

# هېبنت عم اهحالص او ټلکشمل فاشکټسأ CCXToCUICEngineSyncFailed

## تايوتحمل

[ټمدمل](#)

[ټيساسأل تابلطمل](#)

[تابلطمل](#)

[ټمدختسمل تانوكمل](#)

[ټلکشمل](#)

[ټحصلا نم ققحتلا](#)

[تالچسلا نم](#)

[نم CLI](#)

[لحلا](#)

[مدختسمل ټكولمل تانايكل فيرعت](#)

[نم مدختسمل فذح CUIC](#)

## ټمدمل

RTMT CCXToCUICEngineSyncFailed عم ټلکشمل یرحتي نأ فيك ټقيثو اذه فصبي  
cisco Unified Contact Center Express ىلع نيطنل ريغ نيمدختسمل ببسب تاهيبننت  
(UCCX).

## ټيساسأل تابلطمل

### تابلطمل

ټيلاتل عيضاوملاب ټفرعم كيذل نوكت نأب Cisco ىصوت:

- Cisco (CUIC) نم دحوملا عاكذلا زكرم
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) چمانرب

### ټمدختسمل تانوكمل

ټني عم ټي دام تانوكم وچمارب تارادصل ىلع دننتسمل اذه رصتقي ال

ټصاخ ټيلم عم ټئي ب ټي ټدوچوملا ټزهأل نم دننتسمل اذه ټي ټدراول تامولعمل عاشنإ م  
تناك اذإ. (ټيضارتفا) حوسم نيوكټب دننتسمل اذه ټي ټمدختسمل ټزهأل عيچ تادب  
رمأ يأل لمحمل ريثأتلل كمهف نم دكأف، ليغشتلا ديقتكټبش

## ټلکشمل

اعزج دوعي ال شيحب ديچ رود ىل لقتني وأ ټسسؤملا فرشملا/ليكولا رداغي ام دنع ماع لكشب

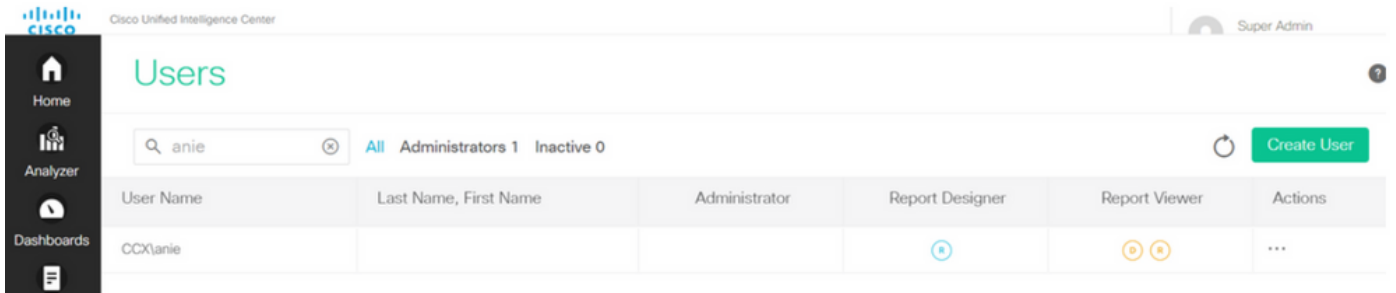
ل.اصتال زكرم نم

لم اکت تاي لمع) AD أو CUCM نم يلحم الم مدختس الم فذح ك نكمي ،ويرانيس الم اذ لثم في CCX. نم ه فذح متي مدختس الم نأ ضارت فاب (LDAP)

CUIC. نم مدختس الم فذح لواحت ام دنع .CUIC يلع ادوجوم لازي ال مدختس الم نأ ظحال ،كلذ عمو يلع ةدوجوم ال تانايكل الم نم رثكأ وأ نايكة لمل م مدختس الم كالتما ةلاح في لش في هناف اذكهو ةمقيل ريراقتل او ةصصخم الم ريراقتل او تامولعمل ةحول لثم CUIC

### عيرس صحف

نم مدختس الم نع شحباو نوم مدختس م > نيوكت > Cisco نم دجومل اءكلذا زكرم يل لوخدلا لچس ن. في و ذحم الم



