

# 排除报告的CVP故障服务器数据库清除故障

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[排除多数常见情况故障](#)

[密码不匹配](#)

[密码不匹配解决方案](#)

[与错误的清除失效：失败运行存储过程sp frag\\_mgt：-310](#)

[清除错误的-310失败解决方案](#)

[与出故障的错误的清除失效运行存储过程sp frag\\_mgt：-206](#)

[清除错误的-206失败解决方案](#)

[Verify](#)

## Introduction

本文描述步骤排除报告的Customer Voice Portal (CVP)故障服务器数据库清除故障(紧急状态和每夜的清除)。

## Prerequisites

## Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP服务器
- Cisco Unified智能联络管理(ICM)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

## Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- 报告的CVP服务器8.5和更高
- CVP操作控制台(OAMP)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.如果您的网络实际，请保证您了解所有命令的潜在影响。

## 排除多数常见情况故障

## 密码不匹配

保证CVP\_dbadmin，并且CVP\_dbuser密码是同样。有此[CSCuw90124](#)的一个缺陷。

这在报告的服务器的CVP日志可以被验证。

Logsnippets：

```
During night purge time 12:00 midnight as per the configuration done on OAMPserver, Purge started.  
10.XX.XX.XX: Sep 20 2017 00:00:02.986 +0400: %CVP_10_5_RPT-1-REPORTING_ALERT_MESSAGE: Starting  
purge handler operation. [id:4024]
```

```
But failed due to password issue,  
10.XX.XX.XX: Sep 20 2017 00:00:06.012 +0400: %CVP_10_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG:  
(Database: cvp_data) Failed running the stored procedure sp_get_space(): java.sql.SQLException:  
Incorrect password or user com.informix.asf.IfxAASRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not  
known on the database server.: java.sql.SQLException: Incorrect password or user  
com.informix.asf.IfxAASRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.  
(DBScript.testPurgeNeeded)  
java.sql.SQLException: Incorrect password or user com.informix.asf.IfxAASRemoteException:  
cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.
```

## 密码不匹配解决方案

重置CVP\_dbadmin和CVP\_dbuser密码：

步骤1.对报告的服务器开始一次远程桌面会话。

步骤2.登陆到有有管理员特权的用户的服务器。

第3.步。保证报告的CVP用户Informix公司，cvp\_dbadmin，cvp\_dbuser在报告的CVP存在服务器。

步骤4.报告的CVP用户必须是本地管理员和Informix公司admin组的成员。

第5.步。保证报告的CVP用户帐户没有被锁定。

第6.步。在更改前，请保证报告的服务器通过CVP OAMP控制台被终止Windows密码。如果报告的服务器没有中断，尝试连接错误的用户名/密码组合和锁定cvp\_dbuser帐户。

第7.步。保证服务在运行在报告的CVP的状态服务器的Cisco CVP资源管理器。

步骤8.连接对计算机管理>本地用户和Groups>用户。

步骤9.重置informix公司的密码，cvp\_dbadmin，cvp\_dbuser对一个临时密码。

步骤10.输入OAMP控制台网页并且连接对设备管理>报告统一的CVP服务器。选择并且编辑报告的CVP服务器配置。选择数据库管理>更改用户密码。

步骤11.从第9步输入临时密码作为旧密码，然后输入您新的永久性密码。

步骤12.保证帐户没有通过Windows本地用户和组被锁定。

第13步。重新启动报告的CVP服务器服务。

## 净化与错误的失效：失败运行存储过程sp\_frag\_mgt：-310

这在报告的服务器的CVP日志可以被验证。

Logsnippet：

```
10.XX.XX.XX 00:00:03.683 -0500: %CVP_8_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG: (Database: cvp_data)
runDBPurge -- Failed running the stored procedure sp_frag_mgt: -310
10.XX.XX.XX 00:00:03.683 -0500: %CVP_8_5_RPT-1-REPORTING_DB_PURGE_FAILED:The Reporting
(Database: cvp_data) database purge operation failed [Duration: 0.50
```

