

# 使用手動同步方法恢復CCE資料

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[問題語句 — 記錄器/HDS資料庫](#)

[選項1:ICMDBA手動同步 \( 例如 , 記錄器A到記錄器B \)](#)

[匯出配置資料](#)

[同步配置資料](#)

[選項2:手動同步 — SQL Management Studio \( 例如HDS 1到HDS 2 \)](#)

[匯出HDS資料庫](#)

[恢復HDS資料庫備份](#)

## 簡介

本文說明如何從思科客服中心企業版(CCE)歷史資料伺服器(HDS)或記錄器恢復資料。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)
- 套裝客服中心企業版(PCCE)

### 採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- 整合客服中心企業版(UCCE/PCCE)12.5

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。

## 問題語句 — 記錄器/HDS資料庫

如果在記錄器/HDS上停止服務 ( 例如由於網路或服務中斷 )，報告中可能會出現資料差異或丟失資料。具有資料間隙的記錄器需要重新同步到其對等裝置，然後重新配置HDS以從記錄器拉回資料。

### 選項1:ICMDBA手動同步 ( 例如 , 記錄器A到記錄器B )

您必須執行以下步驟在記錄器A和記錄器B之間同步記錄器配置資料：

- 1.匯出記錄器A和記錄器B上的配置資料。
- 2.在記錄器A和記錄器B之間同步資料庫中的配置資料。

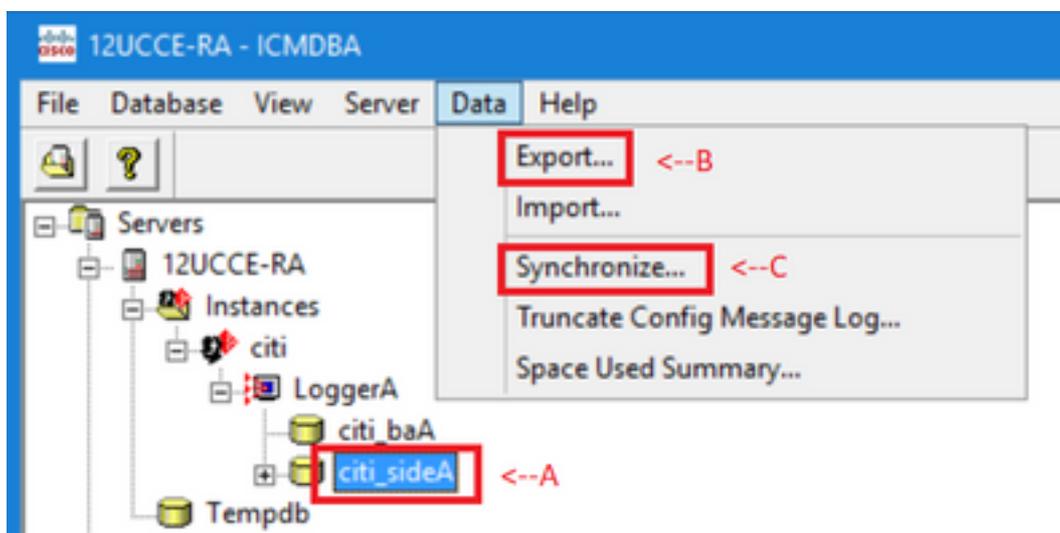
## 匯出配置資料

完成以下步驟，匯出記錄器A和記錄器B上的配置資料：

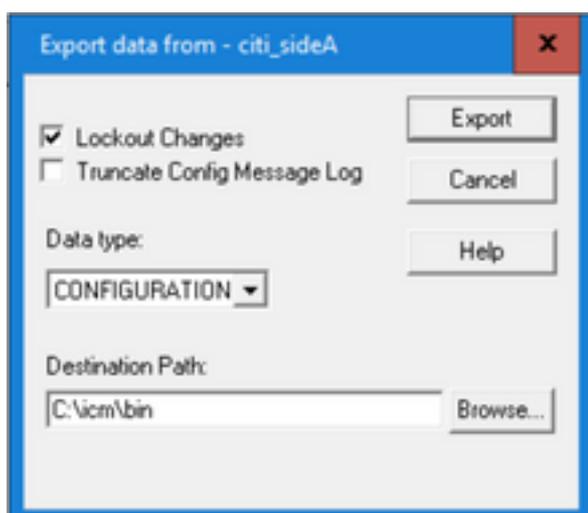
步驟1.停止Logger服務。

步驟2.選擇**開始>運行**，鍵入ICMDBA，然後按一下**確定**以啟動ICMDBA。

步驟3.選擇影像中的箭頭A所示的資料庫，以指定伺服器、例項和節點。



步驟4.從功能表欄中選擇**Data > Export**，如下圖箭頭B所示。

