dumplog ユーティリティ](#)を使用した後で rcv ログを参照します。

```
00:07:30 la-rcv Connection To Server Broken on <cust_inst>georgrlbp
using port 41053.
00:07:30 la-rcv Logger or HDS on connection <cust_inst>georgrlbp
using TCP/IP port
40053 is either out of service or communication has broken.
00:07:52 la-rcv Trace: 11% of the available free space is used
in <cust_inst>_sideA database.
00:07:53 la-rcv The number of rows in temp table Persistent_VariableTmp2
has exceeded the maximum threshold.
00:07:53 la-rcv Trace: 11% of the available log space is used
in <cust_inst>_sideA database.
00:07:54 la-rcv Connected To Server on <cust_inst>georgrlbp
using port 41053.
00:07:54 la-rcv Connected To Client on <cust_inst>georgrlbp
using port 40053.
00:07:55 la-rcv Recovered 0 records in table t_Agent_Half_Hour
in the <cust_inst>_sideA database.
00:07:55 la-rcv Fail: Assertion failed: (keytop - keybase) >= 0.0. File:
y:\icm\logger\loggerlib\recover.cpp. Line 457
```

注: このメッセージは、スペースの制約により、ここでは複数行で表示されています。

rcv プロセスの失敗に続けて、csfs および logger プロセスが実行されます。

解決策

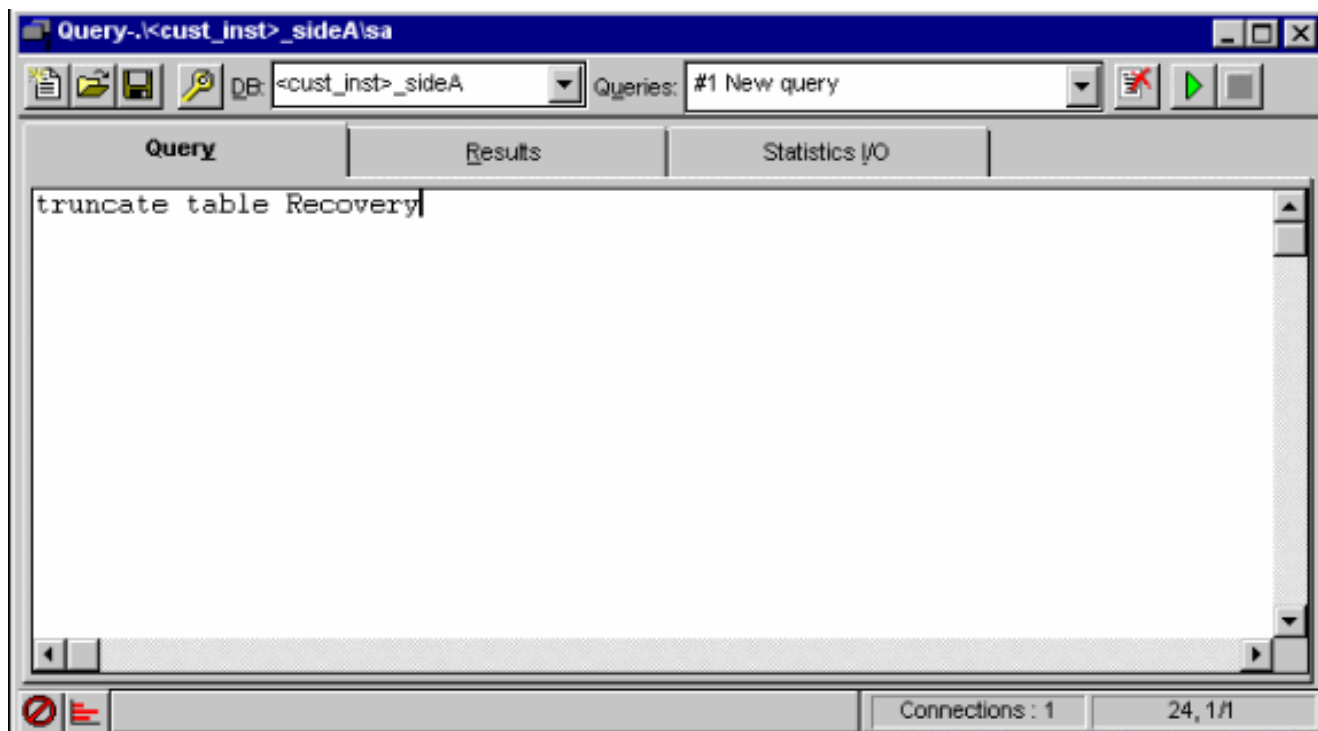
このエラーは通常、テスト用に1つの中央コントローラの時刻を進めて設定し、その後手動で元に戻したために発生します。問題は、Recovery レコードが未来の日付と時間になっていることに起因します。

この問題を解決するには、Microsoft SQL のデータベースを調整する必要があります。Recovery テーブルに対する TRUNCATE が必要です。

問題が生じたロガーで次の手順を実行してください。

1. エラーが発生したロガーの Cisco ICM サービスを停止します。
2. 次の該当するクエリ ユーティリティを起動します。Microsoft SQL Server バージョン 6.5 の場合: `isql_w` を使用します。Microsoft SQL Server バージョン 7.0 の場合: `クエリアナライザ` を使用します。
3. `<cust_inst>_sideX` データベースを選択します。`<cust_inst>` はカスタマ名で、`X` は問題が発生しているロガーのサイドを表します。
4. Recovery テーブルを TRUNCATE するクエリを実行します ([図 1 を参照してください](#))。

図 1: クエリの実行



5. ログの Cisco ICM サービスを開始します。

注: 問題が発生したログの Recovery テーブルのみ TRUNCATE してください。HDS などの他のデバイスの Recovery テーブルを削除すると、ログ間の他の ICM 環境とリカバリが直接影響を受けることがあります。問題のサイドのテーブルのみを TRUNCATE します。両方のログのテーブルを TRUNCATE しないでください。

警告 : 両方のログを TRUNCATE すると、データが失われる可能性があります。

[関連情報](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)