

# Recuperar dados do CCE com métodos de sincronização manual

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Instrução de Problema - Logger/Banco de Dados HDS](#)

[Opção 1: Sincronização Manual do ICMDBA \(Logger A para Logger B, por exemplo\)](#)

[Exportar os dados de configuração](#)

[Sincronização dos dados de configuração](#)

[Opção 2: Sincronização Manual - SQL Management Studio \(HDS 1 a HDS 2, por exemplo\)](#)

[Exportar o banco de dados HDS](#)

[Restaurar o backup do banco de dados HDS](#)

## Introduction

Este documento descreve como recuperar dados do Cisco Contact Center Enterprise (CCE) Historical Data Server (HDS) ou Logger.

## Prerequisites

## Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Central de Contatos em Pacotes Enterprise (PCCE)

## Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE/PCCE) 12.5

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

## Instrução de Problema - Logger/Banco de Dados HDS

Se os serviços forem interrompidos em um Logger/HDS, como por exemplo, devido a uma falha

de rede ou serviço, os dados poderão ser diferentes ou perdidos nos relatórios. O logger que tem a lacuna de dados precisa ser ressincronizado com seu peer e, em seguida, o HDS é reconfigurado para receber os dados do logger.

## Opção 1: Sincronização Manual do ICMDBA (Logger A para Logger B, por exemplo)

Execute estes procedimentos para sincronizar os dados de configuração do logger entre o logger A e o logger B:

1. Exporte os dados de configuração no Agente de Log A e no Agente de Log B.
2. Sincronize os dados de configuração no banco de dados entre o Agente de Log A e o Agente de Log B.

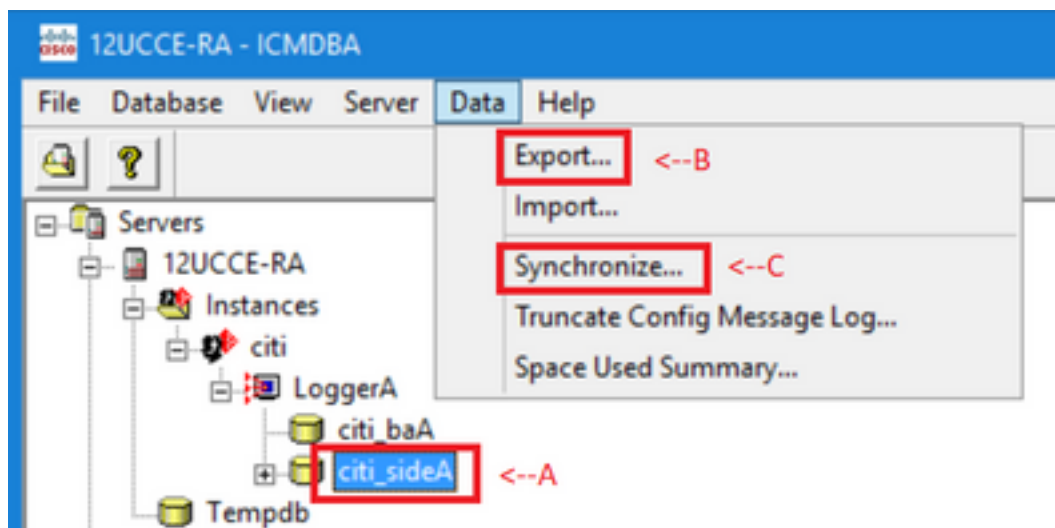
### Exportar os dados de configuração

Conclua estas etapas para exportar os dados de configuração nos Loggers A e B:

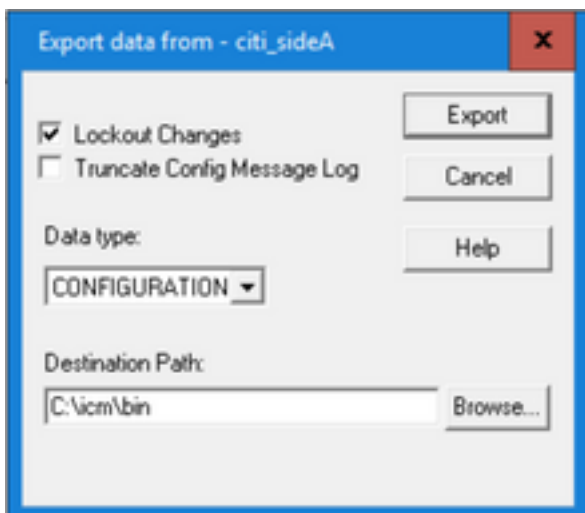
Etapa 1. Interrompa o serviço de Log.

Etapa 2. Selecione **Iniciar > Executar**, digite ICMDBA e clique em **OK** para iniciar o ICMDBA.

Etapa 3. Selecione o banco de dados conforme mostrado pela seta A na imagem para especificar o servidor, a instância e o nó.



Etapa 4. **Selecione Dados > Exportar** na barra de menus, conforme mostrado pela seta B na imagem.

