

排除CVP報告伺服器資料庫清除故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[對最常見的情況進行故障排除](#)

[密碼不匹配](#)

[密碼不相符解決方案](#)

[清除失敗並出現錯誤：運行儲存過程sp frag_mgt失敗：-310](#)

[清除失敗的錯誤解決方案-310](#)

[清除失敗，錯誤運行儲存過程sp frag_mgt失敗：-206](#)

[清除失敗的錯誤解決方案-206](#)

[驗證](#)

簡介

本文檔介紹對客戶語音門戶(CVP)報告伺服器資料庫清除故障 (緊急和夜間清除) 進行故障排除的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP伺服器
- 思科整合智慧客服管理(ICM)
- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- CVP報告伺服器8.5及更高版本
- CVP營運主控台(OAMP)

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。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

對最常見的情況進行故障排除

密碼不匹配

確保CVP_dbadmin和CVP_dbuser密碼相同。此CSCuw存在缺陷[90124](#)。

這可在報告伺服器的CVP日誌中驗證。

日誌片段：

```
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.IfxFRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not  
known on the database server.: java.sql.SQLException: Incorrect password or user  
com.informix.asf.IfxFRemoteException: cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.  
(DBScript.testPurgeNeeded)  
java.sql.SQLException: Incorrect password or user com.informix.asf.IfxFRemoteException:  
cvp_dbadmin@XX.com is not known on the database server.
```

密碼不相符解決方案

重置CVP_dbadmin和CVP_dbuser的密碼：

步驟1.開啟與報告伺服器的遠端案頭會話。

步驟2.使用具有管理員許可權的使用者登入到伺服器。

步驟3.確保CVP報告伺服器上存在CVP報告使用者Informix、cvp_dbadmin、cvp_dbuser。

步驟4. CVP報告使用者必須是本地管理員和Informix管理組的成員。

步驟5.確保CVP報告使用者帳戶未被鎖定。

步驟6.在更改Windows密碼之前，確保通過CVP OAMP控制檯停止報告伺服器。如果報告伺服器未停止，它將嘗試使用錯誤的使用者名稱/密碼組合進行連線，並鎖定cvp_dbuser帳戶。

步驟7.確保CVP報告伺服器上的思科CVP資源管理器服務處於運行狀態。

步驟8.導航到**電腦管理>本地使用者和組>使用者**。

步驟9.將informix、cvp_dbadmin和cvp_dbuser的密碼重置為臨時密碼。

步驟10.進入OAMP控制檯網頁並導航到**Device Management > Unified CVP Reporting Server**。選擇並編輯CVP報告伺服器配置。選擇**資料庫管理>更改使用者密碼**。

步驟11.輸入步驟9中的臨時密碼作為舊密碼，然後輸入新的永久密碼。

步驟12.確保帳戶未通過Windows本地用戶和組鎖定。

步驟13.重新啟動CVP報告伺服器服務。

清除失敗並出現錯誤：運行儲存過程sp_frag_mgt失敗：-310

這可在報告伺服器的CVP日誌中驗證。

日誌代碼段：

```
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
```

清除失敗的錯誤解決方案-310

為了解決此故障，請將垃圾郵件表放在報告伺服器的cvp_data表中。

錯誤代碼-310表示表（或片段）已存在。執行清除時，會將片段分離到名為junk的表，然後刪除該表。由於清除未成功運行，因此清除過程結束時不會刪除Informix.junk表。為了解決此問題，您需要手動刪除表並採取以下步驟：

步驟1.導航到開始>所有程式> Informix Dynamic Server > cvp_db_<dbname>。

步驟2.輸入 dbaccess。

步驟3.從選單中選擇 Connection。

步驟4.從資料庫伺服器清單中，選擇適當的伺服器。在本例中， cvp_data。

步驟5.在 USER NAME >>提示中，鍵入登入名。

步驟6.在 PASSWORD >>提示中，鍵入使用者密碼。

步驟7.選擇要使用的資料庫cvp_data。

步驟8.選擇 Exit以返回主選單。

步驟9.選擇 Query-Language以執行查詢。

步驟10.運行查詢 丟棄表垃圾郵件。

一旦刪除表，清除操作就會成功運行。

清除失敗，錯誤運行儲存過程sp_frag_mgt失敗：-206

這可在報告伺服器的CVP日誌中驗證。

日誌代碼段：

```
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]
```

清除失敗的錯誤解決方案-206

檢查Frag_mgt輸出以瞭解儲存過程失敗的原因。如果是因為purgelist，請從cvpadmin表中刪除purgelist。

注意：對於SQL分段日誌，請確保在低語音流量期間採取這些步驟。

步驟1.使用dbaccess工具登入到cvp_data資料庫並運行Call sp_frag_mgt('D');。輸出寫入CVPHOME\logs\Frag_mgt.out

步驟2.驗證它是否由於垃圾郵件純粹主義者的原因而停滯。

日誌片段：

```
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 = = ""
```

步驟3.針對cvp_admin表運行查詢select * from ciscoadmin:purgelist，以檢查purgelist。

注意：確保在低語音流量期間執行這些步驟。

步驟4.若要刪除purgelist，請停止報告伺服器上的CVP服務Cisco CVP CallServer。

步驟5.運行命令dbaccess ciscoadmin "delete from purgelist where action='D';"

步驟6.手動運行過程sp_frag_mgt，以檢查執行是否成功。

步驟7.在報告伺服器上啟動Cisco CVP CallServer CVP服務。

驗證

要驗證清除是否正常工作，在清除失敗並出現錯誤206後，請執行以下步驟：

步驟1.您可以檢查cvp日誌並確認不存在清除失敗消息。

步驟2.運行命令onstat -d 以檢查資料庫空間、使用情況、可用性等。

步驟3.對cvp_data表運行這些查詢，以根據為CVP OAMP清除設定中的相應表配置的保留期確認可用資料。

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