CUIC و CCX ني ب ةنمازم الم لش ف دنع ه ب ننت لي غشت متي ،ويرانيس الم اذ لثم في

رم اوأل رطس ةهجاو رم لي غشت ءاچرل .CUIC عم userID:anie عم مدختس الم ةنمازم لش ف :RTR ةلشم الم حالصال ةنمازتم الم (CLI)

AppID: Cisco Unified CCX Engine

ةوعوم الم ماظن فرعم:

NodeID: uccx-sr

ليربأ 27 في راذنإل دي لوت متي . 2022 ص 8:59:08 م 2022 ليربأ 27 خيرات ب :تقولا متخ 2022 ةيلودلا ةنسلل في 208:59:08

Alert Name	Enabled	Severity	Default	N/A	N/A
AgentAutoAddScheduleFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalAgentCSQFailure			Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalFailure			Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalReScheduleFailure			Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalScheduleFailure			Default	N/A	N/A
AxlDeleteShadowRmCmUserFailed			Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusFull			Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusOnline			Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusReachedLowThreshold			Default	N/A	N/A
CCPRESTServiceDown			Default	N/A	N/A
CCPSSLError			Default	06:08:04 AM 04/26/22	N/A
CCPTomcatServiceDown			Default	N/A	N/A
CCPXMPServiceDown			Default	N/A	N/A
CCXToCUIAdminSyncFailed			Default	N/A	N/A
CCXToCUICCVDSyncFailed			Default	N/A	N/A
CCXToCUIEngineSyncFailed	Enabled	N/A	Default	08:59:35 AM 04/27/22	N/A
CloudConnectProxyUpdateFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
DB CRA % Space Used	Enabled	Yes	Default	N/A	N/A
DBReplicationStopped	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A

Alert Description:

RTR : User with userID:anie failed to be synced to CUI. Please run sync CLI command to fix the issue. AppID : Cisco Unified CCX Engine ClusterID : NodeID : uccx-sr TimeStamp : Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022. The alarm is generated on Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022.

OK

Alert History	Time Stamp	Node	Alert Name	Severity	Sent to	Description	Group
	08:59:35 AM 04/27/22	uccx-sr	CCXToCUIEngineSyncFailed	Alert		RTR : User with userID:anie failed to be sync...	UCCX
	08:59:35 AM 04/27/22	uccx-sr	SyslogSeverityMatchFound	Critical		At Wed Apr 27 08:59:35 IST 2022 on node ucc...	System

Syslog: ه ب ننت

At Wed Apr 27 08:59:35 IST 2022 on node uccx-sr; the following SyslogSeverityMatchFound events generated: SeverityMatch : Alert MatchedEvent : Apr 27 08:59:08 uccx-sr local7 1 : 53: uccx-sr.cisco.local: Apr 27 2022 03:29:08.290 UTC : %UC\_REST\_CLIENT-1-UCCX\_TO\_CUIC\_SYNC\_FAILED: %[RTR=User with userID:anie failed to be synced to CUIC. Please run sync CLI command to fix the issue.] [AppID=Cisco Unified CCX Engine][ClusterID=][NodeID=uccx-sr]: Notification to CUIC failed AppID : Cisco Syslog Agent ClusterID : NodeID : uccx-sr TimeStamp : Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022

## ةحصلا نم ققحتلا

### تالجال نم

تاراسملا نيكمت.

تاراسملا ددحو Cisco Unified CCX ServiceAbility > Trace > Configuration ددحو Cisco Unified CCX Engine ددحو تاراسملا.

REST\_CLIENT - Debug, Xdebug1

عبتتلا نيكمت ب موقت نأ دعب تاريغيغتللا ظفح.

RTMT نم Cisco نم دحووملا CCX كرحم تالجال عيجمحت

### ةصاصق

```
1440456: Apr 27 08:59:08.286 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG] com.cisco.uccx.rest.client.CuicUserMgmtRestClient CuicUserMgmtRestClient.DELETE succeeded, result=DELETE https://uccx-sr.cisco.local:8444/cuic/rest/cuicusers returned a response status of 200 OK
1440457: Apr 27 08:59:08.287 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG] com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils raising alert since deleteUsers API returned some failed users
1440458: Apr 27 08:59:08.287 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG] com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils Failed users list sizeFailed users list : [anie]
1440459: Apr 27 08:59:08.287 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG] com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils parseFailedUsers ::anie
1440460: Apr 27 08:59:08.291 IST %MIVR-REST_CLIENT-1-UCCX_TO_CUIC_SYNC_FAILED: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG] com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils Notification to CUIC failed: UCCX TO CUIC SYNC failed for these resources::=User with userID:anie failed to be synced to CUIC. Please run sync CLI command to fix the issue.
1440461: Apr 27 08:59:08.291 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG] com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils Failed users list sizeFailed users list : [anie]
1440462: Apr 27 08:59:08.291 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG] com.cisco.wf.admin.iaq.DBIAQConfiguration raiseRTMTAlertOnNotificationFailure :: Sync API call failed for the userID ::anie
```

