

# Quantité maximale de données pouvant être traitées par le message ICM MDS

## Contenu

[Introduction](#)

[Informations générales](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit la quantité maximale de données qui peut être traitée via un message MDS (Intelligent Contact Management) ICM (Message Delivery Service) et l'architecture derrière.

## Informations générales

Lors des recherches de base de données avec ICM (en utilisant dbworker.exe comme processus pour fournir l'interface entre le routeur et la base de données externe), il y a une quantité maximale de données qui peut être traitée par un message MDS.

La quantité totale de l'en-tête Réponse du langage de requête structuré (SQL) + DBW (db worker process) ne peut pas dépasser 4 096 octets. Il s'agit d'une limite codée en dur pour un message MDS.

## Components Used

Les informations de ce document sont basées sur ICM version 11.6

## Problème

Si trop de données ont été retournées à dbw à partir de SQL Server et que dbw ne peut pas les transmettre au routeur (RTR), une condition d'erreur est générée, similaire à celle-ci :

06:33:38:639 ra-dbw Trace : Mettre en file d'attente une demande de recherche

06:33:38:644 ra-dbw Trace : Thread DBWorker 4 (tableau ID 5612 : Stores\_Reception\_BT.SRDB\_NEW) : Demande reçue : ID de transaction 14583170

06:33:38:658 ra-dbw Trace : DBWorker Thread 4 (ID 5612), TransactionID 14583170, Tentative de lecture de l'enregistrement :

06:33:38:679 ra-dbw Trace : DBWorker Thread 4 (ID 5612), transactionID 14583170, Succès(..)

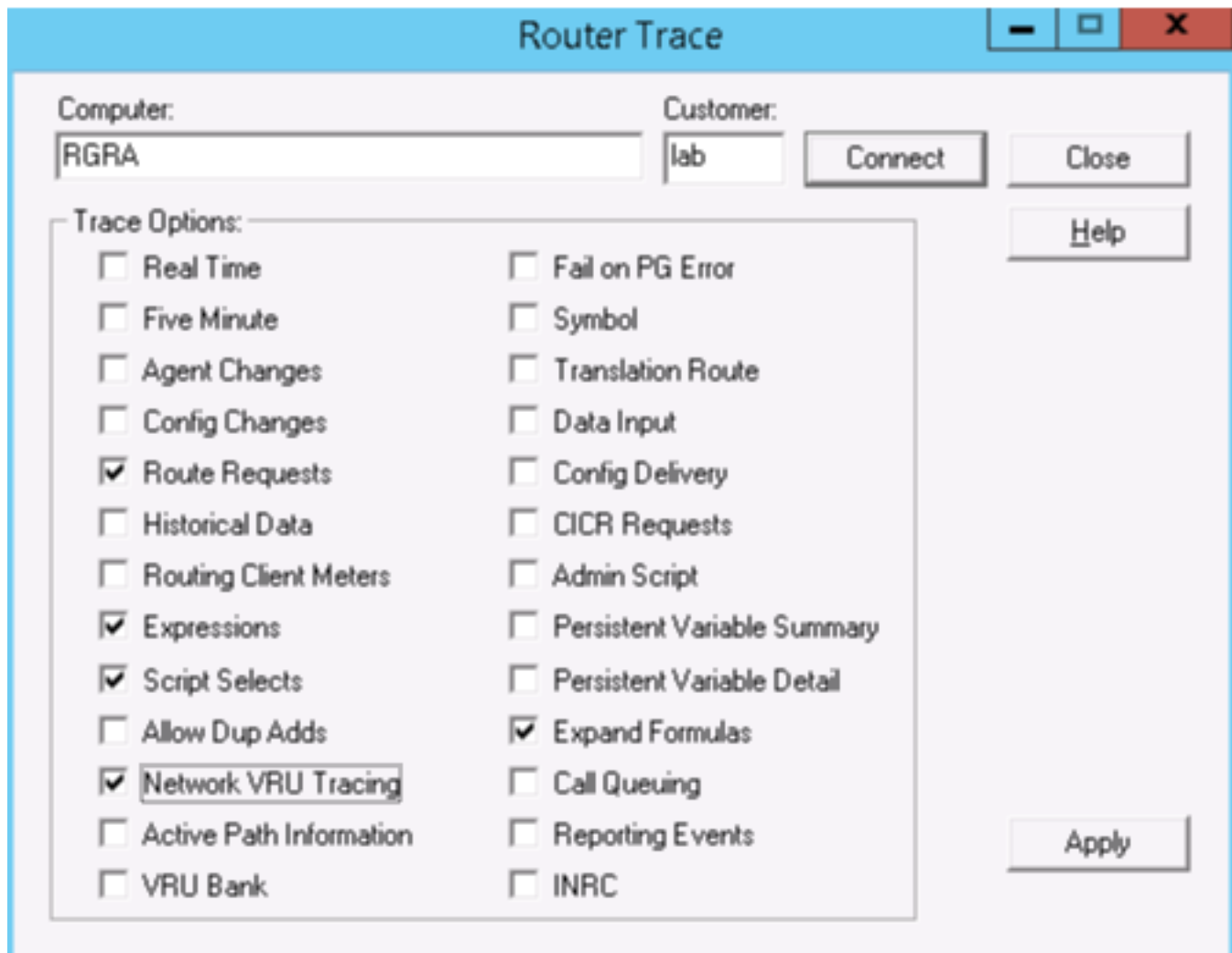
06:33:38:735 ra-dbw Trace : ID transaction DBWorker 14583170, échec ! résultat=10