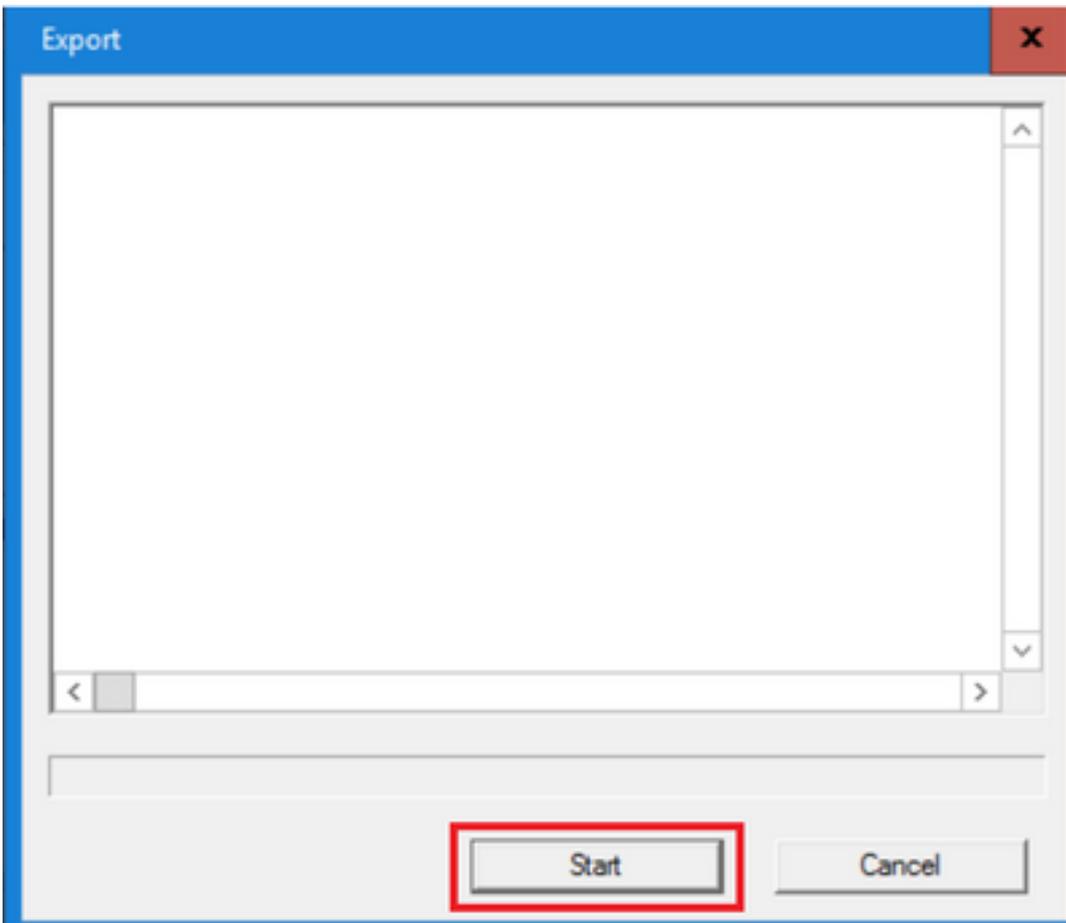


步驟5.從Data type下拉選單中選擇-。

步驟6.使用「瀏覽」按鈕指明資料目標路徑。

步驟7.檢查鎖定更改，以確保在匯出期間不對資料庫進行更改操作。

步驟8.按一下「Export」。



步驟9.按一下**開始**以匯出配置資料。完成該過程後，將顯示一條消息表示操作成功。按一下**OK**，然後按一下**Close**退出。

步驟10.啟動Logger服務。

## 同步配置資料

此過程將有效配置資料從記錄器複製到配對記錄器。完成其中一個部分中的步驟以同步記錄器資料庫。

將配置資料從記錄器A複製到記錄器B。

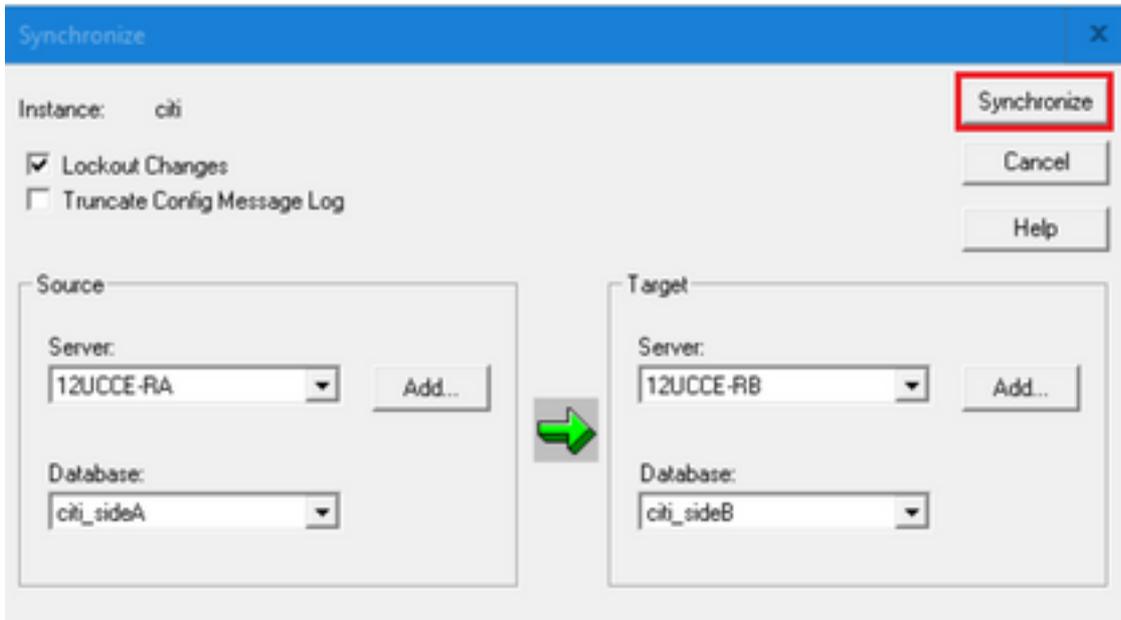
將配置資料從記錄器B複製到記錄器A。

如果記錄器A中的配置資料有效，並且您要將資料複製到記錄器B，請完成以下步驟：

步驟1.停止記錄器B上的記錄器服務。

步驟2.在記錄器A上啟動ICMDBA，並完成以下步驟，將配置資料從記錄器A複製到記錄器B，其中記錄器A是源，記錄器B是目標：

- a.選擇如下圖箭頭A所示的資料庫，以指定伺服器、例項和節點。