### نم CLI

فرعم ناك اذا امم ققحتلل SQL مالعستسا ليغشتب مق (CLI) رم اوألا رطس ةهجاو ىلع 1. CUIC (DB) تانايب ةدعاق ي ف ادوجوم مدختسملا

لثم مسالا شيح cuic\_data:cuicuser نم ، فصولا ، مسالا ، فرعملا ددح ، SQL ليغشتب مق '%anie%'.

```
admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id                name                description
=====
6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4 CCX\anie
admin:
```

مدخستسملال ضرع > مدخستسملال قرادإى لى لقتنا. UCCX لوؤسم ةحفص لى لى لوخدلا لچس 2. دوجوم رىغ مدخستسملال فرعم نأ ظحالو.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. The page title is "User Configuration". Below the navigation bar, there is a search bar and a "Search" button. The main content area displays a "User List" table with the following columns: User ID, First Name, Last Name, and Capability. The table contains 13 rows of user data.

User ID	First Name	Last Name	Capability
ccxadmin	admin	admin	None
FinesseTest		FinesseTest	Agent
IVR-TEST1		IVR-TEST1	Agent
IVR-TEST2		IVR-TEST2	None
newccx		admin	None
Supervisor1		Supervisor1	Agent
Supervisor2		Supervisor2	None
testing1		testing1	Supervisor Agent
testing2		testing2	Agent
user1		user	Supervisor
user2		user2	Supervisor
user4		agentlab4	Agent
uuser3		user3	Agent

ثودح عم CUIC نم مدخستسملال فذح نكمي ال. CUIC نم مدخستسملال فذح كنكمي ناك اذا امم ققحت رثكأ وا ادحاوانايك مدخستسملال اذه كلتمى. "مدخستسملال فذح نكمي ال" اطلخال

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) "Users" page. The page has a search bar with "anie" entered and a "Create User" button. Below the search bar is a table with columns: User Name, Last Name, First Name, Administrator, Report Designer, Report Viewer, and Actions. The table contains one row for the user "CCX\anie". At the bottom right, there is a red warning message: "Cannot delete the user. This user owns one or more entities."

User Name	Last Name, First Name	Administrator	Report Designer	Report Viewer	Actions
CCX\anie			(R)	(B) (R)	...

لحلل

فدح كنكمي الف ،رثكأ وأ نايفك ىلإ لوصولا قح مدختسملل ناك اذإ ،هتظحال م تمت امك  
أطخال عم CUIC نم ةرشابم مدختسملل

رثكأ وأ ادحاوانايفك مدختسملل اذه كلتمي .مدختسملل فدح رذعتي"

## مدختسملل ةكولمملل تانايفكلا فيرعت

نيتقيرط مادختساب مدختسملل اهكلتمي يتل تانايفكلا فيرعت

ةرشابم DB دض SQLs مادختسا 1. ةقيرطلا

Stock > ريراقتلا نمض "اهيلا لوصولو دراوملا ةيكلم" ريرقت مدختسا 2. ةقيرطلا  
Intelligence Center Admin.

1. ةقيرطلا

SQL: مالعئسا مادختساب ،هل هينتللا لئغشت مت يذلا مدختسملل فرعم فيرعت

```
admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id name description
=====
6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4 CCX\anie
```

SQL تامالعئسا ةمئاق يف <userId> ب هل ادبتسا واخارخال نم مدختسملل فرعم نيودت ب مق  
مدختسملل اهكلتمي يتل تانايفكلا ةيكلم ىلع لوصولل

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicCategory where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicDashboard where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicReportDefinition where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicReport where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicDatasource where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicValueList where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicCollection where Owner = '<userId>' and ValueListId
is not null
```

```
run sql select Id, ScheduledreportName from cuic_data:cuicScheduledReports where UserId =
'<userId>'
```

