

Решите Проблемы UCCE, Когда Данные Не будут Записаны в HDS

Содержание

[Введение](#)

[Проблема](#)

[Причина](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает, как решить проблему с Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Версия 10.x, когда данные не записаны в Historical Data Server (HDS).

Проблема

После события чистки (между временем на сервере 0:30 и 0:35), таблица восстановления становится пробелом, и данные больше не заполняют на HDS от регистратора.

Примечание: Имя копии, которое используется для примеров всюду по этому документу, является *лабораторной работой*, которой можно обменяться с <экземпляром>.

Для шагов первоначального устранения проблем необходимо проверить состояние базы данных через DBA ICM на регистраторах и дистрибьюторах, которые встречаются с этой проблемой. Необходимо также проверить основные ключи реестра для чисток. Для проверки размера базы данных и использования, перейдите к DBA ICM, щелкните правой кнопкой мыши <экземпляр> _ <компонент> и нажмите **Properties**. Проверьте, что это не в или выше 80%. Проверьте эту информацию о регистраторе, HDS и Административной рабочей станции (AW) также.

Затем, можно проверить Сводку Использования Пространства на DBA ICM:

1. Щелкните правой кнопкой мыши <экземпляр> _ <компонент>.
2. Перейдите к **Данным> Пространство Используемая Сводка** из меню около начала страницы.
3. Анчек флажки **Display Empty Tables** и **Display Temporary Tables**.

Если вы просматриваете HDS, который не содержит текущие данные, прошлый раз, что данные были получены на большинстве таблиц, указывает время, когда произошла проблема.

Проверьте основные настройки реестра чистки и репликации на регистраторе:

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

Проверьте основные настройки реестра чистки и репликации на дистрибьюторе:

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

На этом этапе, если данные проверены и корректны, следующий шаг должен вытянуть журналы репликации от дистрибьютора и регистратора. Значение трассировки установлено в 3 на Диагностическом Портике Платформы, который вытягивает журналы вскоре после. Журналы должны показать данные, подобные следующим двум примерам.

Вот журналы репликации регистратора:

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

Вот журналы репликации дистрибьютора:

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

Чтобы лучше понять ключи репликации и **Никакую СООТВЕТСТВУЮЩУЮ ЗАПИСЬ**, которая появляется в журналах, запросы Structured Query Language (SQL) (язык структурированных запросов) выполнены для получения дополнительной информации обо всех регистраторах и дистрибьюторах.

Вот SQL-запросы:

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

Вот результаты SQL-запроса:

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

Заметьте, что ключи восстановления для Logger A и Дистрибьютор A значительно далее независимо, чем ожидается и, чем это на стороне B. Кроме того, новые данные на Дистрибьюторе приблизительно совпадают с местоположением недостающих отчётов о данных, которые сначала наблюдались. Также обратите внимание на несоответствие в максимальном расстоянии RecoveryKey между таблицей от запросов и журналами.

Можно просмотреть таблицу восстановления для определения ключей, которые сохранены.

Вот SQL-запрос:

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

Вот результаты SQL-запроса:

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

В выходных данных вы видите, что Logger A появляется **EMPTY** без ключа восстановления. Так как эти данные неожиданны, необходимо тогда проверить данные в Logger таблица восстановления.

Вот SQL-запрос:

```
select * from Recovery
```

Когда этот запрос выполнен, результатами является пробел, который указывает, что нет никаких данных в таблице восстановления. На этом этапе необходимо переоценить записи реестра. Когда эти две стороны экспортируются, и сравнение сделано, несоответствие замечено.

Вот записи реестра для Logger 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
```

Вот записи реестра для Logger 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
```

Как показано на Logger A, *Дневное* значение *Восстановления* установлено для 0x1e, который является шестнадцатеричным (ШЕШНАДЦАТЕРИЧНЫМ) значением для 30. На Logger B, *Дневное* значение установлено для 0xe42, который является Шестнадцатеричным значением для 3,650. После дальнейшего рассмотрения с записями реестра по умолчанию в лабораторной работе это, кажется, проблема. Это также совпадает с признаком проблемы, которая происходит приблизительно один раз в месяц.

Причина

Причина этого поведения была воспроизведена в наших лабораторных работах в двух сценариях.

Сценарий 1 - Когда вы создаете новый регистратор, если пользователь включил флажок для "Действий настройки Чистки Базы данных Показа", это показывает значение задержания восстановления как 30 дней. Это в свою очередь обновляет настройки реестра после сохранения.

Сценарий 2 - Когда вы удаляете регистратор и воссоздаете его, если пользователь включил флажок для "Действий настройки Чистки Базы данных Показа", он показывает значение задержания восстановления как 30 дней. Это в свою очередь обновляет настройки реестра после сохранения.

Примечание: Эта проблема, может быть отследен идентификатором ошибки Cisco [CSCuu26777](#).

Решение

Примечание: Cisco рекомендует выполнить действия, которые описаны в этом разделе во время периода технического обслуживания.

Для решения этого вопроса необходимо обновить ключ реестра к 0xe42 (3,650), который является ключом по умолчанию:

1. Установите ключи реестра в **0xE42** (3,650).
2. Перезапустите сервис для Logger A.
3. Перезапустите сервис для Дистрибьютора A.
4. Перезапустите сервисы для Logger и Дистрибьютора B, если применимо.