

Fehlerbehebung bei partiellen Serviceproblemen mit dem CM-Telefonie-Subsystem und dem Application Manager-Service

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[CM Telefonie-Subsystem](#)

[Häufigste Gründe](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Anwendungsmanager-Service](#)

[Fehlerbehebung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung für das CM-Telefonie-Subsystem und den partiellen Anwendungsdienst beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)
- Echtzeit-Überwachungstool
- Real-Time Reporting-Tool

Verwendete Komponenten

Dieses Dokument ist nicht auf bestimmte Software- und Hardware-Versionen beschränkt.

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle verstehen.

Hintergrundinformationen

UCCX Engine ist Teil von zwei Manager-Services:

1. Subsystemmanager
2. Manager

Das Unified CM-Telefonie-Subsystem ist eine Unterkomponente von Subsystem Manager.

Der Application Manager Service ist eine Unterkomponente von Manager Manager.

CM Telefonie-Subsystem

Das CM-Telefonie-Subsystem ist ein JTAPI-Client, mit dem Sie Unified CM-Telefonie-Anbieterinformationen, CTI-Port-Gruppeninformationen (Computer Telephony Interface), Unified CM-Telefonie-Triggerinformationen und Unified CM-Telefonieinformationen resynchronisieren können.

Die Kommunikation zwischen UCCX und CUCM erfolgt über JTAPI. Der CTI-Manager auf dem CUCM antwortet auf die JTAPI-Anforderungen von UCCX.

Der JTAPI-Anbieter wird auf UCCX erstellt und auf dem CUCM repliziert.

Schnellprüfung:

Melden Sie sich bei der Seite "CCX-Administration" an. Navigieren Sie zu **System > CM Configuration**. Es listet Informationen über axl-, jtapi- und rmcM-Anbieter auf. Der auf dieser Seite erstellte JTAPI-Benutzername und das Kennwort werden auf CUCM unter dem Anwendungsbenutzer repliziert, wie im Bild gezeigt.

The screenshot displays the Cisco Unified CCX Administration web interface. The main content area is titled "Cisco Unified CM Configuration" and contains three configuration sections:

- AXL Service Provider Configuration:** Shows "Selected AXL Service Providers" with IP addresses 10.127.252.213 and 10.127.252.216. Below this are "Cluster Wide Parameters" for "User Name" (cisco) and "Password" (masked).
- Unified CM Telephony Subsystem - Unified CM Telephony Provider Configuration:** Shows "Selected CTI Managers" with the same IP addresses. Below are "Cluster Wide Parameters" for "User Prefix" (jtapi), "Password" (masked), and "Confirm Password" (masked).
- RmCm Subsystem - RmCm Provider Configuration:** Shows "Selected CTI Managers" with the same IP addresses.

Hinweis: Es wird immer empfohlen, den lokalen CUCM-Knoten ganz oben auf die Liste zu setzen, gefolgt vom CUCM-Remote-Knoten. Wenn ein Agent einen CTI-PORT oder ROUTE POINT erstellt, wird er dem entsprechenden JTAPI-Benutzer auf dem CUCM zugewiesen.

Schnellprüfung:

Melden Sie sich auf der **CUCM-Admin-Seite > User Management > Application User (Benutzerverwaltung > Anwendungsbenutzer)** an, um zu überprüfen, ob die auf UCCX erstellten JTAPI- und RMCM-Anbieter auf dem CUCM angezeigt wurden.

<input type="checkbox"/>	User ID	Copy	User Rank
<input type="checkbox"/>	CCMORTSsecurvuser		1
<input type="checkbox"/>	CCMORTFvuser		1
<input type="checkbox"/>	CCMFvuser		1
<input type="checkbox"/>	CUCService		1
<input type="checkbox"/>	IPMSsecurvuser		1
<input type="checkbox"/>	IPMSFvuser		1
<input type="checkbox"/>	TMSvuser		1
<input type="checkbox"/>	WDSsecurvuser		1
<input type="checkbox"/>	WDSFvuser		1
<input type="checkbox"/>	adminof		1
<input type="checkbox"/>	anuser		1
<input type="checkbox"/>	cico		1
<input type="checkbox"/>	trac_1		1
<input type="checkbox"/>	trac_2		1
<input type="checkbox"/>	essence/auraadmin		1
<input type="checkbox"/>	mom		1

Häufigste Gründe

- Einige der CTI-Ports oder -Trigger sind anscheinend nicht registriert.
- Bei falscher Konfiguration des Triggers auf CCX
- Trigger für die Anwendung hat keine Anrufsteuerungsgruppe
- Das gleiche Übersetzungsmuster existiert wie der Trigger
- CTI-Weiterleitungspunkt mit/ohne Partition und Gerätepool gemäß Netzwerkkonfiguration
- Trigger aus CUCM gelöscht

Tipp: Wenn Sie dazu neigen, einige Trigger oder CTI-Ports zu entfernen, befolgen Sie diese Empfehlungen vollständig.

Trigger aus UCCX löschen: Bei diesem Prozess werden die entsprechenden CTI-Routenpunkte auf dem CUCM automatisch entfernt.