```

admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id name description
=====
6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4 CCX\anie
admin:
admin:
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicCategory where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicDashboard where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicReportDefinition where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicReport where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
=====
690A692B10000180000001A10A7FFCD4 Agent CSQ Custom Report
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicDatasource where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicValueList where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicCollection where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4' and ValueListId is
id name
admin:run sql select Id, ScheduledreportName from cuic_data:cuicScheduledReports where UserId = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD
4'
id scheduledreportname
=====
admin:

```

ريقت وهو طبق دحاو ناياك ةيكل م هيدل مدختسمل نا حضاو اول م، SQL تامالعتسا تاجرم م ن  
 "ليكلول صصخم لال CSQ ريقت" م سالاب صصخم

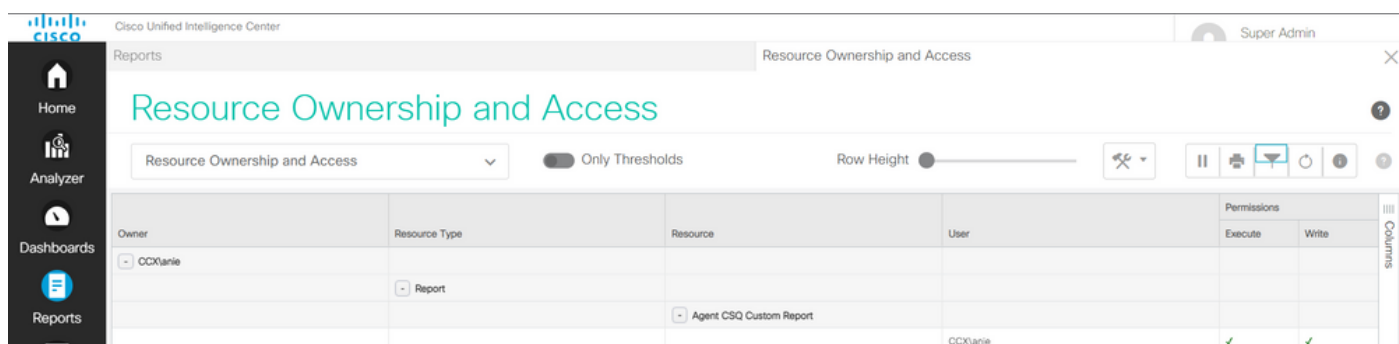
2. قيرطال

Stock > Intelligence Center > ريرقتال م نض "اهيلا لوصول او دراوم ال ةيكل م" ريقت مدختسأ  
 Admin > Resource Ownership and Access.

