

Pesquise defeitos edições UCCE quando os dados não são redigidos ao HDS

Índice

[Introdução](#)

[Problema](#)

[Causa](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos uma edição com a versão 10.x do Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) quando os dados não são redigidos ao Historical Data Server (HDS).

Problema

Depois que um evento da remoção (entre 12:30 AM e tempo de servidor de 12:35 AM), a tabela da recuperação se torna a placa e os dados já não povoam no HDS do registrador.

Nota: O nome de instância que é usado para os exemplos durante todo este documento é o *laboratório*, que pode ser intercambiado com *<instance>*.

Para as etapas do Troubleshooting inicial, você deve verificar a saúde do base de dados através do DBA ICM nos registradores e nos distribuidores que encontram este problema. Você deve igualmente verificar as chaves de registro básicas para remoções. A fim verificar o tamanho de base de dados e o uso, navegue ao DBA ICM, clicar com o botão direito o *<instance>_<component>*, e clique **propriedades**. Verifique que isto não é a ou acima de 80%. Verifique esta informação no registrador, no HDS, e na estação de trabalho administrativa (AW) também.

Em seguida, você pode verificar o sumário do uso do espaço no DBA ICM:

1. Clicar com o botão direito o *<instance>_<component>*.
2. Navegue aos **dados > ao sumário usado espaço** do menu perto da parte superior da página.
3. Desmarcar as **tabelas vazias do indicador** e indique caixas de seleção das **tabelas provisórias**.

Se você vê o HDS que não contém os dados atuais, a última vez que os dados estiveram recebidos na maioria das tabelas indica o tempo que a edição ocorreu.

Verifique as configurações de registro básicas da remoção e da replicação no registrador:

Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\LoggerA\Recovery\CurrentVersion\Purge\Schedule\Schedule
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 12/8/2014 - 1:41 PM
Value 0
Name: Schedule
Type: REG_SZ
Data: 00:30 M,T,W,Th,F,S,Su

Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\LoggerA\NodeManager\CurrentVersion\Processes\rpl
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 11/15/2014 - 1:15 PM
Value 10
Name: ImageArgs
Type: REG_SZ
Data: /db lab_sideA /server /name ROGGER105A/replicationport 41026 /recoveryport 41028

Verifique as configurações de registro básicas da remoção e da replicação no distribuidor:

Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\Distributor\RealTimeDistributor\CurrentVersion\Recovery\CurrentVersion\Purge\Schedule\Schedule
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 2/11/2015 - 11:07 PM
Value 0
Name: Schedule
Type: REG_SZ
Data: 00:30 M,T,W,Th,F,S,Su

Key Name: HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\Distributor\NodeManager\CurrentVersion\Processes\rpl
Class Name: <NO CLASS>
Last Write Time: 2/11/2015 - 11:07 PM
Value 10
Name: ImageArgs
Type: REG_SZ
Data: /db lab_hds /client /name ROGGER105A /replicationport 41026 /recoveryport 41028

Neste momento, se os dados são verificados e corrigem, a próxima etapa é puxar os logs da replicação do distribuidor e do registador. O valor do traço é ajustado a 3 no pórtico diagnóstico da estrutura, que puxa os logs logo em seguida. Os logs devem mostrar os dados similares aos dois exemplos seguintes.

Estão aqui os logs da replicação do registador:

14:40:55:861 la-rpl Trace: No MATCHING entry for table t_Termination_Call_Detail, FromRecoveryKey = 7369086520649.0 and ToRecoveryKey = 7369085626000.0

Estão aqui os logs da replicação do distribuidor:

14:29:52:607 dis-rpl Trace: Sent Replicated request to the Server for table t_Termination_Call_Detail, FromRecoveryKey = 7369086520649.0 and ToRecoveryKey = 7369085626000.0

A fim não compreender melhor as chaves da replicação e a **nenhuma entrada de compatibilidade** que aparece nos logs, as perguntas da língua de consulta estruturada (SQL) são executadas para obter mais informações sobre de todos os registadores e distribuidores.