06:33:38:745 ra-dbw Trace : Mettre en file d'attente une demande de recherche

“ 10 ” : signifie que trop de données ont été retournées à dbw à partir de SQL Server et que dbw ne peut pas les transmettre à RTR.

Afin d'imprimer l'erreur, ce niveau de suivi est utilisé :

dbw trace-level to 3 via Portico (le niveau de trace 3 doit être utilisé uniquement sur recommandation du TAC Cisco) , et ce niveau de trace pour RTR via l'outil rtrtrace(c:\icm\bin) :



Voici un exemple de la façon dont un message MDS est formé par le processus DBW :

02:22:01:273 ra-dbw Trace : Thread DBWorker 2 (tableau ID 15100:ICM\_lookup\_1) : Demande reçue : ID de transaction 3

02:22:01:273 ra-dbw Trace : DBWorker Thread 2 (ID 15100), TransactionID 3, Tentative de lecture de l'enregistrement :

02:22:01:273 ra-dbw Trace : DBWorker Thread 2 (ID 15100), TransactionID 3, Succédé.

02:22:01:273 ra-dbw Trace : MDS : Saisie de MDSAllocBuffer

02:22:01:273 ra-dbw Trace : SqlConnection::SetupColumnData: Données de colonne pour la

colonne 1 Longueur = 5

02:22:01:273 ra-dbw Trace : SqlConnection::SetupColumnData: Données de colonne pour la colonne 2 Longueur = 0

02:22:01:273 ra-dbw Trace : SqlConnection::SetupColumnData: Données de colonne pour la colonne 3 Longueur = 0

02:22:01:273 ra-dbw Trace : MDS : Saisie de MDSSendInput02:22:01:273 ra-dbw Message Trace : Client : dbw envoyant un message au processus MDS.

EMT : class=2 type=1 taille corporelle=116

MDS : rsrvd=0 hdrsize=16 carrosseries=100 src=56 dst=1 priority=high

MDS : flags=02 { side\_a } vtime=0006f03b seqno=0000 class=4 type=16

0000 03 00 00 00 00 00 00 00 00 00 |.....|

00008 03 00 00 00 8e 13 00 00 |.....|

00010 02 00 00 00 00 00 00 00 00 |.....|

00018 00 00 00 00 00 00 00 00 00 |.....|

00020 00 00 00 00 05 00 38 30 |.....80|

00028 31 30 34 00 8c 13 00 00 |104.....|

00030 02 00 00 00 00 00 00 00 00 |.....|

00038 00 00 00 00 00 00 00 00 00 |.....|

00040 00 00 00 00 00 00 00 00 00 |.....|

00048 8d 13 00 00 02 00 00 00 |.....|

00050 00 00 00 00 00 00 00 00 00 |.....|

00058 00 00 00 00 00 00 00 00 00 |.....

00060 00 00 00 00

Dans cet exemple, il y a 3 colonnes suite à une requête SQL vers une table configurée, toutes les colonnes ont un type VARCHAR(50) dans la base de données.

La réponse contient 5 octets de données de la 1ère colonne et 0 octet dans les 2 autres colonnes.

Sur la base de cette réponse, dbw forme le message MDS où chaque colonne est compressée dans un champ composé d'un en-tête de 24 octets + 2 octets de longueur + PAYLOAD + OFFSET.

Si la colonne ne contient pas de données, par exemple Longueur = 0, elle continuera à occuper :

24 octets en-tête + 2 octets en longueur + 2 octets OFFSET = 28 octets.

## Solution

Pour contourner ce scénario, vous devez supprimer les colonnes inutilisées des tables/config, réduire les noms de colonnes ou réduire la taille des données de colonnes.

Documents connexes :

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/116215-configure-dblockup-00.html>