

当数据没有写入对HDS时，请排除故障UCCE问题

目录

- [简介](#)
- [问题](#)
- [原因](#)
- [解决方案](#)

简介

本文描述如何排除故障与Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)版本10.x的一个问题，当数据没有写入对历史数据服务器时(HDS)。

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，恢复表变为空白和数据在从记录器的HDS不再填充。

注意：使用示例在本文中的实例名字是实验室，可以互换与<instance>。

对于初始故障排除步骤，您应该通过在遇到此问题的记录器和总代理的ICM DBA验证数据库健康。您应该也验证清除的基本注册表项。为了验证数据库大小和使用情况，请导航对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的空间使用摘要：

1. 右键单击<instance>_<component>。
2. 导航对**数据>空间使用的摘要**从菜单在页的顶部附近。
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，上次数据在大多接收表指示问题发生的时间。检查在记录器的基本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
```

检查在总代理的基本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，如果数据验证并且更正，下一步是请求从总代理和记录器的复制日志。trace值设置到3在诊断框架轮廓，以后拉日志。日志应该显示数据类似于下两示例。

这是记录器复制日志：

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

这是总代理复制日志：

```
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
```

为了改善请了解复制密钥，并且在日志出现的匹配的条目，结构化查询语言(SQL)查询没有运行关于所有记录器和总代理的更多信息。

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B侧显着进一步单独的记录器A和总代理的恢复密钥预计和比那。此外，在总代理A的最最近的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距离的差异

从查询的表和日志之间。

您能查看恢复表为了确定存储的密钥。

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，您能看到记录器A看上去空，没有恢复密钥。因为此数据是意外的，您在记录器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。当双方导出时，并且比较被做，差异被注意。

这是记录器回答:的注册表条目

```
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
```

如显示在记录器A，恢复天值为0x1e设置，是30的十六进制(HEX)值。在记录器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

此行为的原因在我们的在两个方案的实验室被再生产了。

方案1 -当您创建一台新的记录器时，如果用户启用“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 -当您删除记录器并且再创它时，如果用户启用“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。

注意：此问题是可由Cisco Bug ID [CSCuu26777](#)跟踪。

解决方案

注意：思科建议您进行在维护窗口期间，在此部分描述的操作。

为了解决此问题，您必须更新注册表项到0xe42 (3,650)，是默认键：

1. 设置注册表项为**0xE42** (3,650)。
2. 重新启动记录器的A.服务。
3. 重新启动总代理的A.服务。
4. 重新启动记录器和总代理的B服务，如果适用。