

# Erro de processo de recuperação: Afirmação falhada: (keytop - keybase) >= 0.0

## Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Convenções](#)

[Identificar o problema](#)

[Resolução](#)

[Informações Relacionadas](#)

## [Introdução](#)

Este documento descreve o erro de processo de recuperação: Afirmação falhada: (o >= 0.0 - do keybase keytop) que aparece em um registador de Cisco Intelligent Contact Management (ICM), e fornece uma alternativa possível.

## [Pré-requisitos](#)

### [Requisitos](#)

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Como pesquisar defeitos edições em Cisco ICM
- Utilitários de consulta de Microsoft

### [Componentes Utilizados](#)

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

- Versão do ICM 4.6.2 de Cisco e mais atrasado
- Versão 6.5 e 7.0 do Microsoft SQL server

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.

## Identificar o problema

O processo da recuperação (receptor) em um registrador afirma. A fim identificar isto, veja o processo receptor no registrador que afirma. Alternativamente, veja o log receptor depois que você usa o [utilitário dumplog](#).

```
00:07:30 la-rcv Connection To Server Broken on <cust_inst>georgrlbp
using port 41053.
00:07:30 la-rcv Logger or HDS on connection <cust_inst>georgrlbp
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>georgrlbp
using port 41053.
00:07:54 la-rcv Connected To Client on <cust_inst>georgrlbp
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
```

**Nota:** Esta mensagem aparece sobre as múltiplas linhas aqui devido às limitações de espaço.

O processo receptor falha seguido pelos CSF e pelos processos de logger.

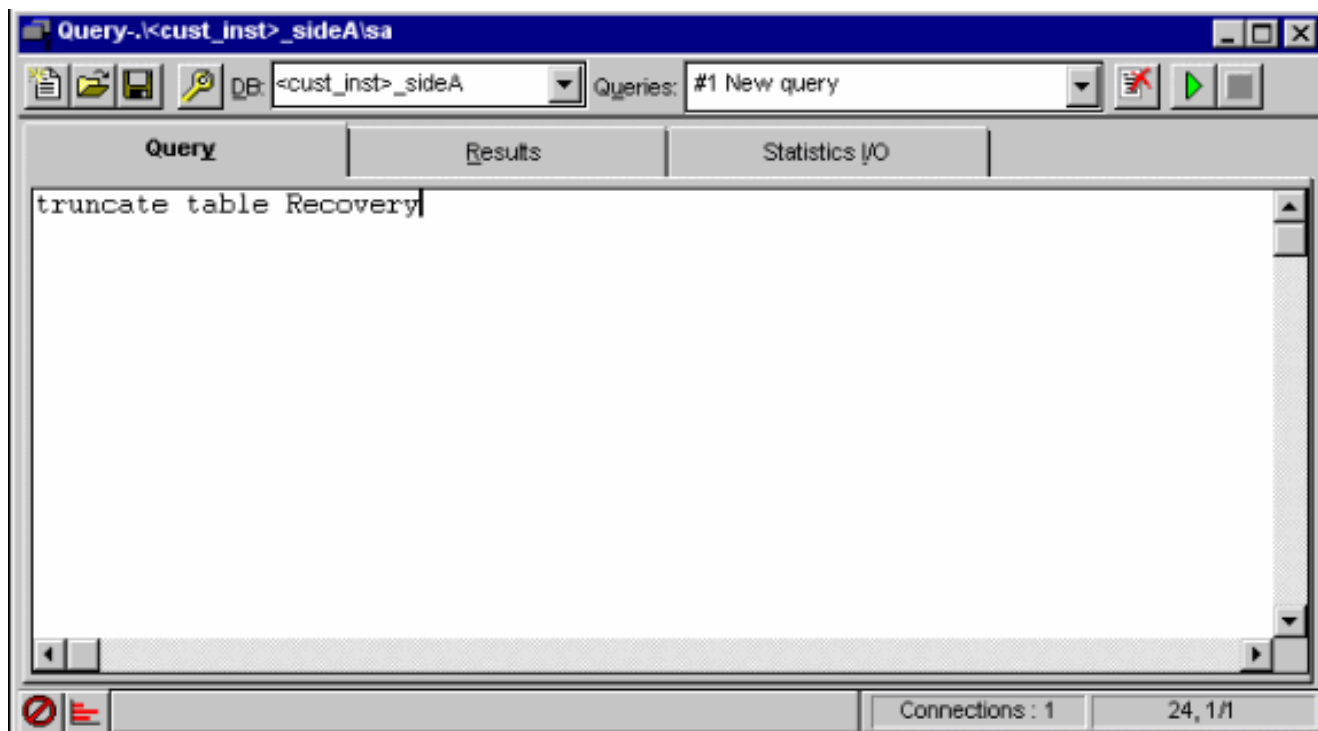
## Resolução

Este erro é geralmente o resultado de uma das máquinas do controlador central em que o momento foi ajustado dianteiro de testar, e então ajustado manualmente para trás. O problema é devido aos registros da recuperação, com uma data futura e uma estadia.

Você deve ajustar o base de dados Microsoft SQL a fim resolver este problema. Você precisa de truncar a tabela da recuperação.

Termine estas etapas no registrador com o problema:

1. Pare serviços de ICM Cisco no registrador onde o erro ocorre.
2. Lance o utilitário de consulta relevante. Para a versão 6.5 do Microsoft SQL server, use o **isql\_w**. Para a versão 7.0 do Microsoft SQL server, use o **analizador de consulta**.
3. Selecione o base de dados do <cust\_inst>\_sideX onde o <cust\_inst> é o nome do cliente e X é o lado do registrador onde o problema ocorre.
4. Execute a pergunta para truncar a tabela da recuperação (veja [figura 1](#)). **Figura 1 – Execute a pergunta**



5. Enfie serviços de ICM Cisco no registrador.

**Nota:** Você deve truncar a tabela da recuperação somente em um registrador onde o problema ocorra. Se você trunca a tabela da recuperação em outros dispositivos, tais como um HDS, os outros ambientes do ICM e recuperação entre registradores pode diretamente ser afetada. Trunque o lado de ofensa somente. Não trunque a tabela em ambos os registradores.

**aviso:** Você pode perder dados se você trunca ambos os registradores.

## [Informações Relacionadas](#)

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