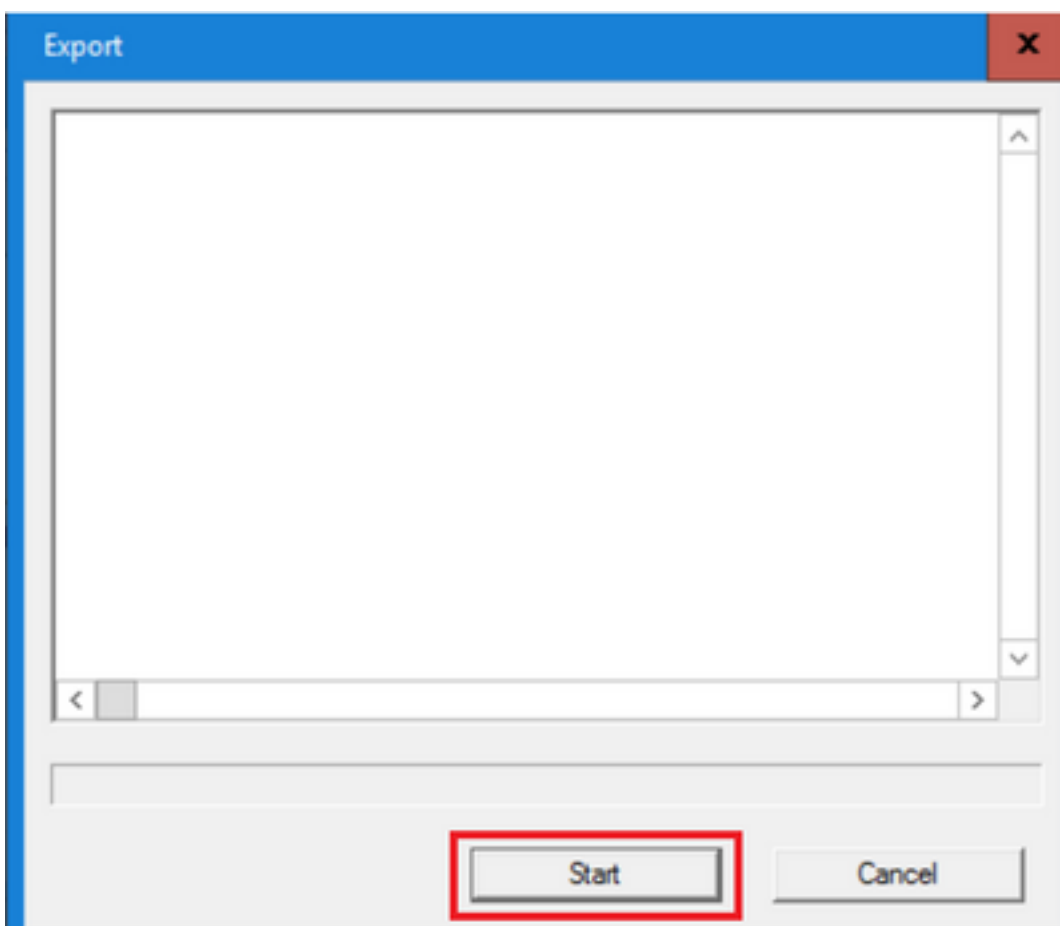


Etapa 5. Selecione **CONFIGURATION** na lista – Tipo de dados.

Etapa 6. Use o botão Procurar para indicar o caminho de destino dos dados.

Etapa 7. Verifique as Alterações de Bloqueio para garantir que as alterações não sejam feitas no banco de dados durante a exportação operação.

Etapa 8. Clique em **Exportar**.



Etapa 9. Clique em **Iniciar** para exportar os dados de configuração. Quando o processo estiver concluído, uma mensagem será exibida que indica que a ação foi bem-sucedida. Clique em **OK** e em **Fechar** para sair.

Etapa 10. Inicie o serviço Logger.

**Sincronização dos dados de configuração**

Este procedimento copia dados de configuração válidos do logger para o logger emparelhado. Conclua as etapas em uma dessas seções para sincronizar o banco de dados do Logger.

Copie os dados de configuração do registrador A para o registrador B.

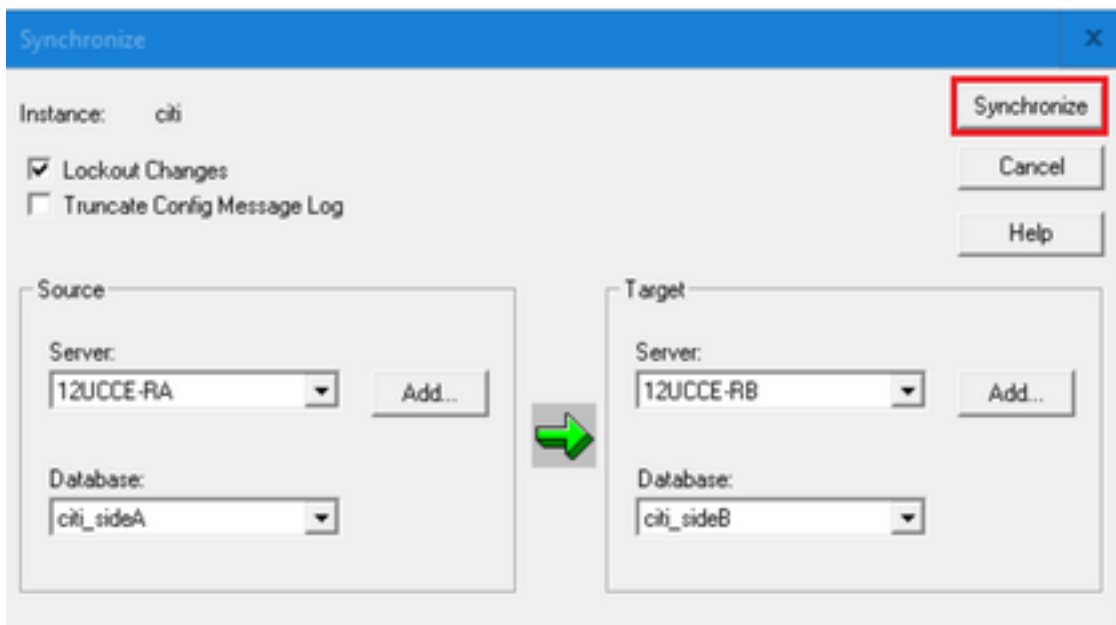
Copie os dados de configuração do registrador B para o registrador A.