- b.從選單中選擇「資料」>「同步」，如圖中的箭頭C所示。將顯示「同步」視窗：

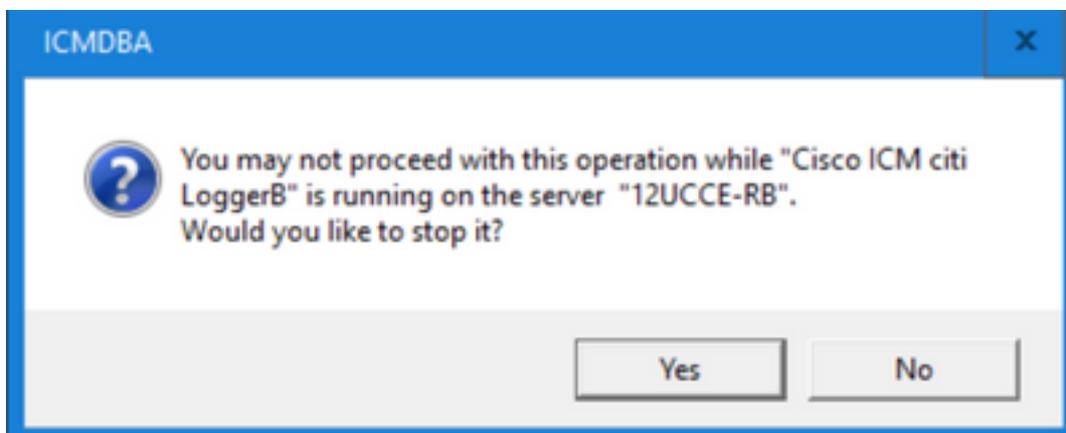


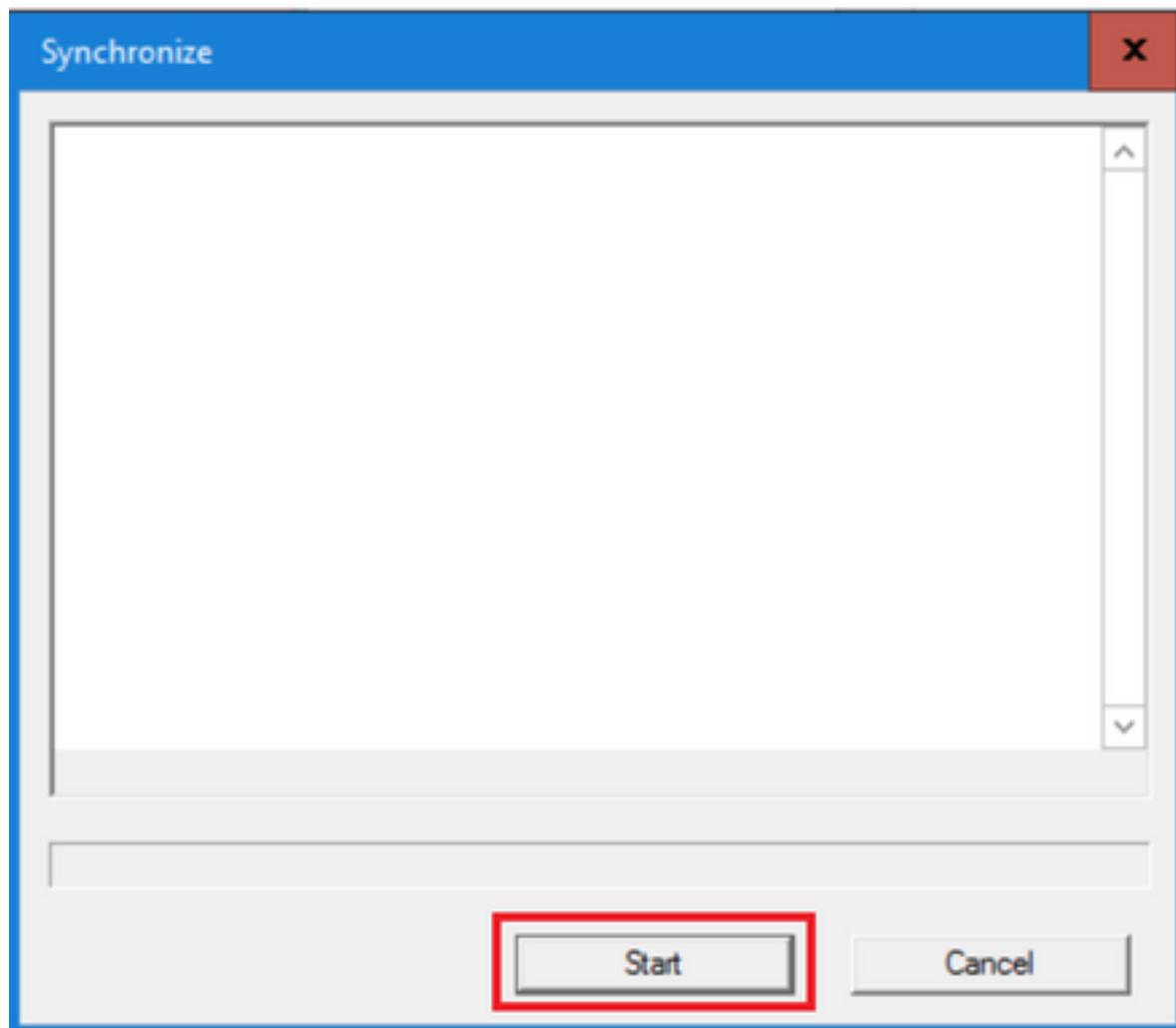
c. 檢查鎖定更改，以確保在同步操作期間不對資料庫進行更改。

d. 從下拉選單中選擇源和目標的伺服器名-資料庫。按一下**Add**，然後在Add Server框中輸入伺服器名稱，以選擇不在下拉選單中-伺服器。

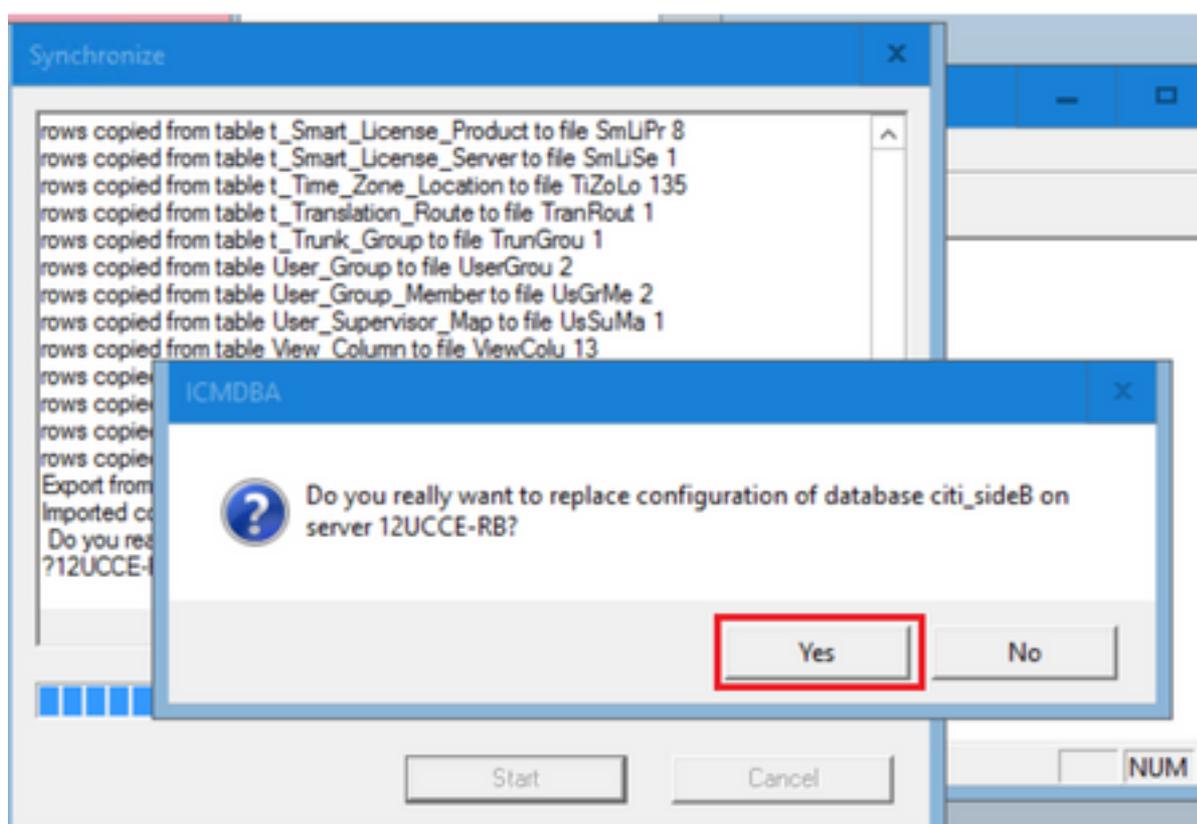
e. 按一下「**Synchronize**」。  
將顯示「同步」框。

f. 如果服務已啟動，則會彈出視窗，如下圖所示。要停止該服務，請按一下**Yes**，然後繼續操作。這將停止目標端的服務。





g. 按一下**開始**以同步資料。  
此時將顯示確認視窗：



h. 驗證要替換其配置資料的資料庫名稱和資料庫所在的伺服器名稱。如果兩者都正確，請按一下**Yes**繼續。當該過程完成時，將顯示一條消息，指示操作成功。按一下**OK**，然後按一下**Close**退出。

