

# Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Diagnosticar Processos Bloqueados](#)

[Identificar a Origem de um Processo Bloqueado](#)

[Finalizar o Processo Bloqueado](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento fornece um método para identificar e remover os processos do Microsoft SQL que bloqueiam outros processos no sistema Cisco Intelligent Contact Management (ICM). É importante identificar os processos SQL que bloqueiam outros processos porque isso favorece a ilusão de que os outros processos estão paralisados. De fato, os processos não são paralisados, e sim apenas aguardando a liberação dos recursos pelo processo de bloqueio.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Arquitetura do banco de dados Cisco ICM
- Arquitetura de relatórios Cisco ICM
- Utilitários de Consulta Microsoft SQL (Analisador de Consulta do Microsoft SQL Server versão 7.0 ou 2000 ou ISQL\_W para Microsoft SQL Server versão 6.5)

### [Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco ICM versão 4.6.2 ou posterior
- Microsoft SQL Server versão 6.5 ou posterior

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

### [Convenções](#)

Consulte as [Convenções de Dicas Técnicas da Cisco](#) para obter mais informações sobre convenções de documentos.

## Diagnosticar Processos Bloqueados

Para determinar se um processo SQL bloqueia outros, o comando **sp\_who** armazenado precisa ser executado com o Analisador de Consulta (Microsoft SQL Server versão 7.0 ou 2000) ou ISQL\_W (Microsoft SQL versão 6.5).

Isso mostra um resultado hipotético quando o comando **sp\_who** é executado.

Figura 1: sp\_who

SPID	Status	Login	HostName	BlkBy	DBName
1	sleeping	sa	.	.	master
2	BACKGROUND	sa	.	.	cust1_sideA
3	BACKGROUND	sa	.	.	cust1_sideA
4	sleeping	sa	.	.	cust1_sideA
5	sleeping	sa	.	.	cust1_sideA
6	BACKGROUND	sa	.	.	cust1_sideA
7	sleeping	MY_SERVER\user1	GEOCUST1LGRA	.	cust1_sideA
8	sleeping	MY_SERVER\user1	GEOCUST1LGRA	.	cust1_sideA
9	RUNNABLE	MY_SERVER\user1	GEOCUST1LGRA	.	cust1_sideA
10	sleeping	MY_SERVER\user1	GEOCUST1LGRA	.	cust1_sideA
11	sleeping	GEOCUST1\cust1geocust1lgra	.	.	cust1_awdb
13	sleeping	GEOCUST1\cust1lgeocust1lgra	GEOCUST1LGRA	9	cust1_sideA
14	sleeping	GEOCUST1\cust1lgeocust1lgra	.	.	cust1_sideA
15	sleeping	GEOCUST1\cust1lgeocust1lgra	.	.	cust1_sideA
16	sleeping	GEOCUST1\cust1lgeocust1lgra	GEOCUST1LGRA	.	cust1_sideA
17	sleeping	GEOCUST1\cust1lgeocust1lgra	.	.	cust1_sideA
18	sleeping	GEOCUST1\cust1lgeocust1lgra	GEOCUST1LGRA	.	cust1_sideA
19	sleeping	GEOCUST1\cust1lgeocust1lgra	GEOCUST1LGRA	.	cust1_sideA
20	sleeping	GEOCUST1\cust1lgeocust1lgra	.	.	cust1_sideA

Se um processo tiver um valor na coluna BlkBy, isso indicará que o processo está bloqueado por um processo cujo Server Process ID (SPID) é esse valor. Nesse exemplo, o processo com SPID 9 bloqueia o processo com SPID 13. Por isso, ele impede a conclusão desse processo.

## Identificar a Origem de um Processo Bloqueado

Uma vez que você determinou que o processo está bloqueado e qual é o processo de bloqueio, a próxima etapa é determinar a origem do processo de bloqueio para que ela possa ser terminada.

Embora seja possível utilizar as colunas HostName e Login na janela de resultados de **sp\_who** para diagnosticar a origem de um processo de bloqueio, na maioria dos casos isso talvez não forneça todos os detalhes necessários do que o processo faz. Um método possível para obter essas informações é ir até a máquina que é a origem do processo de bloqueio e ver se há um ISQL\_W, um Analisador de Consulta ou uma sessão do Enterprise Manager travada.