Conclua estas etapas se os dados de configuração no Agente de log A forem válidos e você quiser copiar os dados para o Agente de log B:

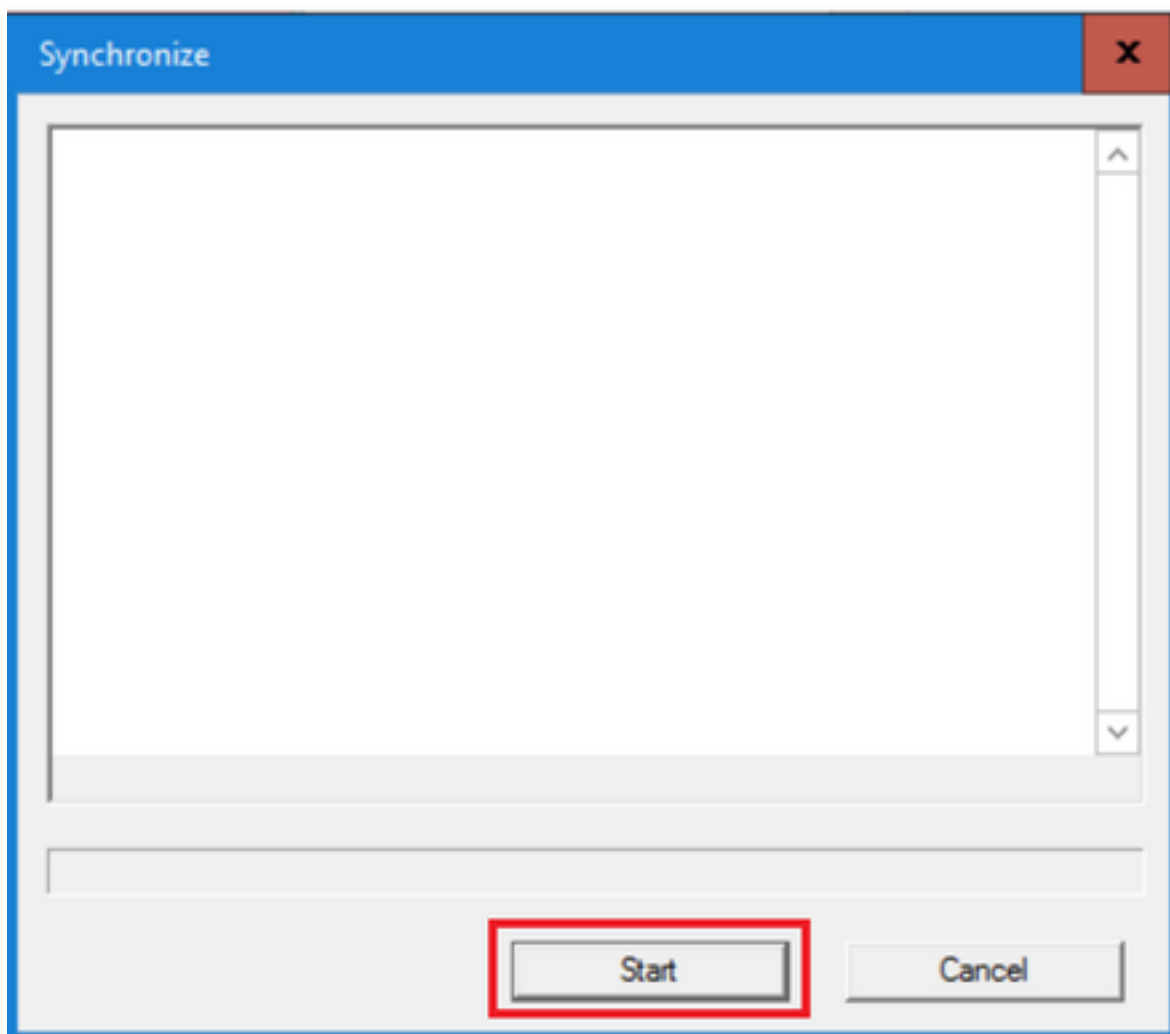
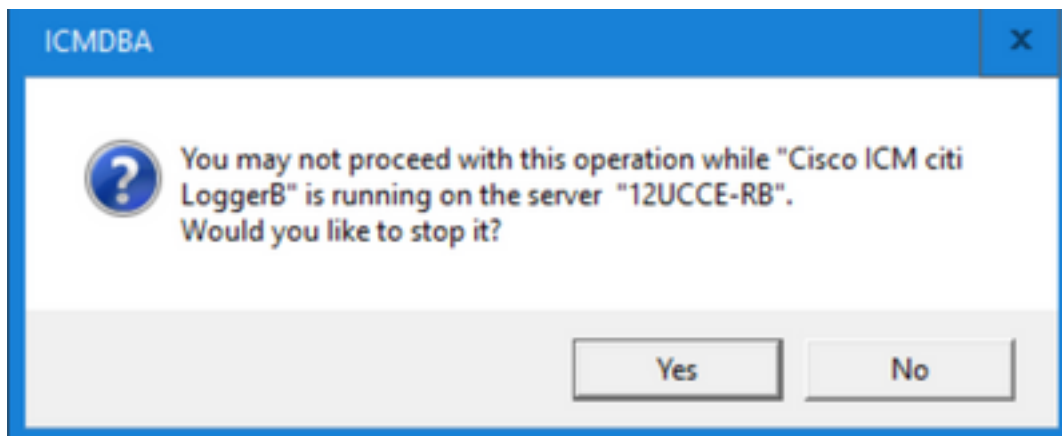
Etapa 1. Interrompa o serviço de Logger no Logger B.

