

Hoe kan ik problemen oplossen bij Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) wanneer Logger A en B in een initialiserende staat vastzitten

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Later uitgevoerd onder stappen om de kwestie van de checksum op te lossen geverifieerd](#)

Inleiding

In dit document worden de stappen beschreven om problemen op te lossen wanneer UCCE Logger A en B in een geformatteerde toestand vastzit.

Bijgedragen door Pratham Prakash, Cisco-software engineer.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco UCS
- Microsoft Structured Query Language (SQL)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Probleem

Uit de analyse van het logboek bleek dat UCCE Logger A en B vastzitten in een initialisatietoestand. Loggers aan beide zijden zullen niet actief worden en de houthakkers blijven

crashen, met een uitzondering op de bcp-verbinding op. In de logbestanden is een voorbeeld te vinden van een foutbericht voor deze conditie.

```
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
```

Dit gebeurt omdat er dubbele keys zijn die worden gevonden in de t_Persistent_Variable tabel. Noch logger A noch B kan de initialisatie voltooien.

Oplossing

Deze voorwaarde kan voorkomen bij gebruik van Persistente Variabelen op UCCE release 10.x TheDefect "[CSCUw02024](#) t_Persistent_Variable_Tabel wissen en opnieuw toevoegen".

Voer na een bewerking uit

Stap 1 Stel de volgende registratiesleutel in op de omloop Side A en Logger Side B van waarde 1 tot en met 0

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

Stap 2. Breng één kant omlaag

1) de tabellen Persistent_VariableTmp1, Persistent_VariableTmp2 en t_Persistent_Variable_Variable op de onderkant omdraaien.

2) de tabellen Persistent_VariableTmp1, Persistent_VariableTmp2 en t_Persistent_Variable_Variable op de actieve kant omdraaien.

Stap 3 De loggerservice aan beide zijden A en B herstellen

Stap 4 Voer een test uit om ervoor te zorgen dat de gebruikers configuratie kunnen veranderen.

Stap 5 Plaats een testaanroep in het systeem om te controleren of de aanroepen werken.

Stap 6 Mogelijk is het nog steeds nodig om exit_router uit te voeren, is gebleken dat het systeem in bedrijf is en dat beide zijden van routers de staatsoverdracht hebben voltooid door configuratie uit zijkant van een logger te nemen. Hoewel het contactcentersysteem draait en werkt, staat Side B-logger nog steeds op het punt om te initialiseren. Dit gebeurde toen de terugwinningsleutel van Side B in grote mate op Side A ligt.

Stap 7 Handmatige configuratie van de configuratie van het besturingssysteem vanaf A -> B

Handmatige invoer/uitvoer van configuratiegegevens uit A -> B

Hoewel lastUpdatekey aan kant A en B is aangepast, klaagde Logger B Cgr over een checksum fout. Voer de handmatige logger configuratieschema uit door middel van ICMDBA om een checksum fout te voorkomen.

Later uitgevoerd onder stappen om de kwestie van de checksum op te lossen

1. Stopte met wijzigen van configuratie door de DBMalance registratiesleutel te hebben gewijzigd in 1
2. Back-up van de gehele logger A database op MSSQL. De back-up van de db werd overgebracht naar Logger B server.
3. Laat logger B database vallen en reinig de Logger B database.
4. Zet de logger db op Logger B terug vanaf het back-upstation van logger A.
5. Aangedreven back-up van logger B-service.
6. Zet de DBMalimentatiesleutel terug op 0

geverifieerd

1. De routertest heeft een MDS-verbinding met Logger B-processen tot stand gebracht, inclusief CLGR, HLGR en RCV-ETCS.
2. Logger B valt niet af van MDS door een fout in de gegevenscontrole.
3. Sinds Logger B enkele dagen in stilstand is gebleven, is het systeem nu actief bezig met het samenvoegen van historische gegevens met HDS.
4. Config-verandering werkt nog