

Relatório de

Administração do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular

O objetivo deste documento é especificar a estrutura do componente **Easycorder** utilizado nas instâncias FRENT_P2 nos sites Campinas e São Paulo. Em paralelo serão descritas todas as tarefas de administração que deverão ser mantidas como actividade de suporte a este sistema.

Project	: Call Center TELESP Celular
Data	: 08-03-2001
Versão	: v 1.2
Referência	: TELESP-CC28-REL
Ficheiro:	: 10 TELESP - Ecorder support v1.2.doc

Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao		Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL

Índice

1. INTRODUÇÃO	3
1.1 OBJECTIVO.....	3
1.2 ÂMBITO	3
1.3 DEFINIÇÕES, ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS.....	3
1.4 REFERÊNCIAS.....	3
2. SISTEMA ECORDER NA TELESP CELULAR.....	4
2.1 ARQUITETURA	4
2.2 CONFIGURAÇÃO DAS MÁQUINAS.....	5
2.2.1 São Paulo.....	5
2.2.2 Campinas	5
2.3 CONFIGURAÇÃO E GESTÃO DAS REPLICAÇÕES	5
2.3.1 São Paulo.....	5
2.3.2 Campinas	6
2.3.3 Oracle	7
3. TAREFAS DE ADMINISTRAÇÃO	9
3.1 APÓS UM REBOOT DO EASYPHONE	9
3.2 VERIFICAR SE TODOS OS CANAIS DE ECORDER ESTÃO A GRAVAR	9
3.3 VERIFICAR O ECORDER DB HOST	9
3.4 VERIFICAR O ECORDER BACKUP.....	10
3.5 EXTRACÇÃO DE LOG DE GRAVAÇÕES PARA A BASE DE DADOS.....	11
3.6 AUDITORIA AOS CANAIS DE GRAVAÇÃO (WORKSTATIONS)	11
3.7 RELATÓRIOS DE PONTO DE SITUAÇÃO	12
4. NOTAS E TROUBLESHOOTING	13
ANEXO A – ARQUITECTURA EASYCORDER GENÉRICA	14
ANEXO B – CONFIGURAÇÃO DO SERVIDOR DE ORACLE	15

Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao		Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL

1. Introdução

1.1 Objectivo

O objetivo deste documento é especificar a estrutura do componente **Easycorder** utilizado nas instâncias FRENT_P2 nos sites Campinas e São Paulo. Em paralelo serão descritas todas as tarefas de administração que deverão ser mantidas como actividade de suporte a este sistema.

1.2 Âmbito

O projeto consiste na gravação dos agentes do CAT e disponibilização de uma ferramenta que permita a pesquisa e audição das gravações efetuadas no âmbito do Centro de Atendimento Telefónico. Esta ferramenta estará integrada nas ferramentas de "Contact Management" disponibilizadas para os atendentes e/ou supervisores do CAT.

Este documento destina-se à pessoa que fará suporte ao sistema de gravação - EASYcorder. Ajudará a compreender a solução implementada para a TELESP Celular e servirá de guião nas tarefas de administração a executar.

Ao longo deste relatório serão feitas referências a outros documentos que servem de complemento à descrição das tarefas de administração.

1.3 Definições, acrónimos e abreviaturas

ACD – Automatic Call Distribution
BD – Base de Dados
CTI – Computer Telephony Integration
Ecorder – Sistema EASYcorder
ECCH – Ecorder Channel *Subsystem*
ECDB – Ecorder Data Base *Sybsystem*
Ecorder Playback – Ferramenta de audição de gravações a partir de *reckeys*.
EcMonitor – EASYcorder Monitor - Aplicativo de monitorização do sistema EASYcorder
EP – Easyphone
Front-End – Tela de suporte ao Agente no atendimento telefónico

1.4 Referências

Os documentos e ferramentas auxiliares à administração do Ecorder estão todos localizados em:
CASRACORDER \Program Files\Easyphone\EASYcorder\Support (para Campinas)
SPOPGCRD \Program Files\Easyphone\EASYcorder\Support (para São Paulo)

Scripts auxiliares:

- bat de reboot de todos os canais de gravação do *Call Center*
- bat de shutdown de todos os canais.

