

Fehlerbehebung bei CUIC Schedulern im FORTSCHRITTLICHEN Zustand

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[CUIC Scheduler im FORTLAUFENDEN Zustand](#)

[Allgemeine Praktiken](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie eine Fehlerbehebung für Cisco Unified Intelligent Center (CUIC)-Scheduler durchführen können, die im FORTSCHRITTLICHEN Zustand stecken.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CUIC
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- CUIC 11.X
- UCCE 11.X

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

CUIC Scheduler im FORTLAUFENDEN Zustand

Scheduler können sich aus folgenden Gründen im IN-PROGRESS-Status festsetzen:

a) Mehrere Scheduler, die gleichzeitig konfiguriert werden, z. B.: Stundenberichte, die zu Beginn der Stunde selbst konfiguriert wurden.

b) Bericht über lange Ausführungszeit (Stuck bis zum Abschluss der Berichtsausführung).

c) Wenn der geplante Bericht die Berichtsabfrage auf dem Informix-Datenbankserver ausführt und die Netzwerkverbindung während der Ausführung der Berichtsabfrage unterbrochen ist und die Verbindung für den Informix-Server nicht verfügbar ist, um das Ergebnis zurück an CUIC zu senden.

d) Wenn der geplante Bericht die Berichtsabfrage in einer auf dem MSSQL-Server vorhandenen Datenbank ausführt und die Netzwerkverbindung während der Berichtsabfrageausführung unterbrochen wird und die Verbindung für den MSSQL-Server nicht verfügbar ist, um das Ergebnis zurück an CUIC zurückzusenden. In diesem Fall wartet die JDBC-Verbindung von der CUIC-Seite 5 Minuten, bevor ein Fehler angezeigt wird.

e An SMTP-Verbindung festhalten

f. SFTP-Verbindung warten

B. CUIC wurde neu gestartet, während der aktuelle geplante Bericht ausgeführt wird. In diesem Zustand wird der Status nach dem Neustart so lange beibehalten, bis die nächste geplante Berichtsausführung den Status InProgress aufweist.

Diese Fehler tragen dazu bei, die Auswirkungen aufgrund der Ursache **c** und **e** zu reduzieren:

[CSCvo64420](#) Die Trennung der DB bei der Ausführung des Scheduler-Berichts kann dazu führen, dass der Scheduler-Bericht für immer in Stocken gerät.

[CSCvo95897](#) Geplante Bericht-E-Mails fehlen, da die Zeitpläne nicht mehr aktuell sind.

Allgemeine Praktiken

a) Konfigurieren Sie Scheduler so, dass sie mit unterschiedlichen Frequenzen ausgelöst werden, sodass viele Scheduler nicht gleichzeitig in die Warteschlange gestellt werden.

b) Stellen Sie sicher, dass Scheduler-Filter (standardmäßig oder speziell konfiguriert) so konfiguriert sind, dass sie nicht viele Datensätze abrufen.

c & d: Stellen Sie sicher, dass keine Probleme bei der Netzwerkverbindung zwischen CUIC und Datenbankservern auftreten.

e Stellen Sie sicher, dass die Netzwerkverbindung zwischen dem SMTP-Server und dem CUIC zuverlässig ist, und SMTP stellt alle E-Mails, die ihm in der Warteschlange stehen, in geplanten Berichten ohne Verzögerung oder Unterbrechung bereit.

f. Verwenden Sie zuverlässige SFTP-Server und besser Linux-basierte SFTP-Server, die als CUIC für SFTP-Verbindungen qualifiziert sind.