

對CUIC排程程式停滯在「進行中」狀態進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[CUIC排程程式停滯在「進行中」狀態](#)

[一般慣例](#)

簡介

本文說明如何對Cisco Unified Intelligent Center(CUIC)計畫程式停滯在「進行中」狀態進行故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CUIC
- 整合客服中心企業版(UCCE)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- CUIC 11.X
- UCCE 11.X

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。

CUIC排程程式停滯在「進行中」狀態

計畫程式可能由於以下原因而停滯在IN-PROGRESS狀態：

- a.一次配置多個排程程式，例如：在小時開始時配置的每小時報告。
- b.執行時間較長的報告（在報告執行完成之前一直停滯）。

c.如果計畫報告在Informix資料庫伺服器上運行報告查詢，並且在執行報告查詢期間網路連線斷開，並且連線仍然不可用，則Informix伺服器將結果返回給CUIC。

d.如果計畫報告對駐留在MSSQL伺服器上的資料庫運行報告查詢，並且在執行報告查詢期間網路連線斷開，並且連線仍然不可用，則MSSQL伺服器將結果返回給CUIC。在這種情況下，來自CUIC端的JDBC連線將等待5分鐘，然後才顯示錯誤。

e.無法獲取SMTP連線

f.等待SFTP連線

g.CUIC在當前計畫報告執行過程中重新啟動；在這種情況下，重新啟動後，直到下一個計畫報告執行上次運行狀態停滯在InProgress為止

這些缺陷有助於降低影響，原因分別為c和e:

[CSCvo64420](#) 執行排程程式報告時資料庫斷開可能會導致排程程式報告永遠停滯不前
[CSCvo95897](#) 計畫報告電子郵件丟失，因為計畫停滯在運行狀態

一般慣例

a.配置排程程式以在不同頻率觸發，以便許多排程程式不會同時排隊。

b.確保將排程器過濾器（預設或專門配置的過濾器）配置為不提取大量記錄。

c & d: 確保CUIC和資料庫伺服器之間不存在網路連線問題。

e. 確保SMTP伺服器和CUIC之間的網路連線是可靠的，並且SMTP通過計畫報告將排入隊列的所有電子郵件無延遲或丟棄。

f.使用可靠的SFTP伺服器，最好使用基於Linux的SFTP伺服器，這是唯一一個符合SFTP連線條件的CUIC。