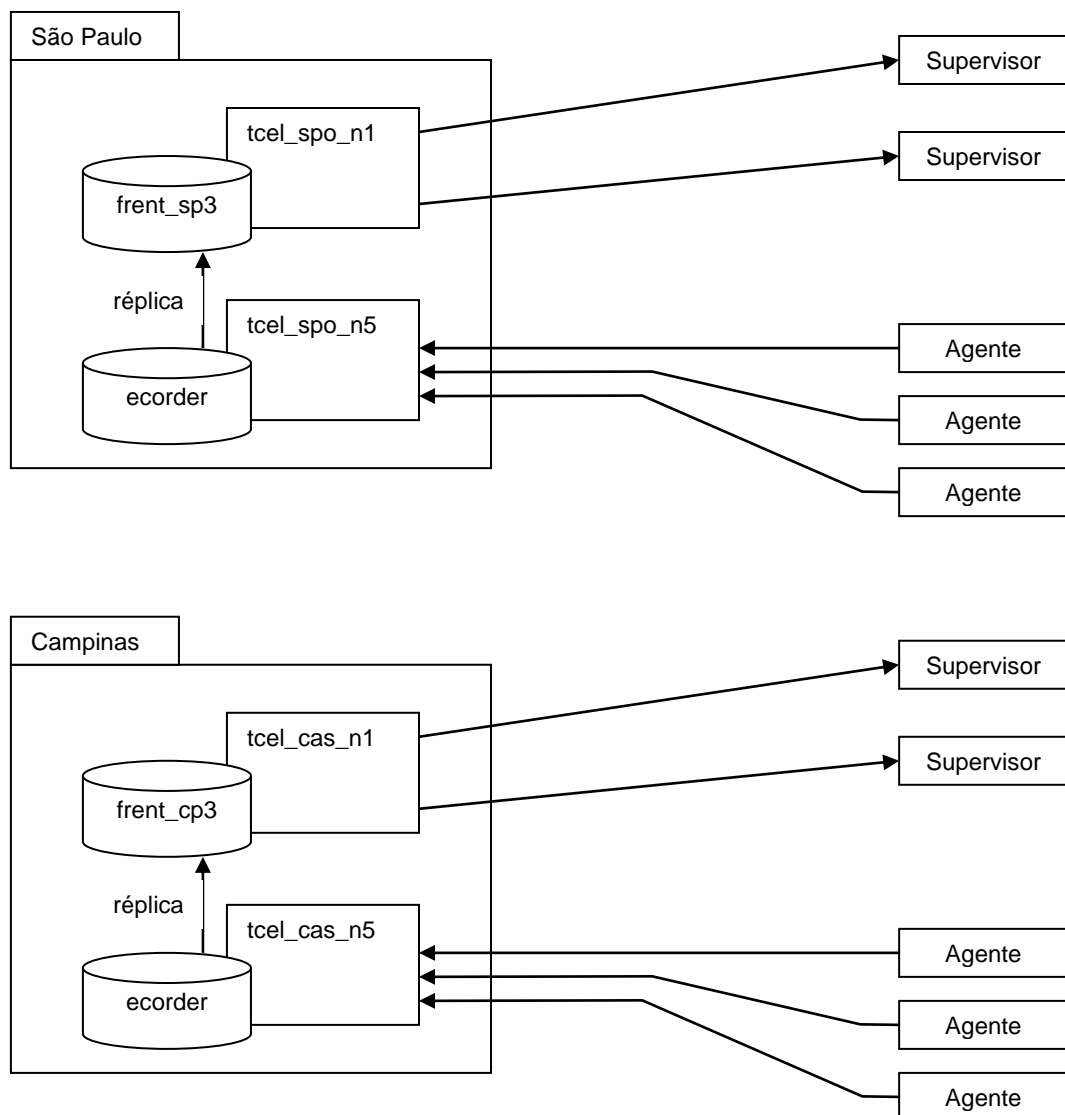
Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao		Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL

2. Sistema Ecorder na TELESP Celular

2.1 Arquitetura

O sistema Easycorder encontra-se dividido em dois sites. O primeiro site encontra-se em São Paulo e o segundo em Campinas. Cada site dispõe de máquina IBM com discos SSA configurados de forma idêntica. Cada uma máquina é composta por quatro IBM F50 que compartilham os mesmos discos através do SSA. O Sistema Easycorder utiliza duas máquinas por site, uma para gravação dos dados e outra para a recuperação das informações. Tal solução foi adotada para que não houvesse estouro do “archive” gerenciado pelo RDBMS Oracle. Os dados de consulta possuem 1 dia de diferença em relação aos dados gravados.

A estrutura obedece ao diagrama abaixo:



Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao		Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL

2.2 Configuração das máquinas

2.2.1 São Paulo

tcel_spo_n1: 172.20.100.91
tcel_spo_n5: 172.20.100.95
spopgcrd: 172.20.100.92

2.2.2 Campinas

tcel_cas_n1: 172.18.100.31
tcel_cas_n5: 172.18.100.35
spopgcrd: 172.18.100.44

2.3 Configuração e gestão das replicações

2.3.1 São Paulo

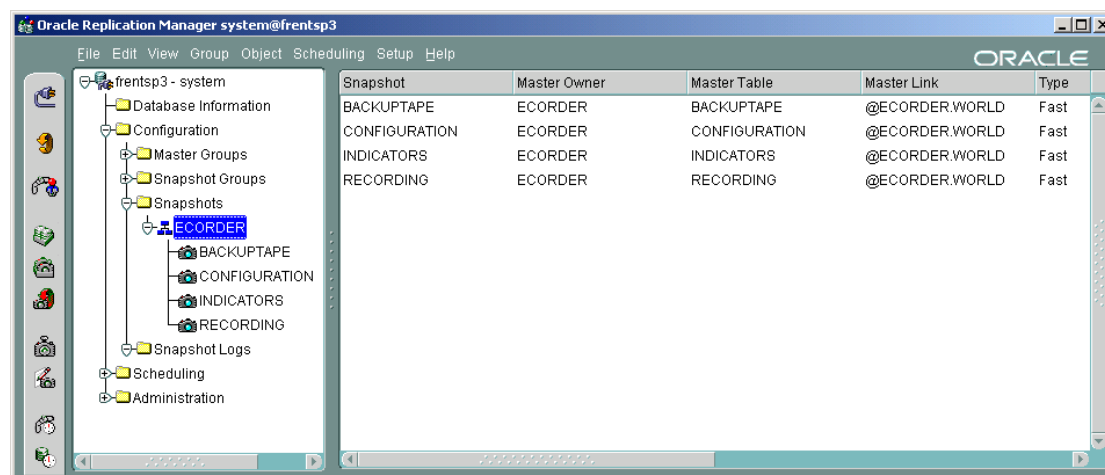
Tabelas Replicadas

As tabelas a seguir são replicadas entre as instâncias ECORDER e FRENT_SP3 através de **SNAPSHOTS** Oracle.

