

Probleemoplossing bij CVP-rapportage serverdatabase purgeer

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleemoplossing meest gebruikelijke scenario's](#)

[Wachtwoordgebrek](#)

[Wachtwoordongelijke oplossing](#)

[Fout bij verwijderen: De opgeslagen procedure sp_frag_mgt mislukt: -310](#)

[Oplossing voor fout-310 verwijderen](#)

[Schoon fout met fout mislukt de opgeslagen procedure sp_frag_mgt: -206](#)

[Oplossing voor fout-206 verwijderen](#)

[Verifiëren](#)

Inleiding

In dit document worden stappen beschreven om te reageren op Customer Voice Portal (CVP) Rapportageserverdatabase voor fouten (zowel noodgeval als Night Purge).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CVP-server
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- CVP-rapportageserver 8.5 en hoger
- CVP-operationele console (OAMP)

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 levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Probleemoplossing meest gebruikelijke scenario's

Wachtwoordgebrek

Zorg ervoor dat de wachtwoorden CVP_dbadmin en CVP_dbuser hetzelfde zijn. Er is een defect voor deze [CSCuw90124](#) .

Dit kan worden geverifieerd in de CVP-registers van de rapportageserver.

Lognippetten:

```
During night purge time 12:00 midnight as per the configuration done on OAMPserver, Purge started.
```

```
10.XX.XX.XX: Sep 20 2017 00:00:02.986 +0400: %CVP_10_5_RPT-1-REPORTING_ALERT_MESSAGE: Starting purge handler operation. [id:4024]
```

```
But failed due to password issue,
```

```
10.XX.XX.XX: Sep 20 2017 00:00:06.012 +0400: %CVP_10_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG: (Database: cvp_data) Failed running the stored procedure sp_get_space(): java.sql.SQLException: Incorrect password or user com.informix.asf.IfxAASRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.: java.sql.SQLException: Incorrect password or user com.informix.asf.IfxAASRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server. (DBScript.testPurgeNeeded) java.sql.SQLException: Incorrect password or user com.informix.asf.IfxAASRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.
```

Wachtwoordongelijke oplossing

Reset het wachtwoord van CVP_dbadmin en CVP_dbuser:

Stap 1. Open een externe desktopsessie aan de rapportageserver.

Stap 2. Meld u aan bij de server met een gebruiker met Administrator-rechten.

Stap 3. Zorg ervoor dat de CVP Rapporterende gebruikers **Informix**, **cvp_dbadmin**, **cvp_dbuser** bestaan op de CVP Rapportageserver.

Stap 4. CVP Rapporterende gebruikers moeten leden zijn van lokale beheerders en groepen van informatiemechanismen.

Stap 5. Zorg ervoor dat de CVP-gebruikersrekeningen niet worden afgesloten.

Stap 6. Zorg ervoor dat de Reporting Server via CVP OAMP-console is gestopt voordat het Windows-wachtwoord is gewijzigd. Als de Reporting Server niet is gestopt, probeert deze verbinding te maken met de slechte gebruikersnaam/wachtwoordcombinatie en de **cvp_dbuser**-account te vergrendelen.

Stap 7. Zorg ervoor dat de Cisco CVP Resource Manager-service op de CVP-rapportageserver **actief** is.

Stap 8. Navigeer naar **computerbeheer > Lokale gebruikers en groepen > Gebruikers**.

Stap 9. Zet het wachtwoord voor **informix**, **cvp_dbadmin**, **cvp_dbuser** op een tijdelijk wachtwoord.

Stap 10. Voer de webpagina van de OAMP-console in en navigeer naar **Apparaatbeheer > Unified CVP Reporting Server**. Selecteer en voer CVP Reporting Server Configuration uit. Selecteer **Databasebeheer > Wachtwoorden wijzigen**.

Stap 1. Voer het tijdelijke wachtwoord in uit stap 9 als het oude wachtwoord en voer vervolgens uw nieuwe permanente wachtwoord in.

Stap 12. Zorg ervoor dat de rekeningen niet via Windows **Lokale gebruikers en groepen** zijn geblokkeerd.

Stap 13. Start de CVP Reporting Server-service opnieuw.

Fout bij verwijderen: De opgeslagen procedure `sp_frag_mgt` mislukt: -310

Dit kan worden geverifieerd in de CVP-registers van de rapportageserver.

Logfragment:

```
10.XX.XX.XX 00:00:03.683 -0500: %CVP_8_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG: (Database: cvp_data)
runDBPurge -- Failed running the stored procedure sp_frag_mgt: -310
10.XX.XX.XX 00:00:03.683 -0500: %CVP_8_5_RPT-1-REPORTING_DB_PURGE_FAILED:The Reporting
(Database: cvp_data) database purge operation failed [Duration: 0.50
```

Oplossing voor fout-310 verwijderen

Om deze mislukking op te lossen, laat de junk-tabel in de **cvp_data**-tabel in de rapportageserver vallen.

