

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

目次

[概要](#)

[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](#)

概要

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あることが推奨されます。

- 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

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。

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>geogr1bp
using port 41053.
00:07:30 la-rcv Logger or HDS on connection <cust_inst>geogr1bp
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>geogr1bp
using port 41053.
00:07:54 la-rcv Connected To Client on <cust_inst>geogr1bp
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

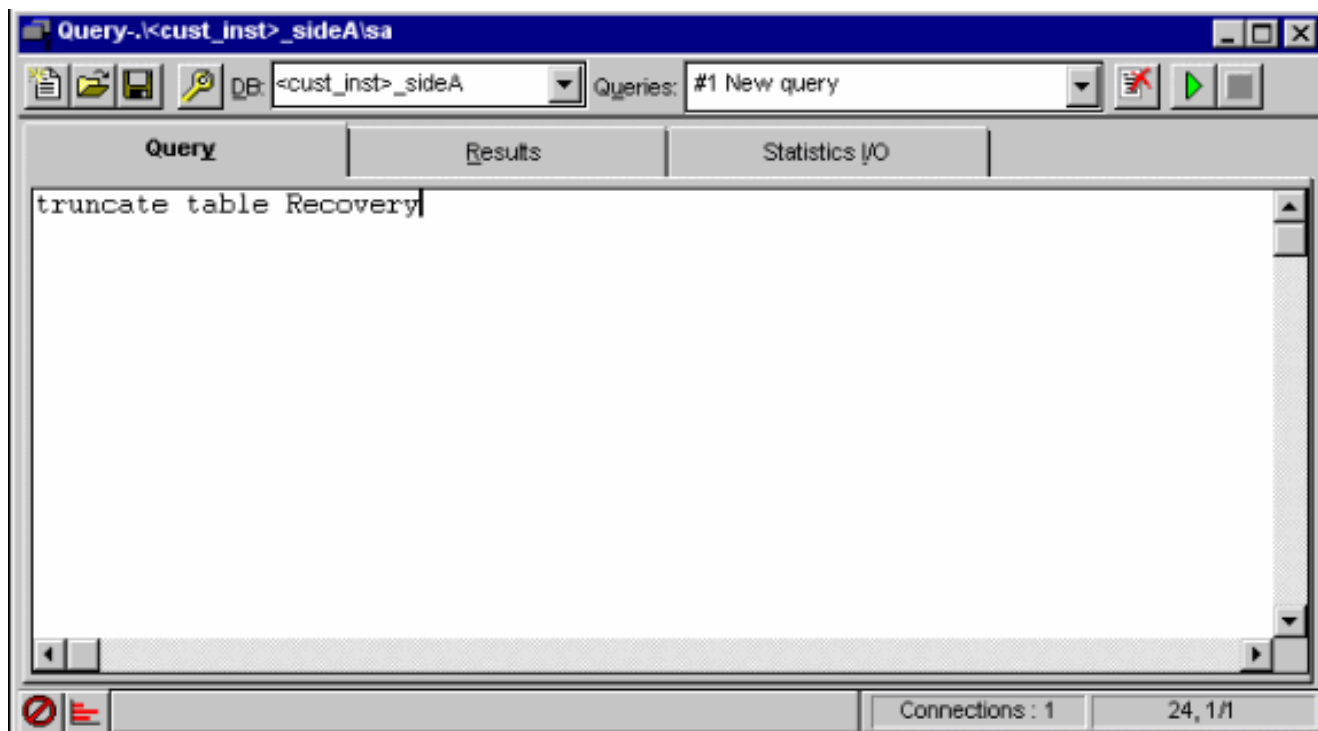
このエラーは通常、テスト用に1つの中央コントローラの時刻を進めて設定し、その後手動で元に戻したために発生します。問題は、Recovery レコードが未来の日付と時間になっていることに起因します。

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](#)