

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. В некоторых случаях *DiffDay* на регистраторе больше, чем *Сохранить* значение при просмотре Пространства Используемая Сводка.

Причина

В этом разделе описывается определить причину проблемы.

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:

Проверьте основные настройки реестра чистки и репликации на дистрибьюторе:

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 Портке Платформы, который вытягивает журналы вскоре после. Журналы должны показать данные, подобные следующим двум примерам.

Вот журналы репликации регистратора:

Вот журналы репликации дистрибьютора:

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

Вот SQL-запросы:

Вот результаты SQL-запроса:

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:

Вот результаты SQL-запроса:

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:

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:

Вот записи реестра для Logger B:

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.

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.

Примечание: Эта проблема в настоящее время расследуется командой разработки и отслежена в идентификаторе ошибки Cisco [CSCuu26777](#).