- ECORDER.BACKUPTAPE
- ECORDER.CONFIGURATION
- ECORDER.INDICATORS
- ECORDER.RECORDING

Configurações

Name	Owner	Interval
BACKUPTAPE	ECORDER	sysdate+1
CONFIGURATION	ECORDER	sysdate+1
INDICATORS	ECORDER	sysdate+1
RECORDING	ECORDER	/*10:Mins*/ sysdate + 10/(60*24)



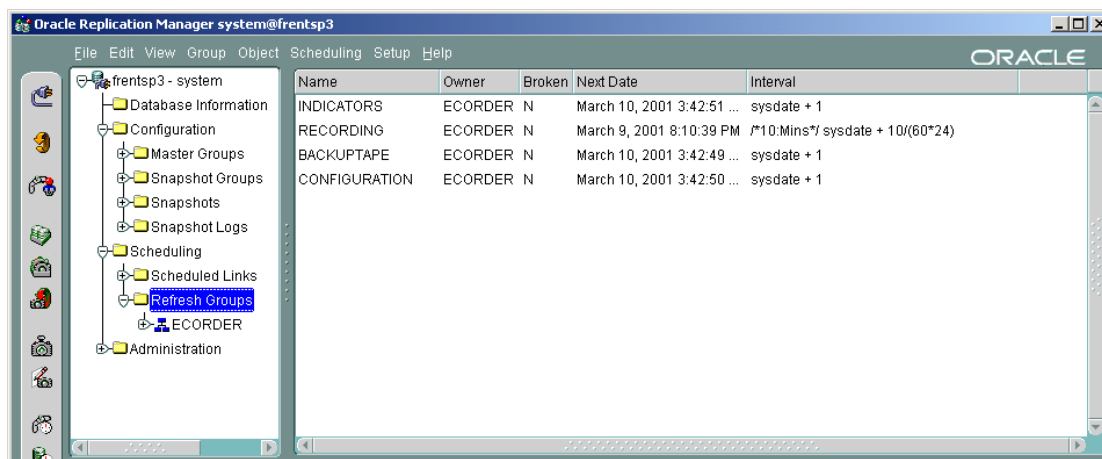


Tabela Não replicada

A tabela a seguir não necessita de réplica:

- ECORDER.JOB

2.3.2 Campinas

Tabelas Replicadas

As tabelas a seguir são replicadas entre as instâncias ECORDER e FRENT_CP3 através de **SNAPSHOTS** Oracle.

- ECORDER.BACKUPTAPE
- ECORDER.CONFIGURATION
- ECORDER.INDICATORS
- ECORDER.RECORDING

Configurações

Name	Owner	Interval
BACKUPTAPE	ECORDER	sysdate+1
CONFIGURATION	ECORDER	sysdate+1
INDICATORS	ECORDER	sysdate+1
RECORDING	ECORDER	/*10:Mins*/ sysdate + 10/(60*24)

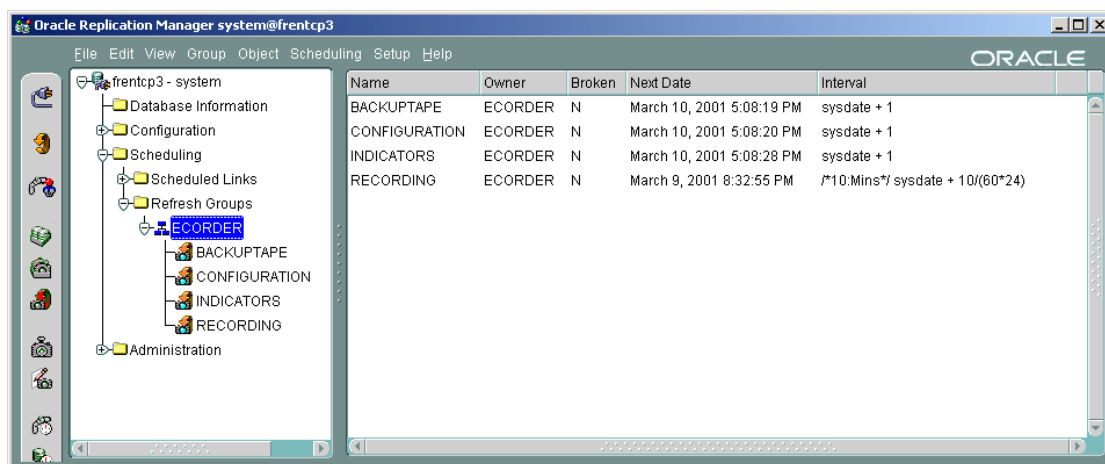
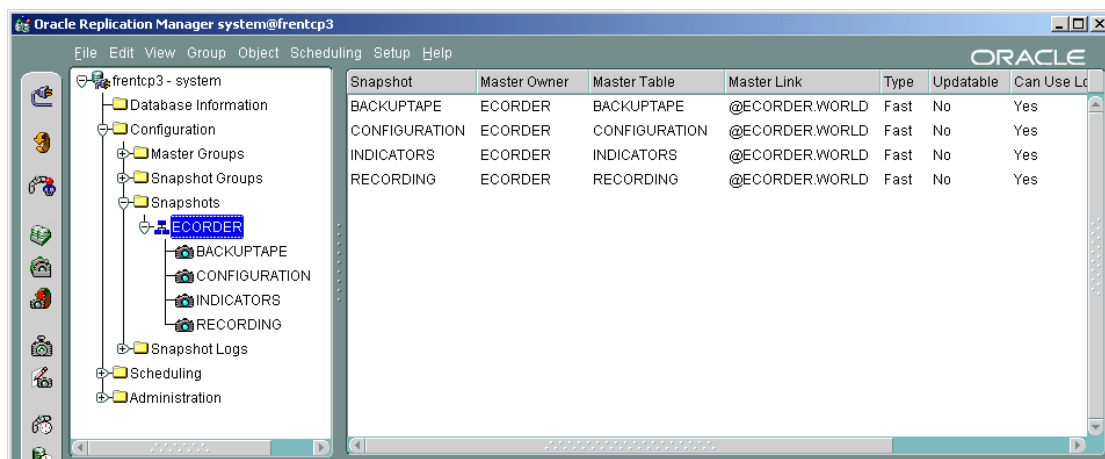