步驟3. 在記錄器B上啟動記錄器服務。

## 選項2: 手動同步 — SQL Management Studio ( 例如HDS 1到HDS 2 )

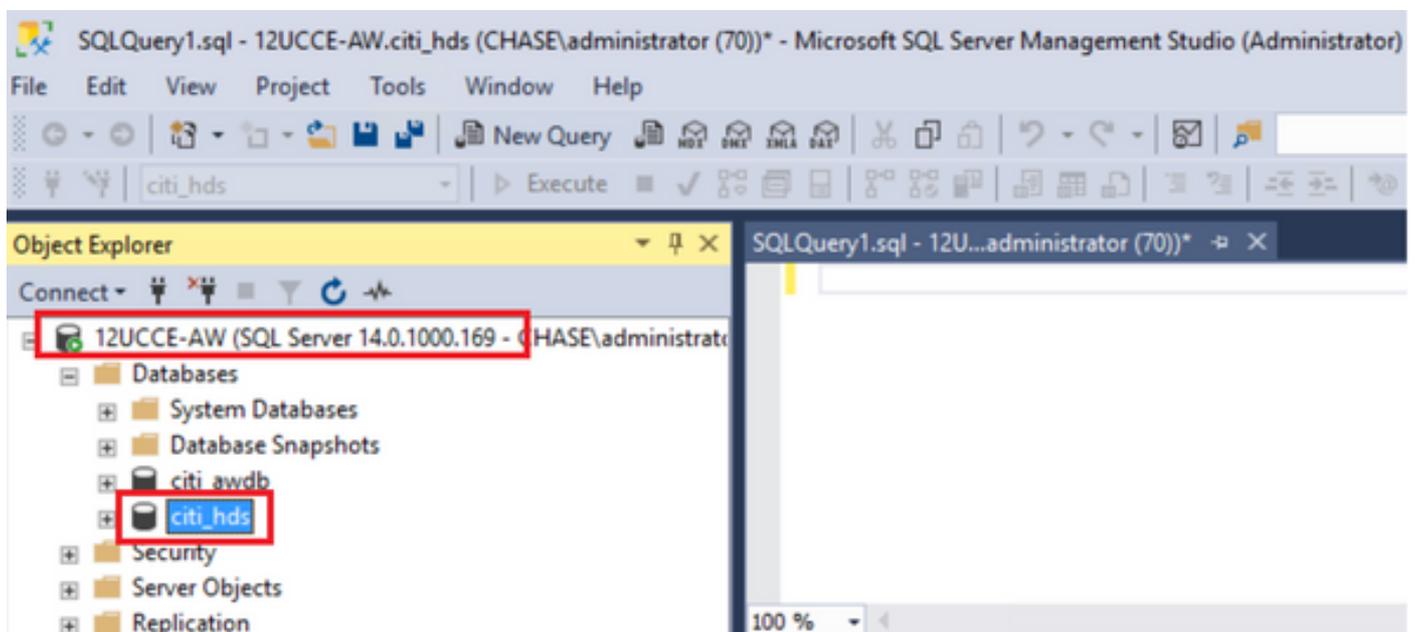
要同步HDS A和HDS B之間的HDS資料庫資料，必須執行以下步驟：

1. 匯出HDS 1和HDS 1上的HDS資料備份。
2. 將HDS備份還原到損壞的資料庫。( HDS 2在此處損壞，因此將HDS 1備份還原到HDS 2。 )

