

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[规则](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

[相关信息](#)

简介

本文解释两个原因为什么在Cisco Intelligent Contact Management (ICM)记录器数据库的一端的同步和状态转移失效与Cisco ICM Logger数据库的另一侧和一可能的应急方案的同步使用ICMDBA同步的同步功能两记录器数据库数据。

先决条件

要求

本文档的读者应掌握以下主题的相关知识：

- Cisco ICM
- Microsoft SQL 数据库

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本。

- Cisco ICM版本5及以上版本
- 标准的Microsoft SQL Server 2000或企业版用服务包2

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备创建的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您是在真实网络上操作，请确保您在使用任何命令前已经了解其潜在影响。

规则

有关文档规则的详细信息，请参阅 [Cisco 技术提示规则](#)。

问题

在同步的执行，被复制的进程总是处理相同的输入并且生成相同的输出。如果一进程发生故障，其他继续运行，不用中断的系统操作。一旦失败的进程返回，立即更新以ICM进程的当前状态运行在其对等体的。

为了与别的同步一对等体，系统执行一次状态转移。状态转移设备允许一同步的进程(例如，记录器)复制在其内存的变量对其对等体。在一端出故障情况下，恢复系统接收从当前执行系统的变量并且能重新启动与ICM进程的当前状态的复制。例如，当失败在端A记录器检测，ICM软件使用仅B侧。当端A记录器重新启动时，ICM软件调用状态转移立即更新记录器数据库端A组件以副本的当前状态在B侧的。

有状态转移发生故障的两个已知实例。在以下示例中，方向是同步与B侧记录器数据库的端A记录器数据库。在端A记录器(接收的lgr进程trace，失败侧)如下所示。

```
23:26:58 Trace: Release 5.0 service pack 0+, Build 0977823:26:58 Initializing Event Management System (EMS) Library.23:26:58 Trace: EMS Server pipe <cust_inst>\LoggerA\lgrEMSPipe enabled for <cust_inst>\LoggerA\lgr23:26:58 Trace: Logger Type is 123:26:58 Initializing Node Manager Library.23:26:58 Trace: NodeManagerHandler: Logger Initializing23:26:58 Trace: DB-Library version 7.00.839.23:26:58 Trace: SQL Server version 8.0.76023:26:58 Trace: Connect to <cust_inst>_sideA database.23:26:58 Trace: Connected to <cust_inst>_sideA database.23:26:58 Trace: Setting the maximum number of DB-Lib connections to 10123:26:59 Trace: Starting config checksum, updateKey = 31047399105523:27:03 Trace: Checksum config complete: Rows = 23442, bytes = 13409511, checksum = 783166570, updateKey = 31047399105523:27:03 Trace: SQL Server sort order is Latin1_General_BIN23:27:03 Trace: Database uses Major Version 77, CC Minor Version 4 of the Schema23:27:03 Trace: Logger Compatible with Major Version 77, CC Minor Version 4 of the Schema23:27:03 Trace: Partitioning is not enabled!23:27:03 Trace: EMT I/O completion ports: max threads=4, concurrent threads=023:27:03 Connection to MDS process established.23:27:03 Trace: The Logger is registered with MDS; handle = 3623:27:03 Trace: GetInSync: Serialization Disabled.23:27:03 Trace: GetInSync: Synchronization holdoff disabled.23:27:03 Trace: The Logger is NOW Starting MDS Client Message Processing23:27:03 MDS is in service.23:27:04 Initiating state transfer RECEIVE operation.23:27:08 Trace: NodeManagerHandler: Logger Waiting for MDS Messages23:27:18 Trace: NodeManagerHandler: Logger Waiting for MDS Messages...
```

注意：上述示例在多条线路显示由于空间限制。

lgr进程显示。在重复等待的消息以后(粗体)三分钟，在端A记录器的lgr处理窗口主张和重新启动。

[解决方案](#)

为解决记录器同步问题的密钥是查看在发送状态的记录器的lgr进程trace。

在B侧记录器(发送，可操作侧的) lgr进程trace如下所示。

```
16:47:39 Trace: Thread[2536]: Commit Config Transaction 200000059816:47:39 Trace: PrepareToSendState16:47:39 Trace: Synchronizing Configuration Data16:47:39 Trace: LastUpdateKey for B Configuration is 310466685004.016:47:39 Trace: LastUpdateKey for A Configuration is 309975091099.016:47:39 The Logger has completed Database Synchronization, 200 Config Message Log Entries Sent.Seed = 1108873416:47:39 Trace: Unable to GetTempFileName for temporary state transfer file. Last API Error [5]: Access is denied.16:47:39 Trace: Unable to setup to use file in sending state.16:47:39 Trace: CleanupPreparedState
```

注意：上述示例在多条线路显示由于空间限制。

[解决方案 1](#)

ICM安装全双工的驱动或ICM节点管理器进程的%temp%目录全双工。没有在状态转移期间能将存储的临时文件的的空间。

在释放在记录器的磁盘空间以后，下状态转移尝试成功不出问题。微软Windows NT不支持ICM 5.0，在Bill of Materials (BOM)中注明。

[解决方案 2](#)

ICM节点管理器(NM)进程用户不访问在C:\Documents and Settings\ <user_name> \查找的其自己的%temp%目录\。

注意： *user_name*是记录器安装计算机的域用户。

授权该文件夹完全控制对用户是成员，并且下状态转移尝试成功不出问题的域用户用户组。

[相关信息](#)

- [技术支持 - Cisco Systems](#)