Tabela Não replicada

A tabela a seguir não necessita de réplica:

- ECORDER.JOB

2.3.3 Oracle

Configuração dos PCs

O arquivo tnsnames.ora deverá possuir as entradas abaixo, porém não estão limitados a elas.

tnsnames.ora

```
.
.
.
FRENTSP3 =
(DESCRIPTION =
  (ADDRESS_LIST =
    (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = tcel_spo_n1)(PORT = 1521))
  )
  (CONNECT_DATA =
    (SID = frentsp3)
  )
)
```

	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao	Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL	

```

)
ECORDERSP =
(DESCRIPTION =
  (ADDRESS_LIST =
    (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = tcel_spo_n5)(PORT = 1521))
  )
  (CONNECT_DATA =
    (SID = ecorder)
  )
)
.
.
.
FRENTCP3 =
(DESCRIPTION =
  (ADDRESS_LIST =
    (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = tcel_cas_n1)(PORT = 1521))
  )
  (CONNECT_DATA =
    (SID = frentcp3)
  )
)
ECORDERCP =
(DESCRIPTION =
  (ADDRESS_LIST =
    (ADDRESS = (PROTOCOL = TCP)(HOST = tcel_cas_n5)(PORT = 1521))
  )
  (CONNECT_DATA =
    (SID = ecorder)
  )
)

```

NOTA: Para consultar a configuração do servidor ORACLE de Ecorder ver: **ANEXO B – Configuração do servidor de Oracle**

Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao	Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL	

3. Tarefas de Administração

3.1 Após um Reboot do Easyphone

- **Executar o arquivo *bat* que fará o *reboot* de todos os canais do *Call Center*.**

Este arquivo localiza-se em cada um dos servidores de Ecorder DB Host em:

CAMPINAS:

`\Program Files\Easyphone\EASYcorder\Support\ reboot_cas_all.bat`

São Paulo:

`\Program Files\Easyphone\EASYcorder\Support\ reboot_spo_all.bat`

3.2 Verificar se todos os canais de Ecorder estão a gravar

Periodicamente verificar no **EcMonitor** se os canais estão **up**.

Caso não esteja no ar efectuar então o boot do canal segundo o procedimento indicado em **4. NOTAS e Troubleshooting**.

3.3 Verificar o Ecorder DB Host

- **Verificar se estão a ser importadas gravações**

Para fazer esta verificação deverá ser consultada a tabela **recording** da base de dados com **SID Ecorder** dos nós 5 de São Paulo e Campinas: **tcel_spo_n5** e **tcel_cas_n5** respectivamente.

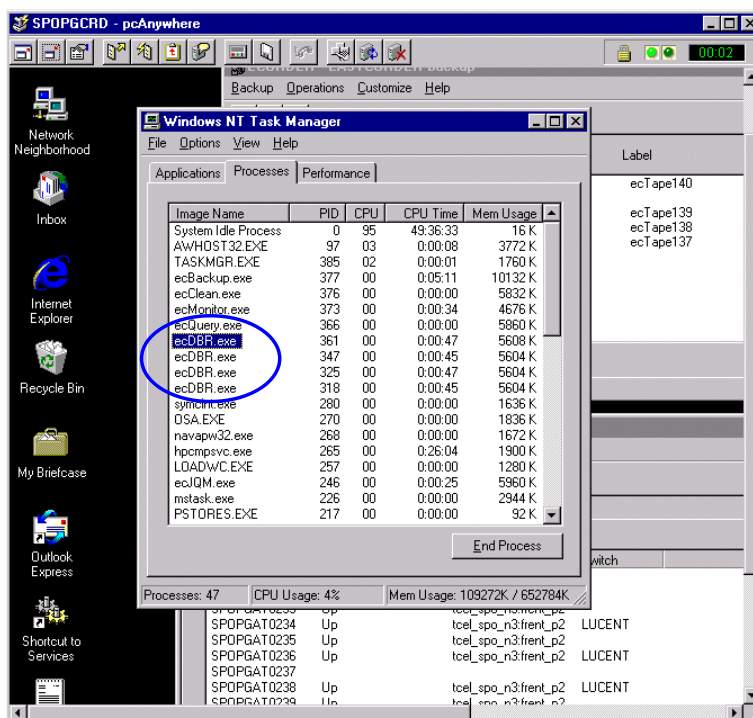
O número de registos desta tabela deverá estar sempre a aumentar de segundo a segundo. Se o número de linhas não aumentar algo se estará a passar !!!!!

- **Actividade do CPU e Processos**

Se não se verificar o ponto anterior, verificar a actividade da máquina em termos de processos e CPU.

O CPU não deverá ter uma actividade superior a 50%.

Deverão existir 4 processos **EcDBR** (ver ANEXO A – Arquitectura EASYcorder genérica) responsáveis pela importação das gravações que deverão apresentar actividade no task manager.



