

# 当数据给HDS时，没有被写排除UCCE问题故障

## Contents

[Introduction](#)

[问题](#)

[原因](#)

[解决方案](#)

## Introduction

本文描述如何用Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)版本10.x排除问题故障，当数据给历史数据服务器时(HDS)没有被写。

## 问题

在清除事件(在上午12:30和上午12:35服务器时间之间)后，恢复表成为空白和数据在从日志记录器的HDS不再填充。

**Note:**使用示例在本文中的实例名字是实验室，可以互换与<instance>。

对于最初的故障排除步骤，您应该通过在遇到此问题的日志记录器和分销商的ICM DBA验证数据库健康。您应该也验证清除的基本的注册密钥。为了验证数据库大小和使用方法，请连接对ICM DBA，用鼠标右键单击<instance>\_<component>，并且点击**属性**。验证这不是正好在或在80%之上。检查关于日志记录器、HDS和管理工作站(AW)的此信息。

其次，您能检查在ICM DBA的空间使用汇总：

1. 用鼠标右键单击<instance>\_<component>。
2. 连接对**数据>空间**从菜单的**使用的汇总**在页的顶层附近。
3. 不选定**显示空表**并且**显示临时表**复选框。

如果不包含当前数据的查看HDS，上次数据在大多被接受了表指示时间问题出现。检查在日志记录器的基本的清除和复制注册表设置：

```
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&colon; 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&colon; /db lab_sideA /server /name ROGGER105A/replicationport 41026
/recoveryport 41028
```

检查在分销商的基本的清除和复制注册表设置：

```
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&colon; 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&colon; /db lab_hds /client /name ROGGER105A /replicationport
41026 /recoveryport 41028
```

这时，如果数据被验证并且更正，下一步是拉从分销商和日志记录器的复制日志。跟踪值设置到3在诊断的框架门廓，以后拉日志。日志应该显示数据类似于下两个示例。

这是日志记录器复制日志：

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

这是分销商复制日志：

```
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
```

为了更好了解复制键和出现于日志的匹配的条目，结构化查询语言(SQL)查询没有运行关于所有日志记录器和分销商的更多信息。

这是SQL查询：

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

这是SQL查询结果：

```
RogA - 7369086557263
HDSA - 7369086520649
```

RogA - 2015-04-06 15:01:47.990

HDSA - 2015-04-05 00:28:19.000

注意A比在边B.显着进一步单独的日志记录器A和分销商的恢复键预计和比那。此外，关于分销商A的最近数据近似匹配首先被观察缺少数据报告的位置。并且请注释在最大RecoveryKey距离的差误从查询的表和日志之间。

您能查看恢复表为了确定存储的键。

这是SQL查询：

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

这是SQL查询结果：

HDSA - 7369090330048

RogA - EMPTY

在输出中，您能看到日志记录器A看上去空，没有恢复键。因为此数据是意外的，您在日志记录器A恢复表里应该然后验证数据。

这是SQL查询：

```
select * from Recovery
```

当此查询运行时，结果是空白的，表明没有数据在恢复表里。这时，您应该复评注册表条目。当双方被导出时，并且比较被做，差误被注意。

这是日志记录器的A注册表条目：

```
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
```

这是日志记录器的B注册表条目：

```
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
```

如显示在日志记录器A，恢复日值为0x1e设置，是30的十六进制(HEX)值。在日志记录器B上，几天值为0xe42设置，是3,650的十六进制值。在与默认注册表条目的进一步复核在实验室里，这似乎是问题。这也匹配问题的症状，近似每月一次发生。

## 原因

此工作情况的原因在我们的两个方案的实验室被再生产了。

方案1 -当您创建一个新的日志记录器时，如果用户允许“显示数据库清除配置步骤的”复选框，显示恢复挽留值作为30天。这在保存以后反过来更新注册表设置。

方案2 -当您删除日志记录器并且再创它时，如果用户允许“显示数据库清除配置步骤的”复选框，显示恢复挽留值作为30天。这在保存以后反过来更新注册表设置。

**Note:**此问题是可以由Cisco Bug ID [CSCuu26777](#)跟踪。

## **解决方案**

**Note:**Cisco建议您进行在维护窗口期间，在此部分描述的动作。

为了解决此问题，您必须更新注册密匙到0xe42 (3,650)，DEFAULT键：

1. 设置注册密匙为**0xE42** (3,650)。
2. 重新启动日志记录器的A.服务。
3. 重新启动分销商的A.服务。
4. 重新启动日志记录器和分销商的B服务，如果适用。