

# 當記錄器A和B停滯在初始化狀態時，如何排除 Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)故障

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[稍後執行以下步驟以解決校驗和問題](#)

[已驗證](#)

## 簡介

本文檔介紹當UCCE記錄器A和B停滯在初始化狀態下進行故障排除的步驟。

作者：思科軟體工程師Pratham Prakash。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco UCCE
- 微軟結構化查詢語言(SQL)

### 採用元件

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

## 問題

日誌分析顯示UCCE記錄器A和B停滯在初始化狀態。兩端的記錄器將不會啟用，記錄器將不斷崩潰，但bcp連線已耗盡。在日誌檔案中可以找到此條件的錯誤消息示例。

```
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

發生這種情況的原因是t\_Persistent\_Variable表中存在重複鍵。記錄器A和B都無法完成初始化。

## 解決方案

在UCCE版本10.x TheDefect 「[CSCuw02024](#) t\_Persistent\_Variable table deleting and re-adding records」上使用永續性變數時，可能會發生此情況。

執行下列解決方法

步驟1.將記錄器端A和記錄器端B上的以下登錄檔項從值1設定為0

HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Geotel\ICR\Customerinstance\LoggerB\Logger\HistoricalData\Persistent

步驟2.將一側放下

- 1)向下截斷Persistent\_VariableTmp1、Persistent\_VariableTmp2和t\_Persistent\_Variable表。
- 2)在活動端截斷Persistent\_VariableTmp1、Persistent\_VariableTmp2和t\_Persistent\_Variable表。

。

步驟3在A端和B端重新啟動記錄器服務

第4步執行測試以確保使用者能夠更改配置。

步驟5將測試呼叫置於系統中以驗證呼叫是否正常工作。

步驟6執行exit\_router可能仍然必要，但發現系統已啟動且正在運行，並且路由器兩端都通過從A端記錄器獲取配置來完成狀態傳輸。雖然客服中心系統正在運行且工作，但B端記錄器資料庫仍然處於初始化狀態。當B端記錄器恢復金鑰遠遠落後於A端記錄器時，會發生這種情況。

步驟7從A → B執行手動配置db

從A → B執行手動匯出/匯入配置資料

儘管lastUpdatekey在端A和端B之間匹配，但記錄器B clgr投訴校驗和錯誤。通過ICMDBA執行手動記錄器配置資料庫同步，以防止校驗和錯誤。

## 稍後執行以下步驟以解決校驗和問題

- 1.已將DBMaintenance登錄檔項更改為1，從而停止配置更改
- 2.已備份MSSQL上的整個記錄器A資料庫。並將資料庫備份傳輸到記錄器B伺服器。
- 3.刪除記錄器B資料庫，並重新建立記錄器B資料庫。

- 4.從記錄器A的資料庫備份還原記錄器B上的記錄器資料庫。
- 5.已供電的記錄器B服務備份。
- 6.將DBMaintenance登錄檔項重置為0

## 已驗證

- 1.路由器rttest已成功與記錄器B進程（包括CLGR、HLGR和RCV等）建立MDS連線。
- 2.由於資料校驗和錯誤，記錄器B沒有從MDS中退出。
- 3.由於記錄器B已處於關閉狀態數天，系統現在正在將歷史資料與HDS進行同步。
- 4.配置更改仍在運行