## 清除错误的-310失败解决方案

为了解决此故障，请丢弃垃圾表在报告的服务器的cvp\_data表里。

错误代码-310表明表(或相当请分段)已经存在。当清除运行时，片段被分开对名为**垃圾**的表表然后被丢弃。因为清除不成功运行，**Informix.junk**表没有被删除在清除进程结束时。为了解决此问题，您需要手工删除表和采取这些步骤：

步骤1.连接开始>所有Programs> Informix公司动态Server> cvp\_db\_<dbname>。

步骤2.输入 dbaccess。

第3.步。从菜单，请选择 **连接**。

第4.步。从数据库服务器列表，请选择适当一个。在这种情况下， **cvp\_data**。

第5.步。在 **用户名>>**提示，键入登录名。

第6.步。在 **密码>>**提示，请键入用户密码。

步骤7.选择数据库使用，是 **cvp\_data**。

步骤8.选择 **退出**为了返回到主菜单。

步骤9.选择 **查询语言**为了执行查询。

步骤10.运行查询 **丢弃表垃圾**。

一旦表被删除，清除成功运行。

## 净化与出故障的错误的失效运行存储过程sp\_frag\_mgt：-206

这在报告的服务器的CVP日志可以被验证。

Logsnippet：

```
10.XX.XX.XX Nov 04 2017 00:02:55.489 +0400: %CVP_10_5_RPT-3-REPORTING_DB_ERROR_MSG: (Database:
cvp_data) runDBPurge -- Failed running the stored procedure sp_frag_mgt: -206 [id:4012]
10.XX.XX.XX Nov 04 2017 00:02:55.520 +0400: %CVP_10_5_RPT-1-REPORTING_DB_PURGE_FAILED: The
Reporting (Database: cvp_data) database purge operation failed [Duration: 89.72 seconds].
[id:4006]
```

## 清除错误的-206失败解决方案

检查输出的Frag\_mgt为了知道存储过程为什么发生了故障。如果它是由于purgelist，从cvpadmin表请删除purgelist。

**警告：**对于SQL片段日志，请保证采取这些步骤，当在一个低语音流量周期时。

**Step 1.**请使用dbaccess工具为了登陆到cvp\_data数据库和运行呼叫sp\_frag\_mgt ('D');。输出在CVPHOME \日志\ Frag\_mgt.out被写

**步骤2.**验证它是否卡住归结于垃圾purgelist。

日志片断：

```
evaluates to alter fragment on table vxmlelement detach partition sys_p5962 junk
EXECUTE IMMEDIATE alter fragment on table vxmlelement detach partition sys_p5962 junk
;
exception : looking for handler
SQL error = -626 ISAM error = -106 error string = = ""
```

**步骤3.**运行查询精选\*从cisoadmin : cvp\_admin表的purgelist为了检查purgelist。

**警告：**保证采取这些步骤，当在一个低语音流量周期时。

**步骤4.**为了删除purgelist，请终止在报告的服务器的CVP服务Cisco CVP CallServer。

**步骤5.**运行从action='D的purgelist的命令dbaccess cisoadmin “删除;”

**步骤6.**请手工运行程序sp\_frag\_mgt为了检查是否成功执行。

**步骤7.**开始在报告的服务器的CVP服务Cisco CVP CallServer。

## Verify

为了验证是否清除运作适当地，在解决后与错误206的清除失效，遵从这些步骤：

**Step 1.**您能检查cvp日志，并且确认清除故障消息请勿存在。

**步骤2.**运行onstat - d命令为了检查数据库空间、使用方法、可用性等等。

**步骤3.**运行这些查询cvp\_data表为了确认根据保留阶段的数据可用被配置各自表的在CVP OAMP清除设置。

```
select min(dbdatetime) from vxmlelement
select min(dbdatetime) from call
```