ن مدختسمل لوصول او قوقح ضرع فصي - اهيلا لوصول او دراوم ال ةيكل م ريقت: **تظالم**  
 تامولعمل تاحول لثم دحوم ال اكل ذل زكرم دراوم نومدختسي ني ذل ني مدختسمل ال ةيكل م للاحو  
 م عزجك ني عم رادصاب صخال ال ةيكل م لوصول او ريقت رفوتي. رخال تاناياك لال ريرقتال او  
 جماربل ال ةحفص م لوؤسمل ناما بل اق؛

<https://software.cisco.com/download/home/282163829/type/284697222/release/11.5%25281%2529>  
9

يذال ناياكل دي دختل مدختسمل لباقم ريرقتال لي غشتب مق. CUIC لي ريرقتال داري تسأ  
 في CUIC م مدختسمل هكل م ي



## CUIC م مدختسمل فذح

ةيلاتال ةوطخال لثمتت. م مدختسمل هكل م يذال ناياكل لي لعت ترثع، ني قيرطال مادختساب  
 يلاتال وحنال لي لع هقيقت نكمي ام وهو، م مدختسمل فذح في

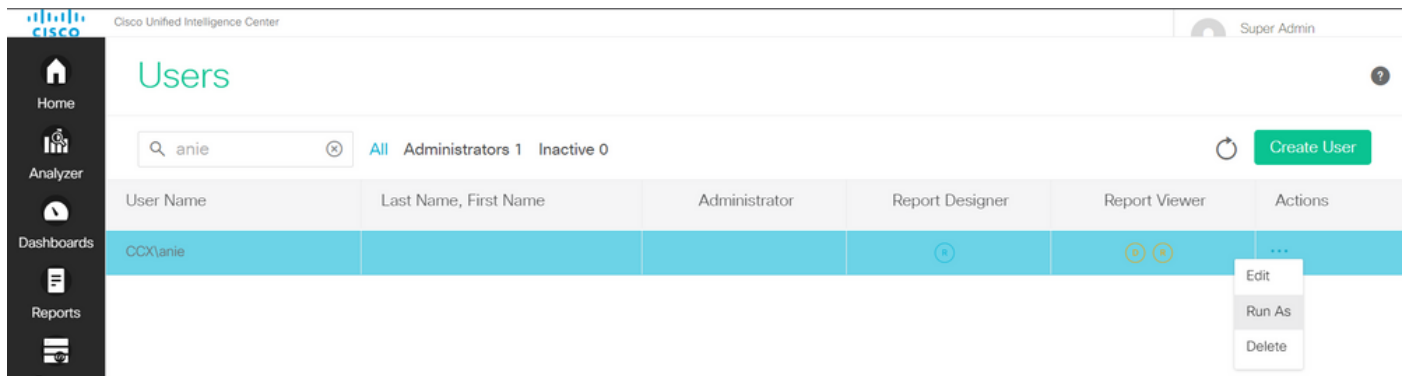
م، ةكبشال في م مدختسمل لوخد لي جست ةا حمل مساب لوخدل لي جستب مق. 1. رايخال

يأناك اذا ام فرعت ال، كذل عمو. هفحذب مقو مدختسملا هكلم يذلا ريرقتلا الى لقتنا  
مدختسم ريغو مهم ريغ نايلكلا وا ريرقتلا اذه ناك اذا، نكلو. ريرقتلا اذه مدختسي رخا صخش  
اذه فذل عباتملا كنكمي، ايلاح

نايلكلا اذه كلام Super لوؤسم لعجو ةيكلملل اذحتل CLI ع SQL مدختسا 2. رايخال

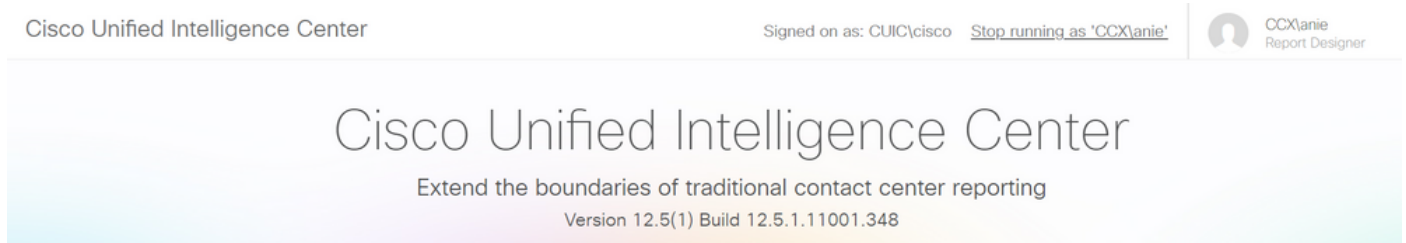
1. رايخال

نع شحبا Users. مسق الى لقتنا و Super Admin مادختساب CUIC الى لوخدلا ليجستب مق  
ةروصلل يف حضوم وه امك ةيكلملل ةمئاق نم مساب ليغشت رايخال دحو مدختسملا



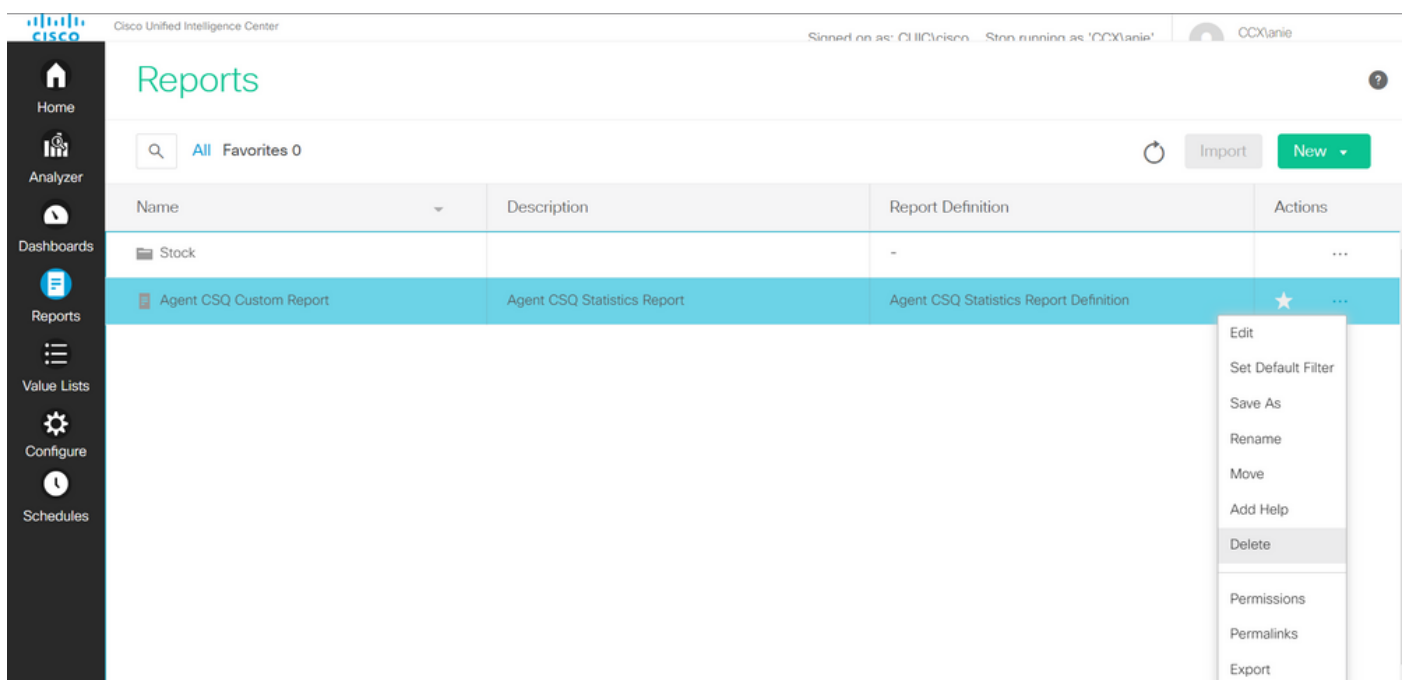
User Name	Last Name, First Name	Administrator	Report Designer	Report Viewer	Actions
CCXlanie					...