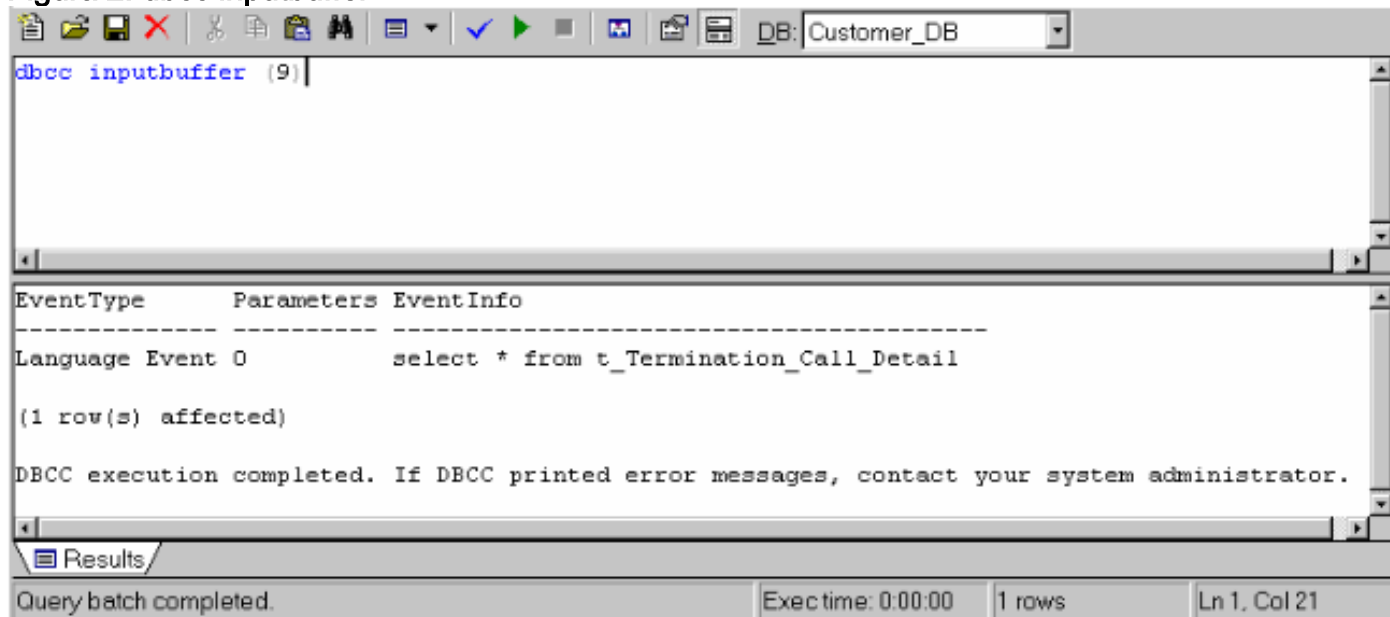
Uma opção é observar a parte da consulta que o processo executa para obter informações de identificação adicionais. Emita este comando:

```
dbccinputbuffer (<x>)
```

Na sintaxe de comando anterior, x indica o SPID do processo de bloqueio. Se você se utilizar os dados do comando **sp\_who** mostrado na [Figura 1](#), x será igual a 9. Isso mostra um resultado

hipotético quando o comando `dbcc inputbuffer` é executado.

Figura 2: `dbcc inputbuffer`



Embora a consulta possa ser indicada com o comando `dbcc inputbuffer`, a finalidade desejada dela talvez ainda seja desconhecida. Se esse for o caso e se o `HostName` não estiver identificado claramente nos resultados do comando `sp_who`, emita esses comandos de rede padrão SQL e DOS para identificar o endereço IP do home de host da origem.

1. Emita essa consulta SQL no processo de bloqueio SPID para obter o endereço MAC da máquina: `dbccinputbuffer(<x>)` Nessa consulta, `y` indica o SPID do processo de bloqueio e é substituído por 9 (consulte a [Figura 2](#)). A coluna `net_address` contém o endereço MAC da máquina que corresponde ao SPID especificado.
2. Emita esse comando de rede DOS em uma janela DOS para determinar o endereço IP que corresponde a esse endereço MAC: `arp-a` Esse comando exibe o endereço IP de todas as máquinas conectadas.
3. Compare o valor `net_address` da consulta `sysprocesses` (passo 1) com o Endereço Físico correspondente nos resultados de `arp -a` (passo 2). Isso determina se o endereço IP que corresponde ao Endereço Físico é o endereço IP da máquina que executa o processo de bloqueio. Emita esse comando de rede DOS em uma janela DOS para localizar o nome de host correspondente dessa máquina: `ping -a<IPaddress>` Nesse comando, `<IPaddress>` indica o endereço IP identificado com o comando `arp -a`. Quando você tem o endereço IP e/ou o nome de host da máquina que executa o processo de bloqueio, é mais fácil ir até a raiz do problema do bloco.


## [Finalizar o Processo Bloqueado](#)

Há três métodos para finalizar o processo de bloqueio:

- Aborde a máquina que executa o processo de bloqueio e determine o aplicativo que se conecta ao Microsoft SQL Server. Se o aplicativo puder ser desligado, feche-o. **Nota:** Se você fecha o aplicativo, talvez demore um pouco. Isso depende da natureza do trabalho feito pelo aplicativo. Esse processo também leva o Microsoft SQL Server a executar um rollback de todo o trabalho não comprometido iniciado pelo aplicativo. Esse é o método *mais seguro* para

finalizar o processo afetado.

- Mate o processo de bloqueio com esse comando SQL: `kill<z>` Nesse comando, `<z>` é o SPID

do processo de bloqueio.  **Cuidado:** O comando **kill** é uma *abordagem muito perigosa* de limpar o processo de bloqueio porque pode corromper o banco de dados SQL se o processo de bloqueio executa uma atualização de base de dados. O comando **kill** também pode demorar um pouco para terminar se o processo de bloqueio executou muito trabalho que o processo kill deve desfazer (rollback). Consulte os Manuais SQL on-line para obter mais informação sobre o comando **kill**. Isso deve ser incluído na mídia de instalação do Microsoft SQL Server.

- O método final para finalizar o processo de bloqueio é reinicializar a máquina que executa o processo de bloqueio. **Nota:** Assim como acontece com a opção de comando **kill**, é uma *abordagem muito perigosa* limpar o processo de bloqueio porque o aplicativo conectado ao Microsoft SQL Server não é desligado corretamente.

## [Informações Relacionadas](#)

- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)