

Ошибка процесса восстановления: Ошибка утверждения: (keytop - keybase) >= 0.0

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Условные обозначения](#)

[Выявление проблемы](#)

[Разрешение](#)

[Дополнительные сведения](#)

Введение

Этот документ описывает Ошибку Процесса восстановления: `Assertion failed: (keytop - keybase) >= 0.0`, который появляется на Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Logger и предоставляет возможный обходной путь.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Как решить проблемы в ICM Cisco
- Microsoft Query Utilities

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco ICM версии 4.6.2 и более поздних
- Версия 6.5 и 7.0 Microsoft SQL Server

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Условные обозначения

[Дополнительные сведения об условных обозначениях см. в документе Условные обозначения технических терминов Cisco.](#)

Выявление проблемы

Восстановление (rcv) процесс на одном Logger утверждает. Для определения этого просмотрите процесс rcv на Logger, который утверждает. Также просмотрите журнал rcv после использования [служебной программы 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 exeeded 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
```

Примечание: Это сообщение появляется по составным строкам здесь из-за ограничений длины.

rcv обрабатывают сбои, придерживавшиеся **csfs** и процессами ведения журнала.

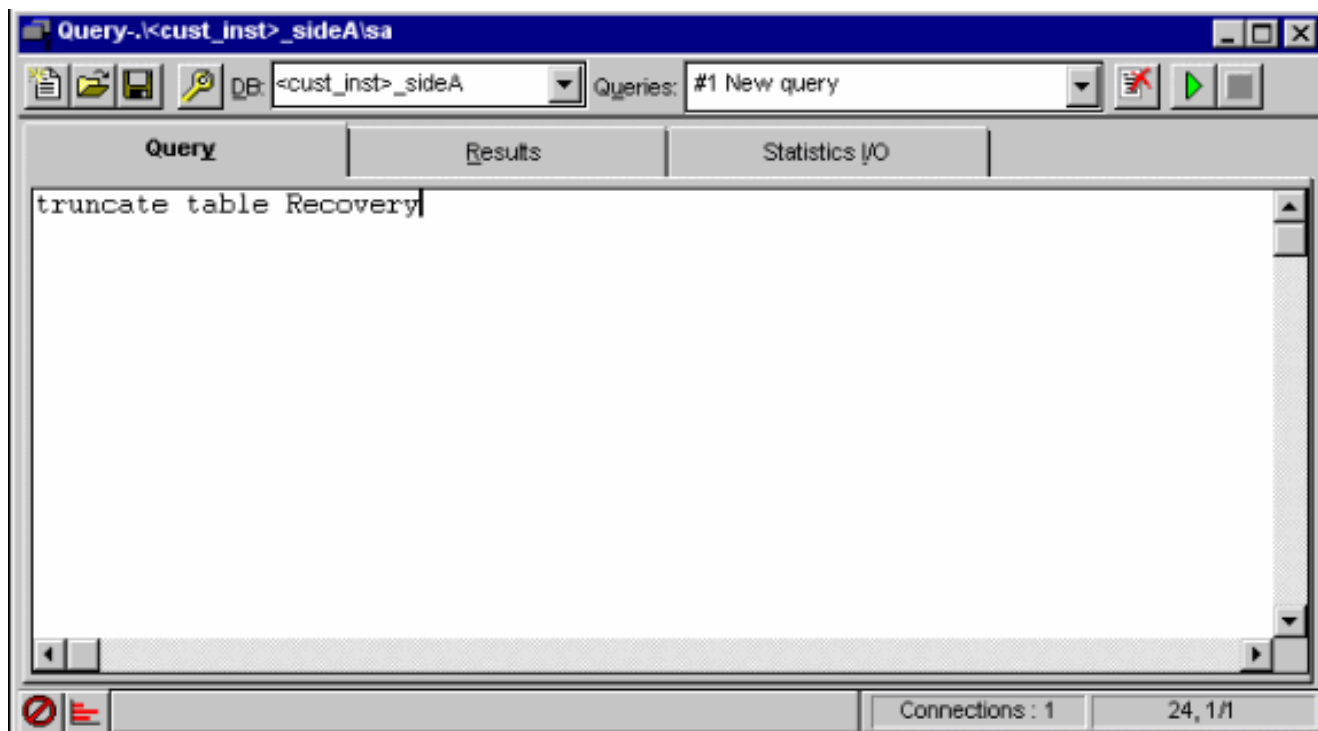
Разрешение

Эта ошибка обычно является результатом одной из машин Центрального контроллера, на которых время было выдвинуто для тестирования, и затем вручную отрегулированный назад. Проблема происходит из-за записей Восстановления с будущей датой и время.

Необходимо отрегулировать базу данных Microsoft SQL для решения этой проблемы. Необходимо усечь таблицу Восстановления.

Выполните эти шаги на Logger с проблемой:

1. Остановите сервисы Cisco ICM на Logger, где происходит ошибка.
2. Запустите соответствующую Служебную программу запросов. Для версии 6.5 Microsoft SQL Server используйте **isql_w**. Для версии 7.0 Microsoft SQL Server используйте **Анализатор запросов**.
3. Выберите базу данных <cust_inst>_sideX, где <cust_inst> является именем клиента, и X сторона Logger, где происходит проблема.
4. Выполните запрос для усечения таблицы Восстановления (см. [рисунок 1](#)). Рисунок 1 – **выполненный запрос**



5. Запустите сервисы Cisco ICM на Logger.

Примечание: Необходимо усечь таблицу Восстановления только на Logger, где происходит проблема. При усечении таблицы Восстановления на других устройствах, таких как HDS, на другие среды ICM и восстановление между Logger можно непосредственно влиять. Усеките незаконную сторону только. Не усекайте таблицу на обоих Logger.

% Warning: Можно потерять данные при усечении обоих Logger.

[Дополнительные сведения](#)

- [Cisco Systems – техническая поддержка и документация](#)