De foutcode -310 geeft aan dat een tabel (of fragment in plaats daarvan) al bestaat. Wanneer de purge wordt uitgevoerd, worden de fragmenten losgekoppeld aan een tafel die **junk** wordt genoemd en wordt de tabel laten vallen. Omdat de zuiveringsinstallatie niet goed werkt, wordt de tabel **Informix.junk** niet verwijderd nadat het zuiveringsproces is voltooid. Om dit probleem op te lossen, moet u de tabel handmatig verwijderen en de volgende stappen ondernemen:

Stap 1. Navigeer naar **Start > Alle programma's > Informix Dynamic Server > cvp_db_<dbname>**.

Stap 2. Voer **dbaccess** in.

Stap 3. Selecteer in het menu **Connection**.

Stap 4. Selecteer de juiste uit de lijst met gegevensservers. In dit geval, **cvp_data**.

Stap 5. Typ de inlognaam in de melding **USER NAME >>**.

Stap 6. **WACHTWOORD >>**Typ het gebruikerswachtwoord.

Stap 7. Selecteer de te gebruiken database, die **cvp_data** is.

Stap 8. Selecteer **Afsluiten** om terug te keren naar het hoofdmenu.

Stap 9. Selecteer **Search-Language** om een query uit te voeren.

Stap 10. Start de **druppeltafel**.

Nadat de tabel is verwijderd, wordt de purge uitgevoerd.

Schoon fout met fout mislukt de opgeslagen procedure `sp_frag_mgt`: -206

Dit kan worden geverifieerd in de CVP-registers van de rapportageserver.

Logfragment:

```
10.XX.XX.XX Nov 04 2017 00:02:55.489 +0400: %CVP_10_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG: (Database:
cvp_data) runDBPurge -- Failed running the stored procedure sp_frag_mgt: -206 [id:4012]
10:XX.XX.XX Nov 04 2017 00:02:55.520 +0400: %CVP_10_5_RPT-1-REPORTING_DB_PURGE_FAILED: The
Reporting (Database: cvp_data) database purge operation failed [Duration: 89.72 seconds].
[id:4006]
```

Oplossing voor fout-206 verwijderen

Controleer **Frag_mgt** uitvoer om te begrijpen waarom de opgeslagen procedure mislukt is. Als dit te wijten is aan **purgelist**, verwijdert u de **purgelist** uit de tabel met **cvpadmin**.

Voorzichtig: Voor SQL Fragment logs, zorg ervoor dat u deze stappen onderneemt tijdens een periode met laag spraakverkeer.

Stap 1. Gebruik het **dbaccess** gereedschap om in te loggen naar de **cvp_data** database en voer **Call sp_frag_mgt('D')** uit. Er is output geschreven in **CVPHOME\logs\Frag_mgt.out**

Stap 2. Controleer of het zat dankzij de **purgelist** van de troep.

Logfragment:

```
evaluates to alter fragment on table vxmlelement detach partition sys_p5962 junk
EXECUTE IMMEDIATE alter fragment on table vxmlelement detach partition sys_p5962 junk
;
exception : looking for handler
SQL error = -626 ISAM error = -106 error string = = ""
```

Stap 3. Start de query **selecteer *** uit **ciscoadmin:purgelist** tegen de **cvp_admin** tabel om de **purgelist** te controleren.

Voorzichtig: Zorg ervoor dat u deze stappen onderneemt in een periode met weinig spraakverkeer.

Stap 4. Om de **purgelist** te verwijderen, stop de CVP-service **Cisco CVP CallServer** op de rapportageserver.

Stap 5. Start de opdracht **dbaccess ciscoadmin "Delete uit purgelist waar action='D';"**

Stap 6. Start de procedure **sp_frag_mgt** handmatig om te controleren of de uitvoering met succes is voltooid.

Stap 7. Start de CVP-service **Cisco CVP CallServer** op de Reporting Server.

Verifiëren

Om te controleren of purge goed werkt of niet, nadat de zuiveringsfout met fout 206 is opgelost, volgt u de volgende stappen:

Stap 1. U kunt de cvp-logboeken controleren en bevestigen dat er geen purge-mislukkingen bestaan.

Stap 2. Start de opdracht **onstat -d** om de gegevensverwerkingsruimte, het gebruik, de beschikbaarheid enz. te controleren.

Stap 3. Start deze vragen tegen de **cvp_data**-tabel om de beschikbare gegevens te bevestigen op basis van de bewaarperiode die voor de respectieve tabellen is ingesteld in de zuiveringsinstellingen van de CVP OAMP.

```
select min(dbdatetime) from vxmlelement  
select min(dbdatetime) from call
```