- **Verificar espaço em disco**

As gravações ficam na drive G: deste servidor. Verificar o espaço livre.

- **Analisar os Logs**

Por norma os Logs do Ecorder DB Host deverão estar sempre desactivos uma vez que podem causar uma carga de mais 40% no CPU e afectar assim a sua performance.

Apenas numa situação em que o Ecorder DB Host não esteja a importar gravações é que se deverá activar então o Log para perceber o problema. No caso de se fazer essa activação dar como localização para os arquivos de trace o directório:

G:\Logs\DB

NOTA: Depois de indicada a directoria de trace, terá que ser feito reboot ao servidor de Ecorder para que este gere o Log.

Analisar então o arquivo **error.log**

3.4 Verificar o Ecorder Backup

- **Verificar se as tapes estão a efectuar backup**

Caso o backup não esteja a funcionar devidamente poderão ser analisados os logs localizados em:

G:\Logs\Backup

- **Controlar o espaço livre em tape**

Sempre que uma tape encher contactar:

Marcio Assonuma

Te: 96000161

mailto: massonuma@telespcelular.com.br

Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao	Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL	

3.5 Extracção de Log de gravações para a Base de Dados

“Connectar” nos servidor Easyphone de Campinas ou São Paulo, **tcel_cas_n3** ou **tcel_spo_n3** respectivamente.

No directório **Ecorder\Support** executar o arquivo:

- **recorded_ext.sh.**

Será então gerado um arquivo com o formato:

Recorded_ext_yymmdd.hhmi

Este arquivo irá depois alimentar a base de dados TELESP - Ecorder control v1.1.mdb

3.6 Auditoria aos canais de gravação (workstations)

Na auditoria ao sistema de gravação será usada a seguinte documentação/ferramentas:

- TELESP - Ecorder control v1.1.mdb ➤ Base de Dados Access com o registro de todas as estações de trabalho do *Call Center*.
- TELESP - Ecorder checklist v 1.1.doc ➤ Checklist para verificação da configuração do software Ecorder Channel Subsystem na *workstation* do atendente
- Corder_Hard_Basico.doc ➤ Checklist para verificação do hardware de gravação na estação de trabalho do atendente.
- Ecorder Playback ➤ Ferramenta para audição das gravações a partir da *reckey*.

• Audição periódica de gravações de chamadas

Sequencialmente deverão ser percorridos cada um dos registros da base de dados - TELESP - Ecorder control v1.1.mdb – e ouvidas as gravações que se encontram listadas na tabela “Recorded_Ext”. Estas gravações serão ouvidas directamente no Ecorder Playback uma vez que já dispomos da *reckey*.

Todas as gravações que forem ouvidas deverão ser «assinaladas com “1” no campo “**Confirmed**”.

Se todas as gravações de uma estação de trabalho forem devidamente ouvidas então bastará inserir uma ocorrência no campo “Actions” indicando que **a estação está certificada e a gravar correctamente.**

Se houver um problema com a qualidade da gravação, deverá ser feita uma **inspecção local à estação de trabalho** guiada pela checklist de verificação de hardware/software.

Se a gravação não é carregada pelo **Ecorder Playback** poderá ser um...

.... **problema de:**

Ação:

- Ecorder Playback ➤ Verificar se a instancia Easyphone é a correcta, se há acesso ao ecorder DB Host, etc
- Ecorder DB Host ➤ Verificar se o Ecorder DB Host está a funcionar devidamente (**ver o ponto 3.3 Verificar o Ecorder DB Host**)
- Canal de gravação ➤ **Inspeção local à estação de trabalho** guiada pela checklist de verificação de hardware/software

No final inserir **SEMPRE** o resumo do trabalho feito sobre a estação de trabalho no campo “**Actions**”. Mesmo que não se chegue a nenhuma conclusão sobre a anomalia deverá ficar registada a descrição das ações efectuadas sobre a estação de trabalho.

Exemplo:

- No dia 8 de Março o Fernando Carvalho fez auditoria à *workstation* SPOPGAT0337 e verificou que as gravações registadas apenas continham silencio.
- Após visita local à estação de trabalho, percorreu as *checklists* de verificação do hardware/software e registou algumas configurações erradas que corrigiu prontamente.
- Voltou a extrair novas gravações do “**ecorder_link.log**” para a base de dados TELESP -

Ecorder control v1.1.mdb.

- Voltou a fazer testes de audição e desta vez conseguiu ouvir devidamente as chamadas confirmando-as na base de dados TELESP - Ecorder control v1.1.mdb.
- De seguida inseriu o resumo da ocorrência no campo "Actions".

The screenshot shows the Microsoft Access interface for the 'Machine_ext' database. It features a 'Recorded_ext' table with columns: Ext, Reckey, Confirmed, and a 'Find' section. The 'Confirmed' column is circled in blue. The 'Find' section is also circled in blue and contains the following text:

Verificação do Hardware:
 O adaptador não estava na posição de rec
 A checkbox microphone no controlo de gravação não estava seleccionada
 O resto das configurações encontravam-se corretas.
 Após acerto da configuração da estação foram ouvidas gravações com sucesso.

• Registro de TODAS as ocorrências de cada estação de trabalho

Qualquer ação feita sobre uma estação de trabalho deverá ser **SEMPRE** registada na base de dados - TELESP - Ecorder control v1.1.mdb – para que se fique com um histórico completo das estações do *Call Center*.