Etapa 2. Inicie o ICMDBA no Agente de Log A e conclua estas etapas para copiar os dados de configuração do Agente de Log A para o Agente de Log B, onde o Agente de Log A é a origem e o Agente de Log B é o destino:

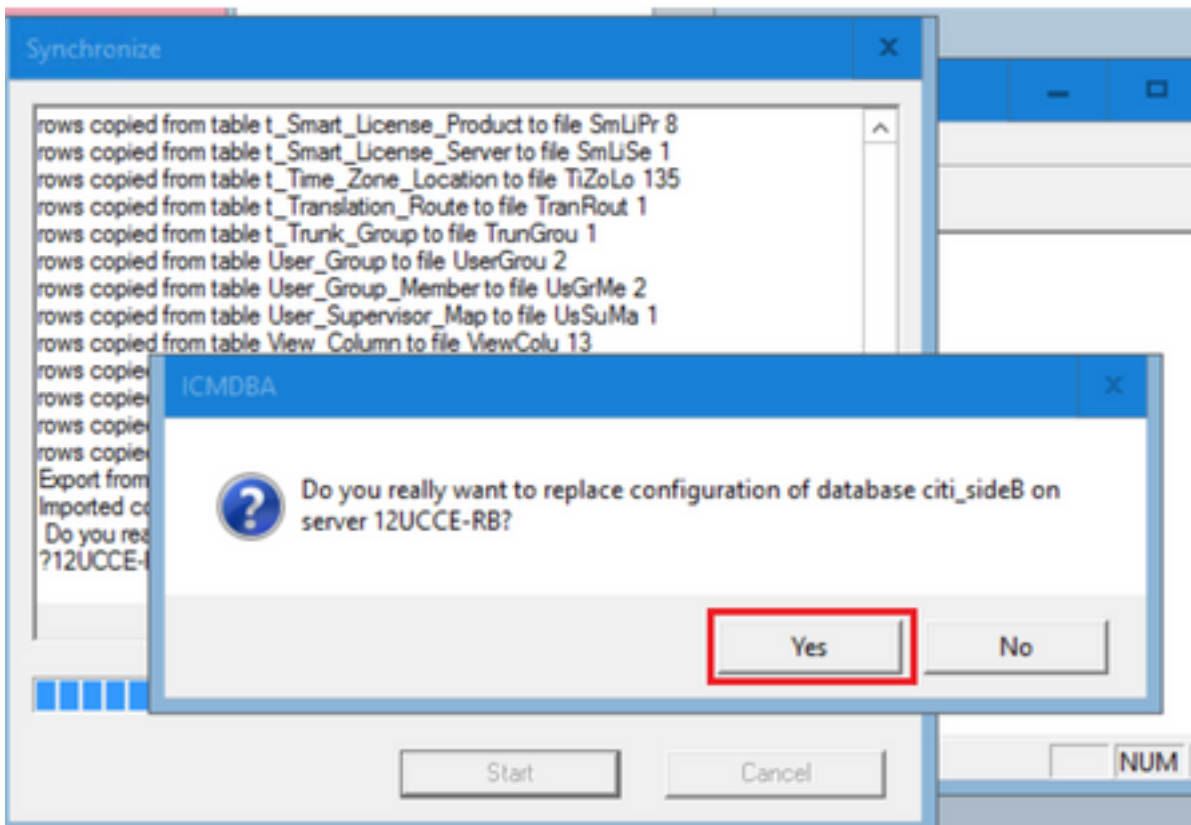
- a. Selecione o banco de dados conforme mostrado pela seta A na imagem para especificar o servidor, a instância e o nó.
- b. Selecione Dados > Sincronizar no menu, conforme mostrado pela seta C na imagem. A janela Sincronizar é exibida:



- c. Verifique as Alterações de Paralisação para garantir que não sejam feitas alterações no banco de dados durante a operação de sincronização.
- d. Selecione o nome do servidor e o banco de dados para origem e destino nas listas –. Clique em **Adicionar** e digite o nome do servidor na caixa Adicionar servidor para selecionar um servidor que não esteja na lista –.
- e. Clique em **Sincronizar**.  
A caixa Sincronizar é exibida.
- f. Se os serviços forem iniciados, você obterá o pop-up como mostrado na imagem. Para interromper o serviço, clique em **Sim** e continue. Isso interrompe o serviço no lado de destino.



g. Clique em **Iniciar** para sincronizar os dados.  
Uma janela de confirmação será exibida:



h. Verifique o nome do banco de dados cujos dados de configuração devem ser substituídos e o nome do servidor no qual o banco de dados reside. Se ambos estiverem corretos, clique em **Sim** para continuar. Quando o processo estiver concluído, uma mensagem será exibida indicando que a ação foi bem-sucedida. Clique em **OK** e em **Fechar** para sair.

Etapa 3. Inicie o serviço de logger no Logger B.

## Opção 2: Sincronização Manual - SQL Management Studio (HDS 1 a HDS 2, por exemplo)

Execute estes procedimentos para sincronizar os dados do banco de dados HDS entre HDS A e HDS B:

1. Exporte o backup de dados HDS em HDS 1 e HDS 1.
2. Restaure o backup HDS para o banco de dados corrompido. (O HDS 2 está corrompido aqui, portanto, restaure o backup do HDS 1 no HDS 2.)