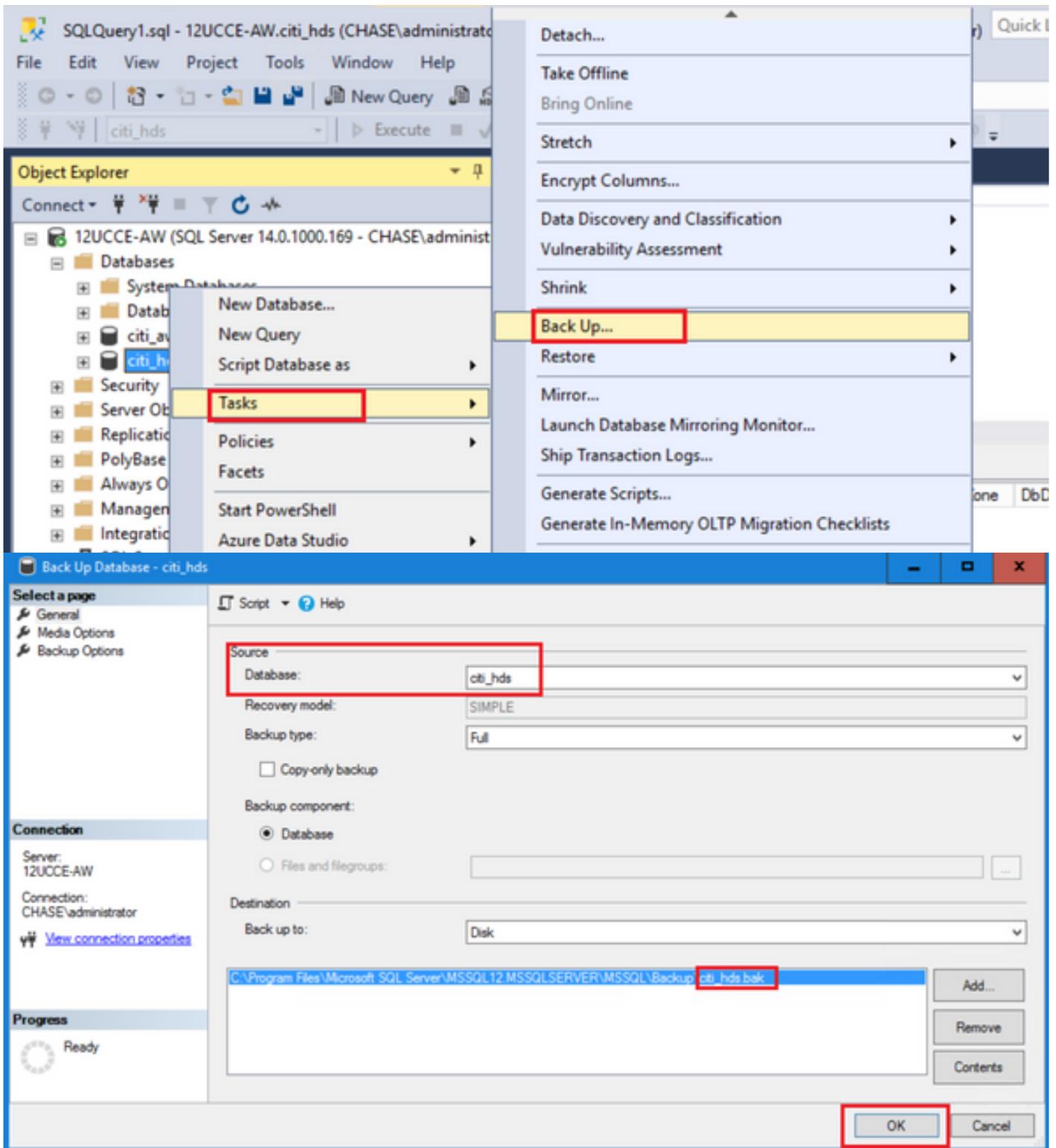
### 匯出HDS資料庫

完成以下步驟以匯出HDS 1和HDS 2上的資料：

- 步驟1. 停止總代理商服務。
- 步驟2. 在HDS伺服器上開啟SQL Management Studio。
- 步驟3. 選擇如下圖所示的資料庫，以指定伺服器、例項和節點。