EXEMPLO:

Para um canal que retorna sempre um erro na operação de **boot**, foi feita uma verificação local na máquina onde se constou que o **serviço NT do Ecorder Channel Subsystem** não estava em cima. A configuração foi corrigida e conseguiu-se então fazer boot ao canal. Esta descrição deverá ser registada então nas "Actions" daquela *workstation*.

3.7 Relatórios de Ponto de Situação

No fim de cada semana (6ª Feira) enviar um Email para:

- claudio.nagao@altitudesoftware.com
- flc@altitude.com
- marco.faria@br.altitudesoftware.com
- rafael.antolin@br.altitudesoftware.com

Com o seguinte conteúdo:

- Resumo das principais ocorrências da semana;
- Base de Dados: TELESP - Ecorder control v1.1.mdb (compactar sempre antes de enviar, através da opção: **Tools → Database Utilities → Compact Database**)

Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao	Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL	

4. NOTAS e Troubleshooting

- **Nunca usar o EcMonitor para fazer *boot* ou *shutdown* aos canais.**

O EcMonitor deve ser usado apenas para verificar se os canais estão ou não a gravar. O *refresh* desta aplicação é bastante longo (podendo demorar 15 min.) e devem-se assim evitar as operações que possam empacotar esta aplicação.

Usar sempre a linha de comando **Ecorder.exe**, encontra-se em qualquer *workstation* que tenha o Ecorder Monitor instalado:

C: \Program Files\Easyphone\EASYcorder\Bin\ecorder.exe

Syntax:

ecorder [-b|s] ch -m <host>

- b > boot
- s > shutdown
- host > Nome ou IP da workstation

Exemplo:

Boot de um canal:

```
ecorder -b ch -m SPOPGAT010017
```

- **Reboot manual do Ecorder DB host em Campinas e São Paulo**

Usar o comando **Ecorder.exe** que se encontra em qualquer *workstation* que tenha o Ecorder Monitor instalado:

C: \Program Files\Easyphone\EASYcorder\Bin\ecorder.exe

Campinas:

```
ecorder -s db -m CASRACORDER
ecorder -b db -m CASRACORDER
```

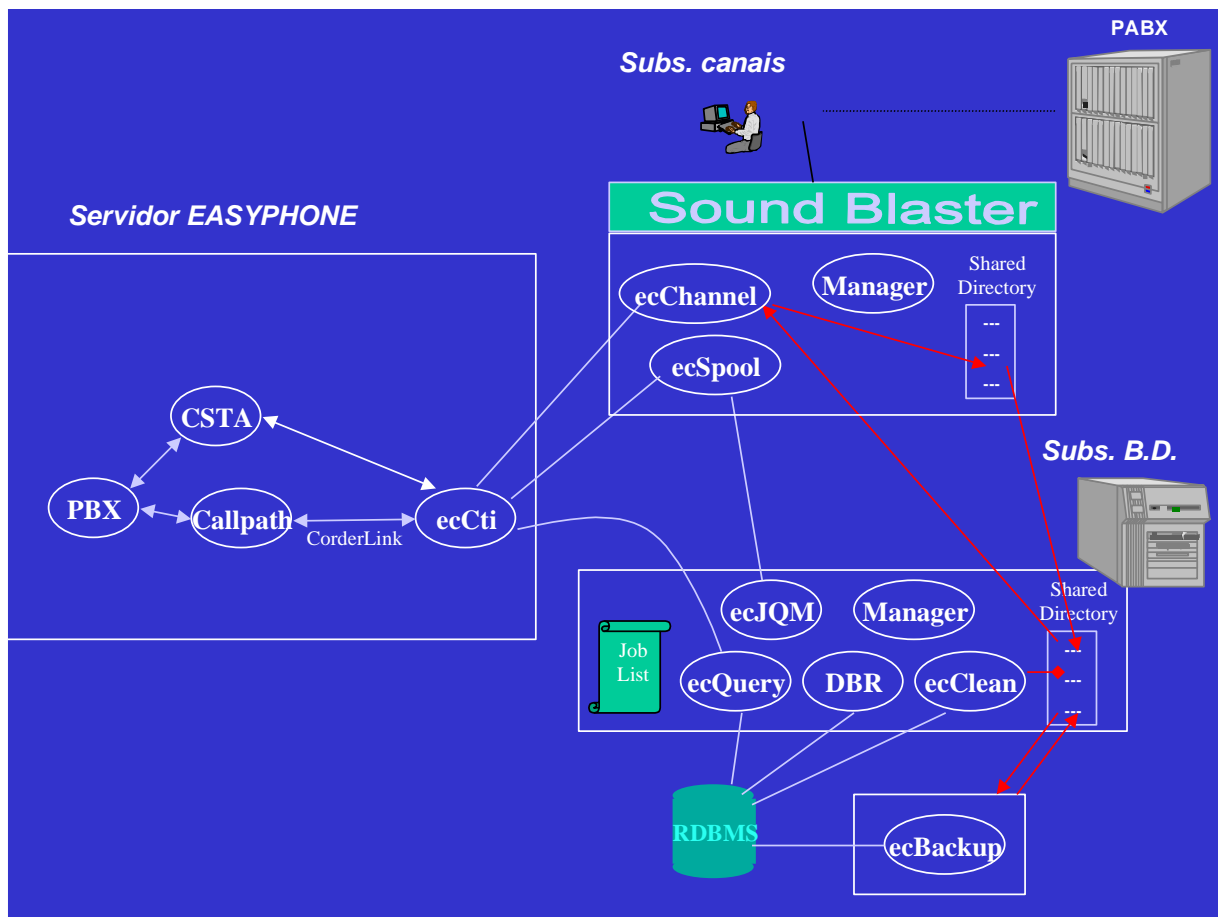
São Paulo:

```
ecorder -s db -m SPOPGCRD
ecorder -b db -m SPOPGCRD
```

- **Os Logs do Ecorder DB Host deverão estar sempre desactivos**

Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Eorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao		Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL

ANEXO A – Arquitectura EASYcorder genérica



Na figura anterior são visíveis os processos envolvidos em cada um dos 3 componentes (**EP Server**, **Subsistema de canais** e **Subsistema de Base de Dados**) e as respectivas interligações entre si.

