

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。有时，当您查看空间使用的摘要时，在记录器的*DiffDay*比保留值极大。

原因

此部分描述如何确定问题的原因。

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：

检查在总代理的基本清除和复制注册表设置：

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

断框架门廓，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：

这是总代理复制日志：

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：

这是SQL查询结果：

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：

这是SQL查询结果：

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：

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

这是记录器的B注册表条目：

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。

[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。

注意：此问题由开发组是在调查中和被跟踪在Cisco Bug ID [CSCuu26777](#)。