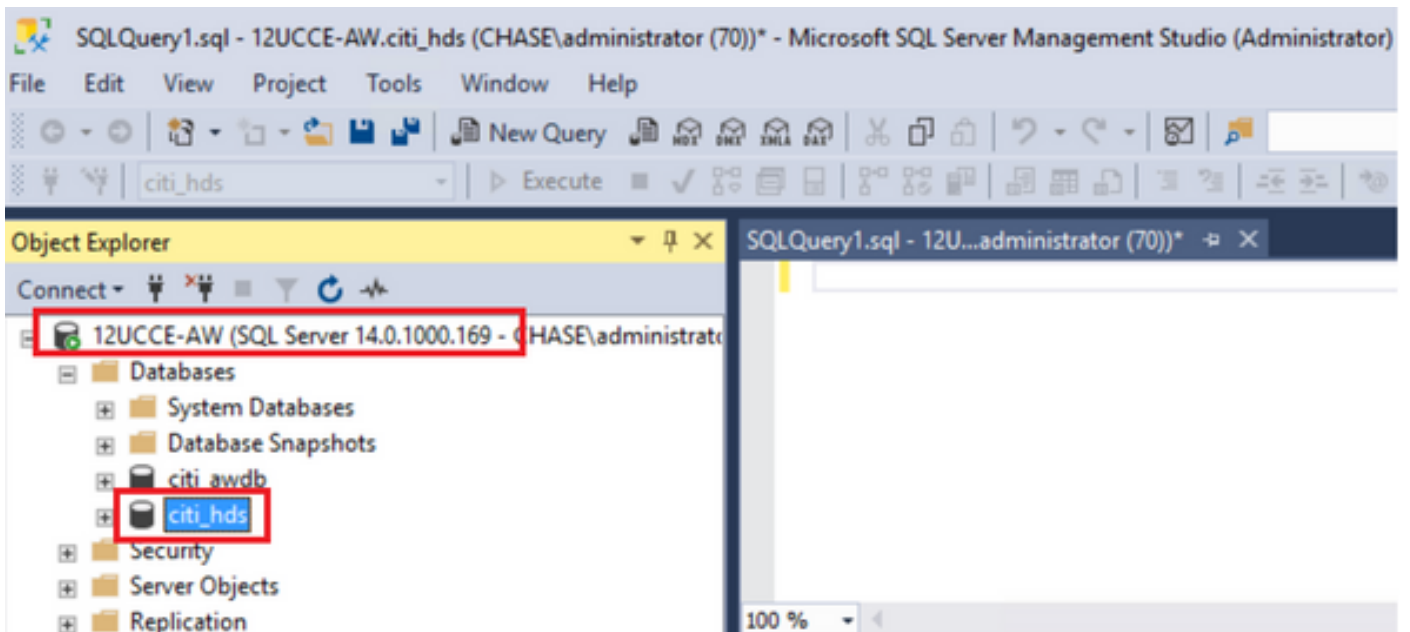
### Exportar o banco de dados HDS

Conclua estas etapas para exportar os dados em HDS 1 e HDS 2:

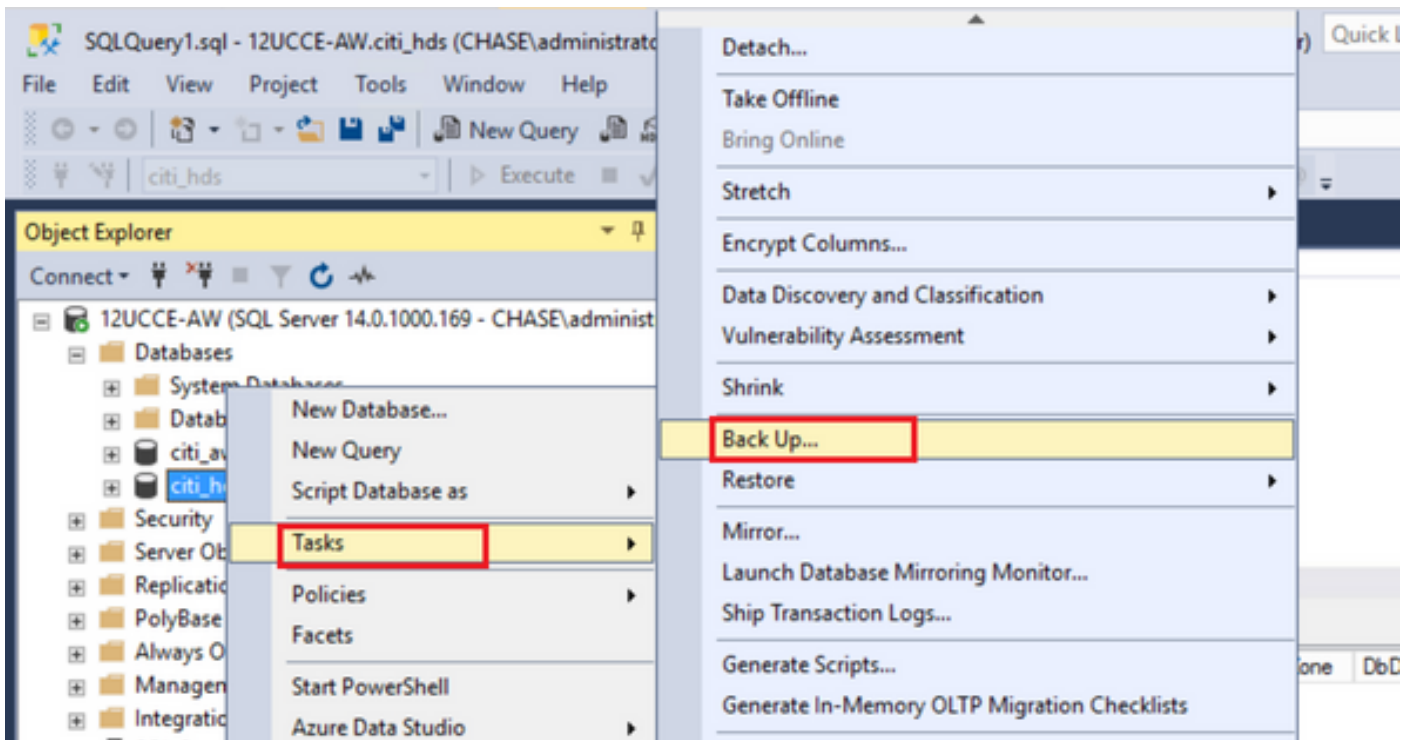
Etapa 1. Interrompa o serviço do distribuidor.