Cada **Workstation** de um operador representa um **subsistema de canais**. O **EcChannel** é o processo responsável pela gravação das chamadas, que recebe as respectivas notificações de início e fim da chamada, através do processo **ecCTI** do EP Server. As gravações numa primeira etapa são armazenadas no disco da respectiva **Workstation** em que se efectuou a gravação. Depois serão posteriormente transferidas pelo **ecSpool** para o **ecJQM** do subsistema de Base de Dados.

Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorde no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao	Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL	

ANEXO B – Configuração do servidor de Oracle

São Paulo

Arquivo initECORDER.ora:

```
#
# $Header: init.ora,v 1.19 1994/09/19 18:49:08 alingelb Exp $
#
# Copyright (c) 1991 by Oracle Corporation
# NAME
#   init.ora
#####

db_file_multiblock_read_count = 8                # SMALL
# db_file_multiblock_read_count = 16            # MEDIUM
# db_file_multiblock_read_count = 32            # LARGE

# PAG & CM: 1997/06/27
db_block_buffers = 19200                          # SMALL

# db_block_buffers = 60                        # SMALL
# db_block_buffers = 550                      # MEDIUM
# db_block_buffers = 3200                     # LARGE

# PAG & CM: 1997/06/27
shared_pool_size = 125829120                      # REPLICATION

# shared_pool_size = 3500000                  # SMALL
# shared_pool_size = 5000000                  # MEDIUM
# shared_pool_size = 9000000                  # LARGE

# PAG & CM: 1997/06/27
# log_checkpoint_interval = 10000000

processes = 200                                   # SMALL
# processes = 100                             # MEDIUM
# processes = 200                             # LARGE

# PAG: 1998/05/26
# dml_locks = 100                             # SMALL
# dml_locks = 200                             # MEDIUM
# dml_locks = 500                             # LARGE

# PAG & CM: 1997/06/27
log_buffer = 32768                                # MEDIUM

# log_buffer = 8192                           # SMALL
# log_buffer = 163840                          # LARGE

sequence_cache_entries = 10                       # SMALL
# sequence_cache_entries = 30                  # MEDIUM
# sequence_cache_entries = 100                 # LARGE

sequence_cache_hash_buckets = 10                  # SMALL
# sequence_cache_hash_buckets = 23             # MEDIUM
# sequence_cache_hash_buckets = 89             # LARGE

# audit_trail = true                          # if you want auditing
# timed_statistics = true                     # if you want timed statistics

# PAG & CM: 1997/06/27
max_dump_file_size = 102400                      # limit trace file size to 50 Meg each

# ARCHIVE LOG MODE
#log_archive_start      = true
#log_archive_dest       = /FRENTST2/FRENTST24/arc
#log_archive_format     = "%S.arc"

# If using public rollback segments, define how many
# rollback segments each instance will pick up, using the formula
# # of rollback segments = transactions / transactions_per_rollback_segment
# In this example each instance will grab 40/10 = 4:
# transactions = 40
# transactions_per_rollback_segment = 10

# Global Naming -- enforce that a dblink has same name as the db it connects to
```

Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao	Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL	

```
# global_name s tem de estar a TRUE para a replicacao
global_names = FALSE

# Edit and uncomment the following line to provide the suffix that will be
# appended to the db_name parameter (separated with a dot) and stored as the
# global database name when a database is created. If your site uses
# Internet Domain names for e-mail, then the part of your e-mail address after
# the '@' is a good candidate for this parameter value.
# db_domain = us.acme.com      # global database name is db_name.db_domain

#####
# Rollback segments
# Comment before running build01_$ORACLE_SID.sql
rollback_segments = (r01, r02, r03, r04)

#####
# PAG & CM: 1997/06/27

db_name                = ECORDER

control_files           = (/FRENTST2/oradata/ECORDER/control/ctrl1_ECORDER.ctl,
                          /tmkt_1/oradata/ECORDER/control/ctrl2_FRENTST2.ctl
                          )

background_dump_dest    = /software/oracleSP/oradata/ECORDER/trace/bg
core_dump_dest          = /software/oracleSP/oradata/ECORDER/trace/core
user_dump_dest          = /software/oracleSP/oradata/ECORDER/trace/user

# Block Size; 8K
db_block_size           = 8192

# Resize datafiles
compatible = 8.0.6

# Maximum number of open cursors per user
open_cursors=300

# Identified externally
os_authent_prefix=""

# SQL*Gw
remote_os_authent=true

# Necessario activar os proximos parametros para que a rep. funcione
JOB_QUEUE_PROCESSES = 4
JOB_QUEUE_INTERVAL  = 60

# Necessario para limitar os recursos de sistema utilizados pelos utilizadores

# Oracle

pre_page_sga = yes

sort_area_retained_size = 65536
sort_area_size = 2048000
sort_direct_writes = true
sort_write_buffer_size = 65536
sort_write_buffers = 8

#checkpoint_process = true
log_checkpoint_interval = 99999999
log_checkpoint_timeout = 0

# PAG 1999-09-28 - Posicionar DB Files
db_files=100

# RMC 1999-09-09 - Trace de eventos relacionados com o erro 9115
#event = "9115 trace name errorstack level 10:10262 trace name context forever,level 10000"

# PAG 1999-11-19
#optimizer_mode=RULE

DBLINK_ENCRYPT_LOGIN=TRUE
```


Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorde no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao	Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL	

Campinas

Arquivo initECORDER.ora:

```
#
# $Header: init.ora,v 1.19 1994/09/19 18:49:08 alingelb Exp $
#
# Copyright (c) 1991 by Oracle Corporation
# NAME
#   init.ora
#####

db_file_multiblock_read_count = 8                # SMALL
# db_file_multiblock_read_count = 16              # MEDIUM
# db_file_multiblock_read_count = 32              # LARGE

# PAG & CM: 1997/06/27
db_block_buffers = 19200                          # SMALL

# db_block_buffers = 60                          # SMALL
# db_block_buffers = 550                         # MEDIUM
# db_block_buffers = 3200                        # LARGE

# PAG & CM: 1997/06/27
shared_pool_size = 125829120                      # REPLICATION

# shared_pool_size = 3500000                     # SMALL
# shared_pool_size = 5000000                     # MEDIUM
# shared_pool_size = 9000000                     # LARGE

# PAG & CM: 1997/06/27
# log_checkpoint_interval = 10000000

processes = 200                                   # SMALL
# processes = 100                                # MEDIUM
# processes = 200                                # LARGE

# PAG: 1998/05/26
# dml_locks = 100                                # SMALL
# dml_locks = 200                                # MEDIUM
dml_locks = 500                                  # LARGE

# PAG & CM: 1997/06/27
log_buffer = 32768                                # MEDIUM

# log_buffer = 8192                              # SMALL
# log_buffer = 163840                             # LARGE

sequence_cache_entries = 10                       # SMALL
# sequence_cache_entries = 30                     # MEDIUM
# sequence_cache_entries = 100                    # LARGE

sequence_cache_hash_buckets = 10                  # SMALL
# sequence_cache_hash_buckets = 23                 # MEDIUM
# sequence_cache_hash_buckets = 89                 # LARGE

# audit_trail = true                             # if you want auditing
# timed_statistics = true                         # if you want timed statistics

# PAG & CM: 1997/06/27
max_dump_file_size = 102400                       # limit trace file size to 50 Meg each

# ARCHIVE LOG MODE
#log_archive_start      = true
#log_archive_dest       = /FRENTCT2/FRENTCT24/arc
#log_archive_format     = "%S.arc"

# If using public rollback segments, define how many
# rollback segments each instance will pick up, using the formula
#   # of rollback segments = transactions / transactions_per_rollback_segment
# In this example each instance will grab 40/10 = 4:
# transactions = 40
# transactions_per_rollback_segment = 10

# Global Naming -- enforce that a dblink has same name as the db it connects to
# global_name s tem de estar a TRUE para a replicacao
global_names = TRUE

# Edit and uncomment the following line to provide the suffix that will be
# appended to the db_name parameter (separated with a dot) and stored as the
# global database name when a database is created. If your site uses
# Internet Domain names for e-mail, then the part of your e-mail address after
```

Altitude Software™ TELESP	Tipo Relatório	Assunto Descrição do sistema Ecorder no Call Center da TELESP Celular e respectivas tarefas de administração e manutenção		
Autor(es) Fernando Carvalho, Cláudio Nagao	Versão v 1.2	Data 13/03/2021	Documento Nº TELESP-CC28-REL	

```

# the '@' is a good candidate for this parameter value.
# db_domain = us.acme.com          # global database name is db_name.db_domain

#####
# Rollback segments
# Comment before running build01 $ORACLE_SID.sql
rollback_segments = (r01, r02, r03, r04)

#####
# PAG & CM: 1997/06/27

db_name              = ECORDER

control_files        = (/FRENTCT2/oradata/ECORDER/control/ctrl1_ECORDER.ctl,
                        /tmkt_1/oradata/ECORDER/control/ctrl2_FRENTST2.ctl
                        )

background_dump_dest  = /software/oracleSP/oradata/ECORDER/trace/bg
core_dump_dest        = /software/oracleSP/oradata/ECORDER/trace/core
user_dump_dest        = /software/oracleSP/oradata/ECORDER/trace/user

# Block Size; 8K
db_block_size        = 8192

# Resize datafiles
compatible = 8.0.6

# Maximum number of open cursors per user
open_cursors=300

# Identified externally
os_authent_prefix=""

# SQL*Gw
remote_os_authent=true

# Necessario activar os proximos parametros para que a rep. funcione
JOB_QUEUE_PROCESSES = 4
JOB_QUEUE_INTERVAL  = 60

# Necessario para limitar os recursos de sistema utilizados pelos utilizadores

# Oracle

#pre_page_sga = yes

sort_area_retained_size = 65536
sort_area_size = 2048000
sort_direct_writes = true
sort_write_buffer_size = 65536
sort_write_buffers = 8

#checkpoint_process = true
log_checkpoint_interval = 99999999
log_checkpoint_timeout = 0

# PAG 1999-09-28 - Posicionar DB Files
db_files=100

# RMC 1999-09-09 - Trace de eventos relacionados com o erro 9115
#event = "9115 trace name errorstack level 10:10262 trace name context forever,level 10000"

# PAG 1999-11-19
#optimizer_mode=RULE

DBLINK_ENCRYPT_LOGIN=TRUE

```