لوؤسم الى لوخدلا ليجستب متي شح الى اهاهيجوت ةداع مت يتلا ةحفصلل نا ةظحالم كنكمي  
نكل، دامتعا تانايب يابلطتي ال اذه. ةرم لوأل مدختسملل لوخدلا ليجست ةكاحموزي مت  
ريغ مدختسملا اذه ناأل مدختسملا اذهل رشابملا لوخدلا ليجست لمعي ال. اهاهيجوت CUIC  
دوجوم.



Cisco Unified Intelligence Center  
Signed on as: CUIC\cisco Stop running as 'CCXlanie'  
CCXlanie Report Designer  
Cisco Unified Intelligence Center  
Extend the boundaries of traditional contact center reporting  
Version 12.5(1) Build 12.5.1.11001.348

هفذلحو دحلما ريرقتلا مسا نع شحباو، ريرقتلا الى لقتنا



Name	Description	Report Definition	Actions
Stock		-	...
Agent CSQ Custom Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	...

مساب ليغشت فاق ياب مق ، ريرقتلا فذح درجمب

"نومدختسمل" مسق ىلإ لقتنا ، قئاف لوؤسم مادختساب ىرخأ ةرم CUIC لوخد ليجست عم  
حاجنب مدختسمل مسا فذح ىلع ارداق نوكت نأ بجيو

2. رايخال

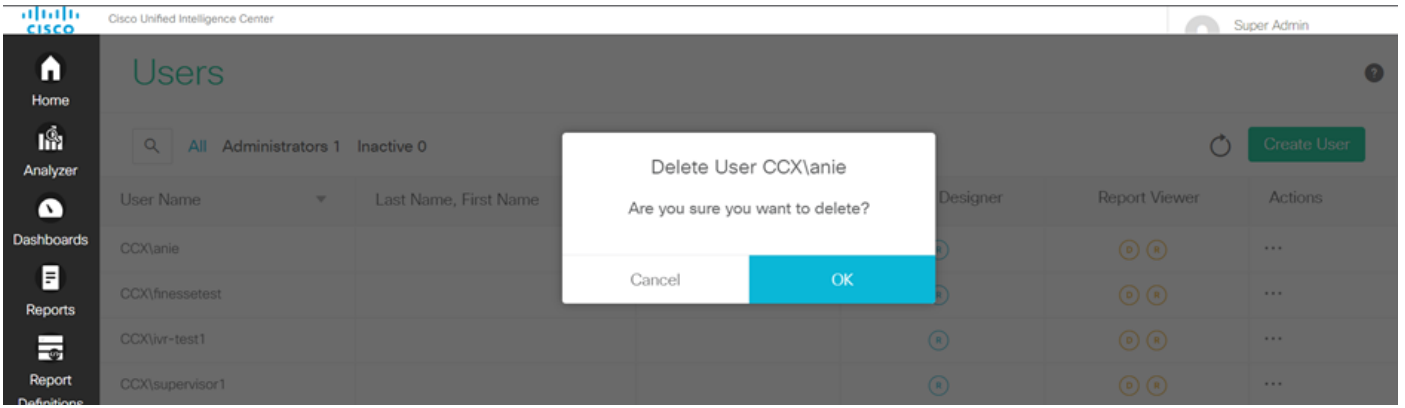
همادختسا ةعباتم و صصخملا ريرقتلا فذح ديرت ال ام دنع اديفم رايخال اذه نوكتي نأ نكمي  
دوقفملا مدختسمل باسح ةكاحم لك ليغشت رايخ مدختساو CUIC ىلإ لوخدلا ليجستب مق  
ةوعومجملا ني مصلت تانوذال ريريغتب مقو ، ريرقتنع شحباو ، ريرقتلا ىلإ لقتنا م  
ريرقتلا يمدختسم وأ ني لوؤسملاب ةصاخلا

The screenshot displays the 'Reports' section of the Cisco Unified Intelligence Center. The interface includes a sidebar with navigation options: Home, Analyzer, Dashboards, Reports, Value Lists, Configure, and Schedules. The main content area shows