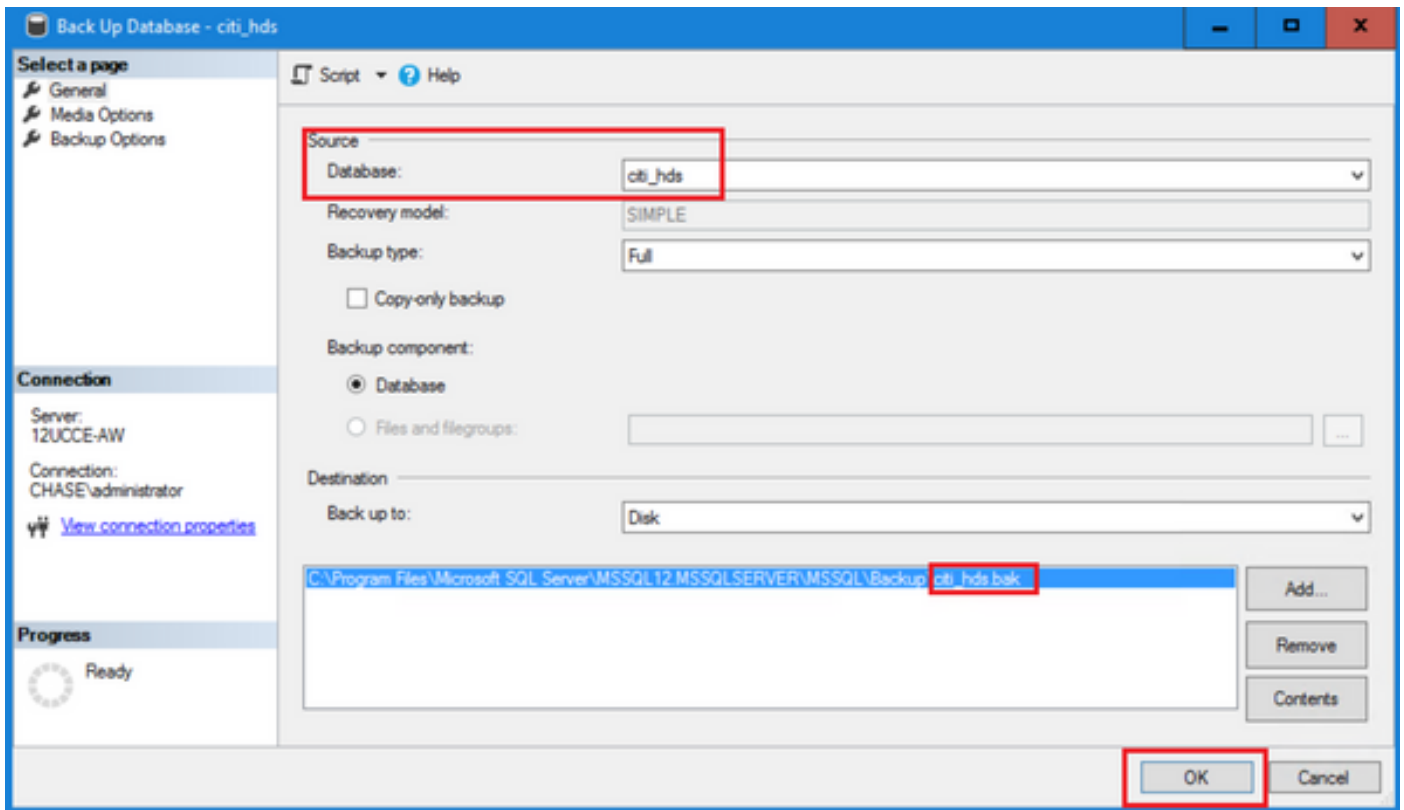
Etapa 2. Abra o SQL Management Studio no servidor HDS.

Etapa 3. Selecione o banco de dados conforme mostrado na imagem para especificar o servidor, a instância e o nó.



Etapa 4. Clique com o botão direito no banco de dados -> **Tarefa** -> **Backup** e salve-o como arquivo ".bak"





## Restaurar o backup do banco de dados HDS

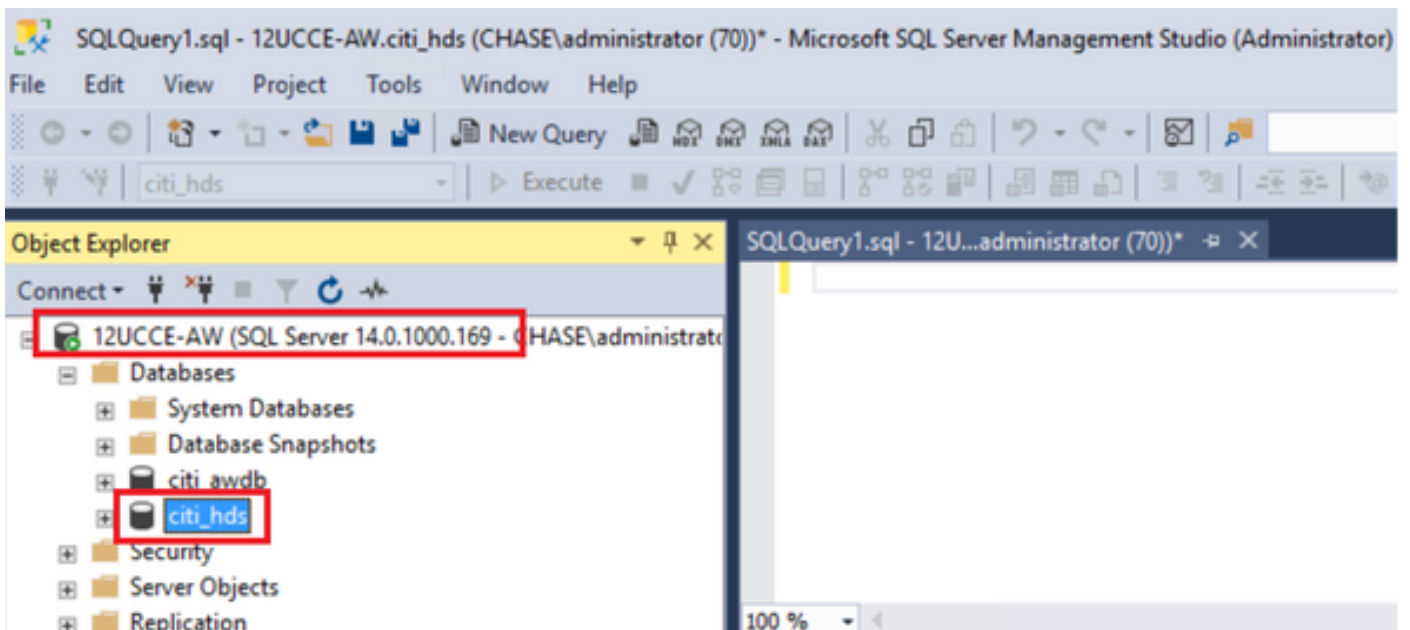
Conclua estas etapas para exportar os dados para o HDS 2 e restaurá-los.