Estão aqui as perguntas SQL:

```
select max(RecoveryKey) from t_Termination_Call_Detail
select max(DateTime) from t_Termination_Call_Detail
```

Estão aqui os resultados da pergunta SQL:

```
RogA - 7369086557263
HDSA - 7369086520649
RogA - 2015-04-06 15:01:47.990
HDSA - 2015-04-05 00:28:19.000
```

Observe que as chaves da recuperação para o registador A e o distribuidor que A está um separado significativamente mais adicional do que é esperado e do que isso no lado B. Além disso, os dados os mais recentes no distribuidor A combinam aproximadamente o lugar dos relatórios faltantes dos dados que foram observados primeiramente. Igualmente note a discrepância na distância máxima do RecoveryKey entre a tabela das perguntas e os logs.

Você pode ver a tabela da recuperação a fim determinar as chaves que são armazenadas.

Está aqui a pergunta SQL:

```
select max(RecoveryKey) from Recovery
```

Estão aqui os resultados da pergunta SQL:

```
HDSA - 7369090330048
RogA - EMPTY
```

Na saída, você pode ver que o registador A parece **VAZIO**, sem a chave da recuperação. Desde que estes dados são inesperados, você deve então verificar os dados na tabela da recuperação do registador A.

Está aqui a pergunta SQL:

```
select * from Recovery
```

Quando esta pergunta é executada, os resultados estão vazios, que indica que não há nenhum dados na tabela da recuperação. Neste momento, você deve reavaliar as entradas de registro. Quando os dois lados são exportados e uma comparação está feita, a discrepância está observada.

Estão aqui as entradas de registro para o registador A:

```
Key Name:          HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\
LoggerA\Recovery\CurrentVersion\Purge\Retain\System\Recovery
Class Name:        <NO CLASS>
Last Write Time:   12/8/2014 - 1:39 PM
Value 0
Name:              Days
Type:              REG_DWORD
Data&colon;        0X0000001e
```

Estão aqui as entradas de registro para o registador B:

```
Key Name:          HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\lab\
LoggerB\Recovery\CurrentVersion\Purge\Retain\System\Recovery
Class Name:        <NO CLASS>
Last Write Time:   12/8/2014 - 1:39 PM
Value 0
Name:              Days
Type:              REG_DWORD
Data&colon;        0X00000e42
```

Como mostrado no registador A, o valor dos *dias da recuperação* é ajustado para 0x1e, que é (ENCANTAR) o valor hexadecimal para 30. No registador B, o valor dos *dias* é ajustado para

0xe42, que é o valor de HEX para 3,650. Em cima de uma revisão mais adicional com as entradas de registro do padrão no laboratório, esta parece ser a edição. Isto igualmente combina o sintoma da edição, que ocorre aproximadamente uma vez por mês.

Causa

A causa deste comportamento foi reproduzida em nossos laboratórios em duas encenações.

Encenação 1 - Quando você cria um registador novo, se um usuário permitiu a caixa de verificação para do “etapas de configuração da remoção do base de dados indicador”, mostra o valor da retenção da recuperação como 30 dias. Isto atualiza por sua vez as configurações de registro após o salvamento.

Encenação 2 - Quando você suprime de um registador e o recreia, se um usuário permitiu a caixa de verificação para do “etapas de configuração da remoção do base de dados indicador”, mostra o valor da retenção da recuperação como 30 dias. Isto atualiza por sua vez as configurações de registro após o salvamento.

Nota: Esta edição é pode ser seguida pela identificação de bug Cisco [CSCuu26777](#).

Solução

Nota: Cisco recomenda que você executa as ações que são descritas nesta seção durante uma janela de manutenção.

A fim resolver esta edição, você deve atualizar a chave de registro a 0xe42 (3,650), que é o chave padrão:

1. Ajuste as chaves de registro a **0xE42** (3,650).
2. Reinicie o serviço para o registador A.
3. Reinicie o serviço para o distribuidor A.
4. Reinicie os serviços para o registador e o distribuidor B, se aplicável.