a table of reports. The table has four columns: Name, Description, Report Definition, and Actions. The first row is 'Stock' with a description of '-'. The second row is 'Agent CSQ Custom Report' with a description of 'Agent CSQ Statistics Report' and a report definition of 'Agent CSQ Statistics Report Definition'. A context menu is open over the second row, listing actions: Edit, Set Default Filter, Save As, Rename, Move, Add Help, Delete, Permissions, Permalinks, and Export. The top of the page shows the Cisco logo, the text 'Cisco Unified Intelligence Center', and the user's session information: 'Signed on as: CUIC/cisco... Stop running as: 'CCX'anie'.

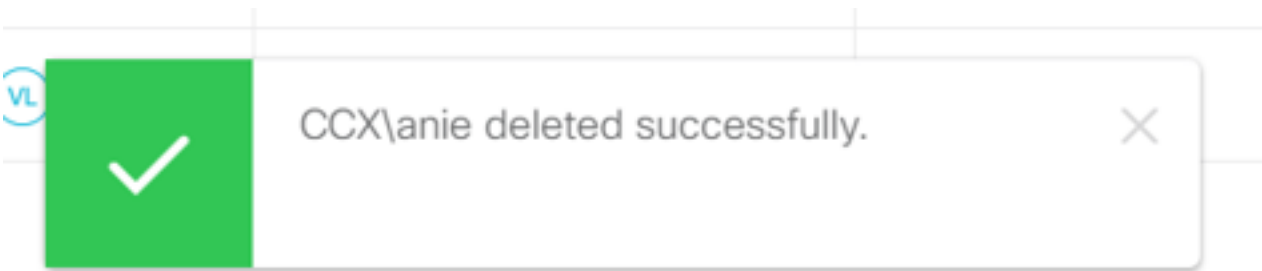
Name	Description	Report Definition	Actions
Stock	-	-	...
Agent CSQ Custom Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	★ ...







مدختسم لا فذح ءانثأ ةقثب نم ةروص رهظت ، ةحفصل لا نم ڤلفسل لا رس ڤألا بناج لا ڤف حاجنب



حاجنب CUIC نم هفذح مت anie مدختسم نأ دكؤي اذه

ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت  
ملاعلاء انء عيچ ي ف ني مدختسمل معد يوتحم مي دقتل ةيرشبل او  
امك ةقيقد نوك ت نل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال م يچري. ةصاغل مه تلبل  
Cisco ي لخت. فرتحم مچرت م اهم دقي ي تلل ةي فارتحال ةمچرتل عم لالحل وه  
ىل إأمئاد عوچرلاب ي صؤت و تامچرتل هذه ةقد نع اهتيل وئسم Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) ي لصلأل يزي لچن إل دن تسمل