Etapla 1. Interrompa o serviço do distribuidor.

Etapla 2. Pegue o arquivo de backup do HDS 1 e transfira-o/faça FTP para o servidor HDS 2.

Etapla 3. Abra o SQL Management Studio no servidor HDS 2.

Etapla 4. Selecione o banco de dados conforme mostrado na imagem para especificar o servidor, a instância e o nó.



Etapla 5. Restaure o banco de dados. Use o SSMS e selecione o arquivo de backup transferido do HDS 1 através de FTP/transferência.



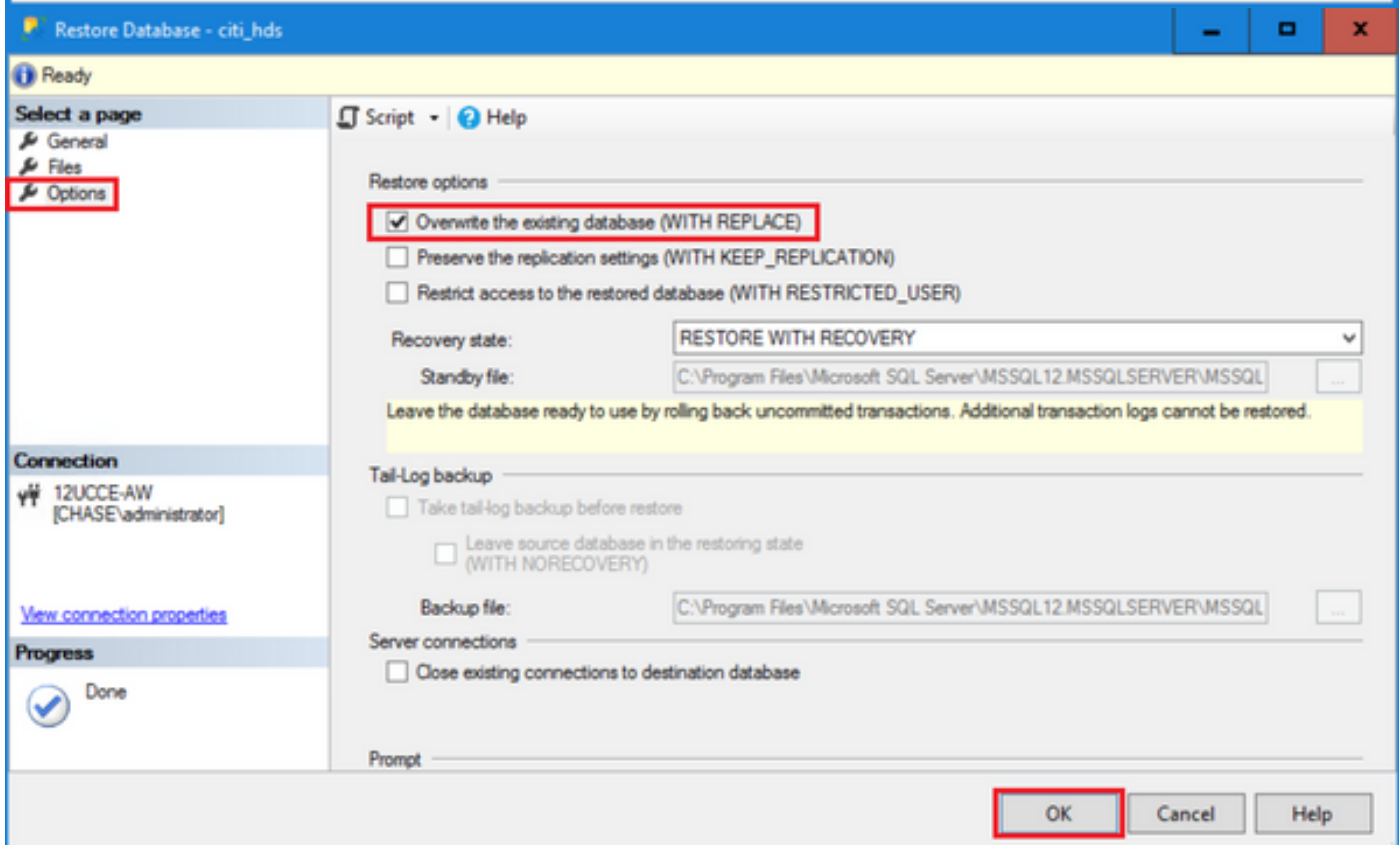
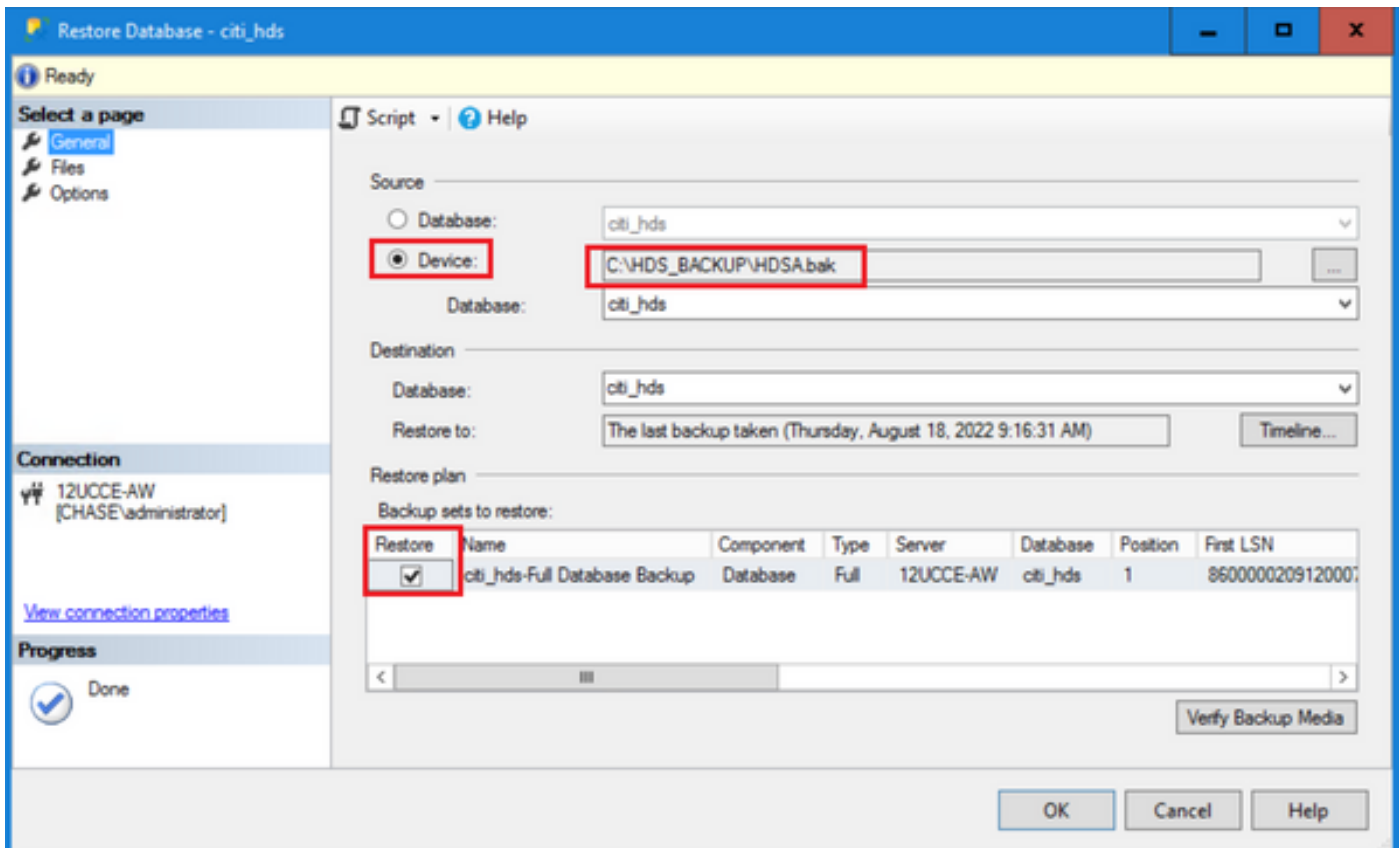
Clique com o botão direito do mouse no banco de dados > Tarefa > Restaurar > Banco de Dados

Escolha o botão **Do dispositivo** e selecione o <banco de dados>.bak

Clique em **Restaurar** e na caixa de seleção.

Vá para a guia **Options** e clique em **Overwrite** no banco de dados atual.

Click **OK**.



Essa restauração não mostra nenhum progresso para a verificação de corrupção do backup, mas começa a importar quando a verificação é feita. Verificações de corrupção podem demorar um

pouco. Depende da velocidade do servidor e do tamanho do banco de dados.

Etapa 6. Após a importação bem-sucedida, execute as consultas da seguinte maneira no banco de dados HDS 2.

#### **Truncar recuperação de tabela**

**Truncar a tabela `Logger_Admin`** (somente se você fizer backup e restaurar os bancos de dados do logger, não aplicável para HDS)

Isso trunca a tabela "Recuperação" (ou seja, exclui todas as linhas da 'Recuperação' da tabela) no banco de dados.

Depois que os serviços são truncados e iniciados, o processo de recuperação tenta obter os dados históricos (linhas) dos outros HDS desde que o backup foi feito.

Etapa 7. Iniciar os serviços do distribuidor. Aguarde tempo suficiente para que os dados sejam replicados (Logger -> HDS).

Etapa 8. No final deste exercício, verifique se DataHora mín. e DataHora máx. correspondem entre o Agente de Log A e o Agente de Log B e entre HDS1 e HDS2.

selecione `max(RecoveryKey)` em `Termination_Call_Detail`

selecione `max(DateTime)` em `Termination_Call_Detail`

selecione `max(DateTime)` em `Termination_Call_Detail`

Etapa 9. Além disso, você pode usar o ICMDBA para verificar o resumo do Espaço usado para o Logger e o banco de dados HDS com o valor mínimo de `DateTime` e o valor máximo de `DateTime`.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.