

如何排除故障思科Unified Contact Center企业(UCCE)，当记录器A和B在初始化状态被滞留

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[在步骤之下执行的以后解决校验和问题](#)

[已验证](#)

简介

当UCCE记录器A和B在初始化状态时，被滞留本文描述步骤排除故障。

贡献用Pratham普拉卡什，Cisco软件软件工程师。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科UCCE
- Microsoft结构化查询语言(SQL)

使用的组件

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

问题

日志分析表示UCCE记录器A和B在初始化状态被滞留。在两边的记录器不会变为激活，并且记录器继续失败与例外bcp连接用尽。错误消息示例此情况的可以在日志文件找到。

```
14:09:45:286 la-rcv Trace: SQL Server User Error: 2627, State 1, Severity: 14, Message:
Violation of PRIMARY KEY constraint 'XPKPeripheral_Interval'. Cannot insert duplicate key
in object 'dbo.t_Peripheral_Interval'. The duplicate key value is (Jul 3 2015 12:30PM,
5002, 300, 1).
14:09:45:335 la-rcv Trace: Duplicate key ignored because the record already exist in the
database.
14:09:45:335 la-rcv Trace: bcp_done failed
```

因为在t_Persistent_Variable表里，找到的相同的密钥这发生。两台记录器A和B不能完成初始化。

解决方案

此情况能发生，当曾经在UCCE版本10.x TheDefect “[CSCuw02024](#)删除时t_Persistent_Variable的表的不变量，并且重新加写记录”。

perform根据应急方案

步骤1.设置在ogger端A的以下注册表项和从值1的记录器B侧到0

HKEY_LOCAL_MACHINE \软件\ GeoTel \ ICR \ Customerinstance \ LoggerB \记录器\
HistoricalData \不变

步骤2.减少一端

- 1)削在下来侧的Persistent_VariableTmp1、 Persistent_VariableTmp2和t_Persistent_Variable表。
- 2)削在激活侧的Persistent_VariableTmp1、 Persistent_VariableTmp2和t_Persistent_Variable表。

步骤3在两边A和B侧的重新启动记录器服务

步骤4执行测验确保用户能做配置更改。

步骤5地方测试呼叫到验证呼叫的系统里工作。

步骤6它可能仍然是neecessary执行exit_router，发现系统是正在运行的，并且路由器两边通过采取配置完成状态转移从端A记录器。虽然Contact Center系统是运行和工作， B侧仍然记录器db在初始化状态。当B侧记录器恢复密钥是滞后的端A记录器由大量时，这发生。

步骤7从A的执行的手工的设置db--> B

从A的执行的手工的出口/导入设置数据--> B

虽然lastUpdatekey匹配在A端和B端之间，记录器B clgr诉说校验和错误。通过ICMDBA执行手工的记录器设置db同步防止校验和错误。

在步骤之下执行的以后解决校验和问题

1. 被终止的设置更改通过更改DBMaintenance注册表项到1
2. 备份在MSSQL的整个记录器A数据库。并且转接db备份对记录器B服务器。
3. 已丢失记录器B数据库和再创记录器B数据库。
4. 恢复在记录器B的记录器db从从记录器A.的db备份。
5. 供给动力的记录器B服务备份。

6. 重置DBMaintenance注册表项到0

已验证

1. rttest的路由器成功设立与记录器B进程的MD连接，包括CLGR、HLGR，RCV etc。
2. 记录器B从MD不脱离由于数据校验和错误。
3. 因为记录器B在关闭状态几天，系统积极地当前同步历史数据与HDS。
4. 设置更改仍然工作