

CUICスケジューラがIN-PROGRESS状態のままになる場合のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[CUICスケジューラがIN-PROGRESS状態のままになる](#)

[一般的な方法](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Intelligent Center(CUIC)スケジューラがIN-PROGRESS状態のままになる場合のトラブルシューティング方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CUIC
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- CUIC 11.X
- UCCE 11.X

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

CUICスケジューラがIN-PROGRESS状態のままになる

スケジューラは、次の理由でIN-PROGRESS状態のままになる可能性があります。

- a.複数のスケジューラを一度に設定(例：時間自体の開始時に設定された時間ごとのレポート。
- b.実行時間が長いレポート (レポートの実行が完了するまでスタック) 。

c.スケジュールされたレポートがInformixデータベースサーバでレポートクエリを実行し、ネットワーク接続がレポートクエリの実行中に切断された場合、Informixサーバが結果をCUICに返すことができなくなります。

d.スケジュールされたレポートがMSSQLサーバー上のデータベースでレポートクエリを実行し、ネットワーク接続がレポートクエリの実行中に切断された場合、MSSQLサーバーは結果をCUICに返すために接続を使用できません。この場合、CUIC側からのJDBC接続は5分間待機してからエラーが表示されます。

e.SMTP接続を取得するためにスタック

f.SFTP接続を待ちます

g.現在スケジュールされたレポートの実行中にCUICが再起動されました。この状態では、次のスケジュール済みレポート実行の最後の実行ステータスがInProgressのままになるまで、再起動後に

次の不具合は、それぞれ原因cとeによる影響を減らすのに役立ちます。

[CSCvo64420](#) スケジューラレポートの実行時にDBが切断されると、スケジューラレポートが永続的に停止する可能性があります

[CSCvo95897](#) スケジュールが実行状態のままになると、スケジュール済みレポート電子メールが欠落する

一般的な方法

a.多くのスケジューラが同時にキューイングされないように、異なる周波数でトリガーするようにスケジューラを設定します。

b.スケジューラのフィルタ（デフォルトまたは特に設定されたフィルタ）が、大量のレコードを取得しないように設定されていることを確認します。

c & d: CUICサーバとデータベースサーバ間にネットワーク接続の問題がないことを確認します。

e. SMTPサーバとCUIC間のネットワーク接続が信頼性が高く、SMTPはスケジュールされたレポートによってキューに入れられた電子メールをすべて遅延やドロップなしで配信します。

f.信頼性の高いSFTPサーバを使用し、SFTP接続に適したCUICであるLinuxベースのSFTPサーバを使用します。