步驟4. 按一下右鍵資料庫 —> **Task -> Backup**並將其儲存為「.bak」檔案



## 恢復HDS資料庫備份

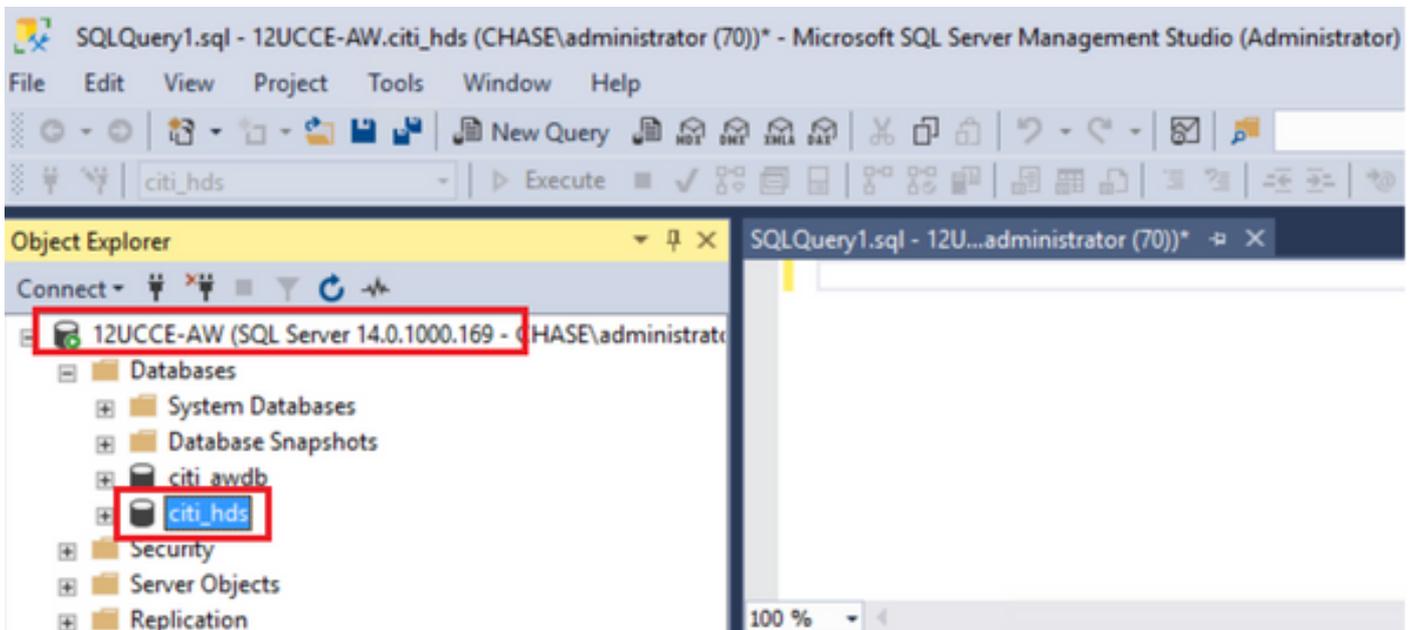
完成以下步驟，將資料匯出到HDS 2並恢復資料。

步驟1.停止總代理商服務。

步驟2.獲取HDS 1的備份檔案，並將其傳輸/FTP到HDS 2伺服器。

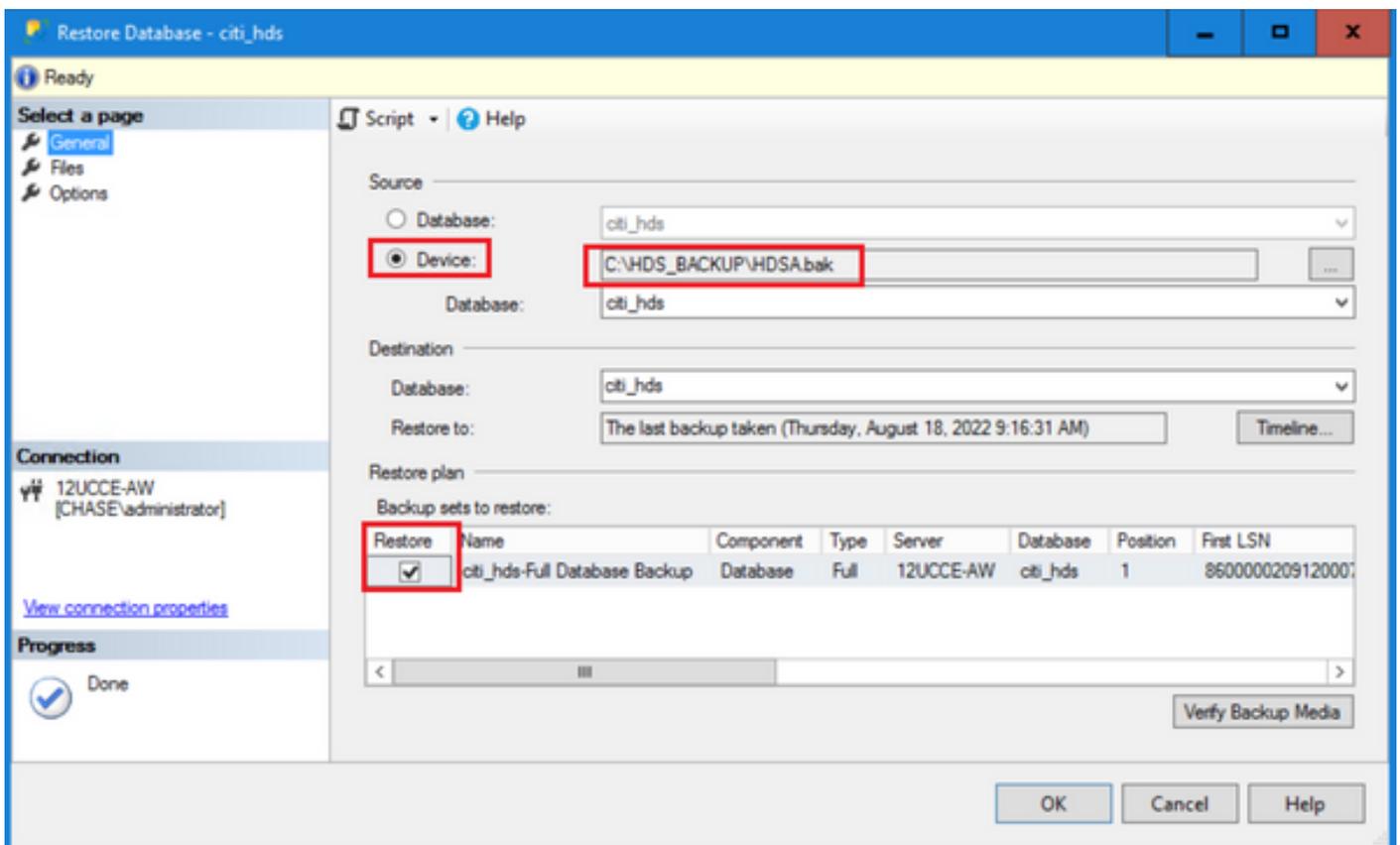
步驟3.在HDS 2伺服器上開啟SQL Management Studio。

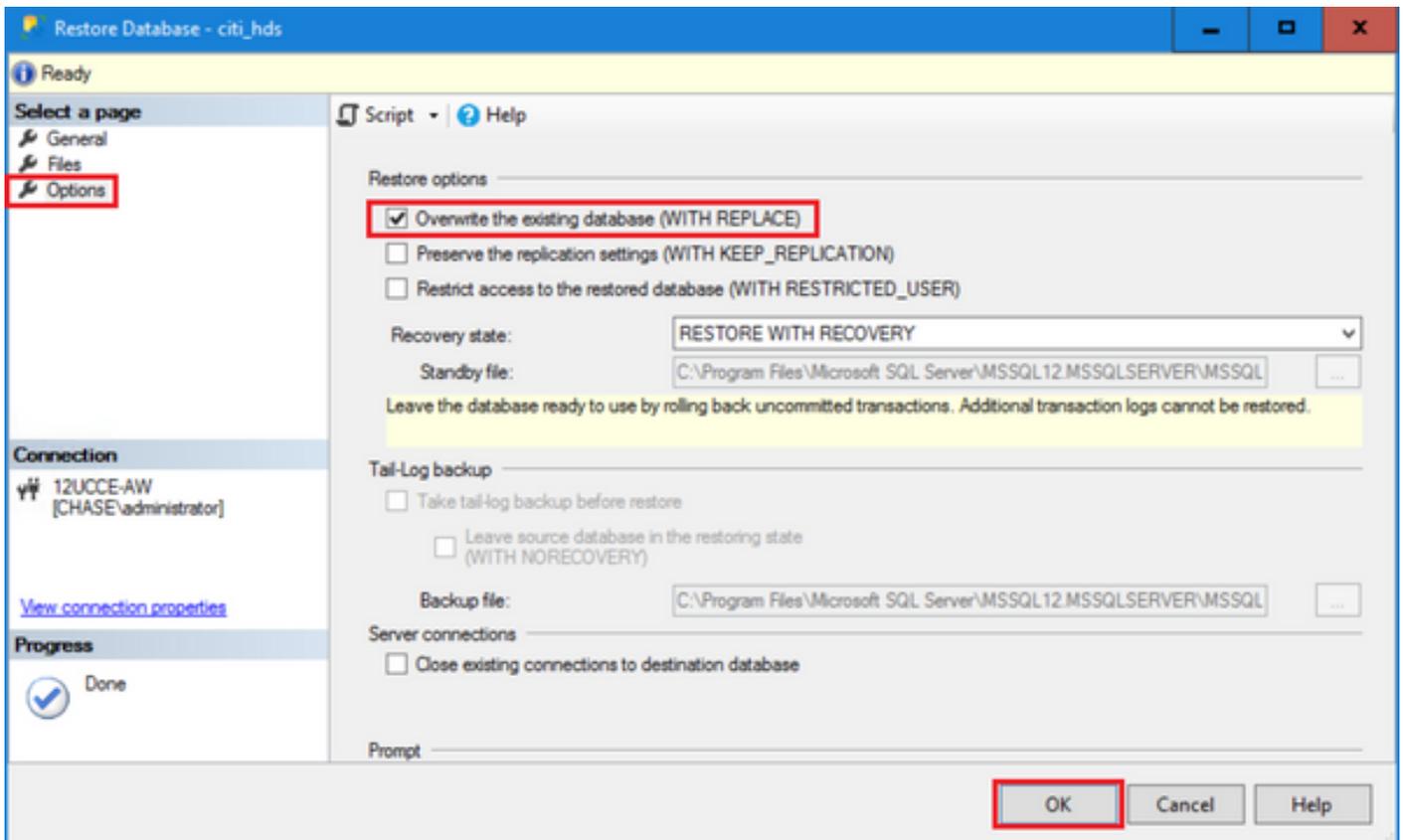
步驟4.選擇如下圖所示的資料庫，以指定伺服器、例項和節點。



步驟5.恢復資料庫。使用SSMS並選擇從HDS 1通過FTP/transfer傳輸的備份檔案。

- 按一下右鍵資料庫>任務>還原>資料庫
- 選擇From device按鈕並選擇<database>.bak
- 按一下Restore覈取方塊。
- 轉至選項頁籤，按一下Overwrite當前資料庫。
- 按一下「OK」（確定）。





此還原未顯示備份檢查損壞的進度，但驗證完成後就開始匯入。檢查損壞可能需要一段時間。這取決於伺服器的速度和資料庫的大小。

步驟6.成功匯入後，對HDS 2資料庫運行查詢，如下所示。

### 截斷表恢復

截斷表Logger\_Admin ( 僅當您執行備份和還原記錄器資料庫時，不適用於HDS )

這將截斷資料庫中的表「恢復」( 即刪除表「恢復」中的所有行 )。  
在截斷資料並開始服務後，恢復過程將嘗試從其他HDS獲取備份後的歷史資料 ( 行 )。

步驟7.啟動總代理商服務。允許足夠的時間複製資料 ( 記錄器 —> HDS )。

步驟8.在本練習結束時，驗證記錄器A和記錄器B之間以及HDS1和HDS2之間的最小DateTime和最大DateTime匹配。

從Termination\_Call\_Detail中選擇max(RecoveryKey)

從Termination\_Call\_Detail中選擇max(DateTime)

從Termination\_Call\_Detail中選擇max(DateTime)

步驟9.此外，您還可以使用ICMDBA來檢查記錄器和HDS資料庫的「已用空間」摘要，該摘要具有最小DateTime和最大DateTime。

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。