Löschen von Kontrollgruppen aus UCCX (CTI-Ports) - dadurch werden automatisch die entsprechenden Telefongeräte (CTI-Ports) aus CUCM entfernt.

Fehlerbehebung

Methode 1:

Mit dem RTMT-Tool können Sie den Registrierungsstatus und die Zusammenfassung des Trigger-/cti-Ports auf einfache Weise überprüfen. Melden Sie sich mit Administratorrechten beim RTMT an. Wählen Sie unten links auf der RTMT-Seite **Cisco Unified CCX** aus.

File System AnalysisManager IM and Presence Edit Window Application Help

Real Time Monitoring Tool

System

- System Summary
 - System Summary
- Server
 - CPU and Memory
 - Process
 - Disk Usage
 - Critical Services
- Performance
 - Performance
 - Performance Log Viewer
- Tools
 - Alert Central
 - Trace & Log Central
 - Job Status
 - SysLog Viewer
 - VLT
 - AuditLog Viewer

System Summary

Virtual Memory Usage

Time	Virtual Memory Usage
08:38:00	0%
08:39:00	0%
08:40:00	0%
08:41:00	0%

Alert History

Time Stamp	Node
------------	------

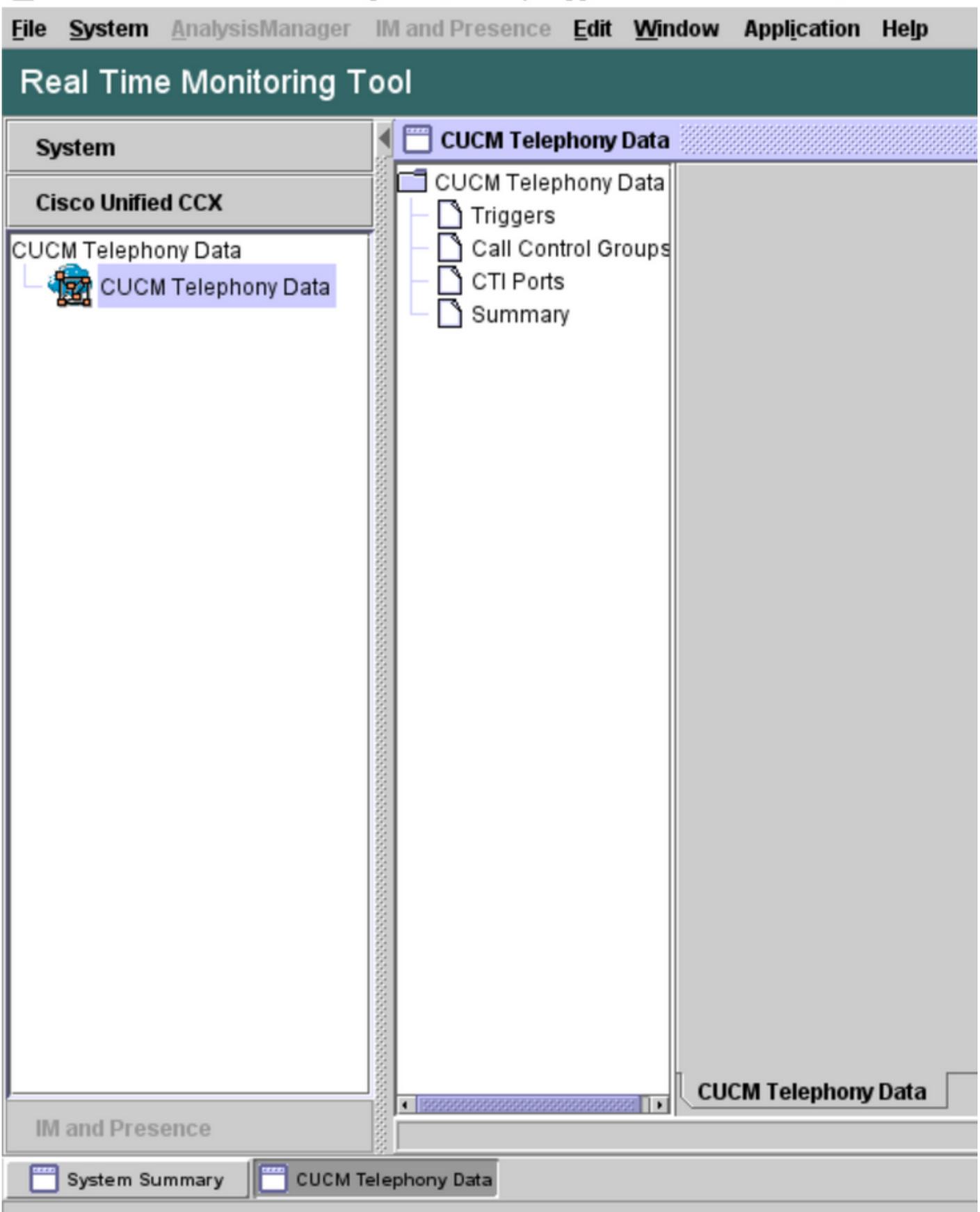
Cisco Unified CCX

IM and Presence

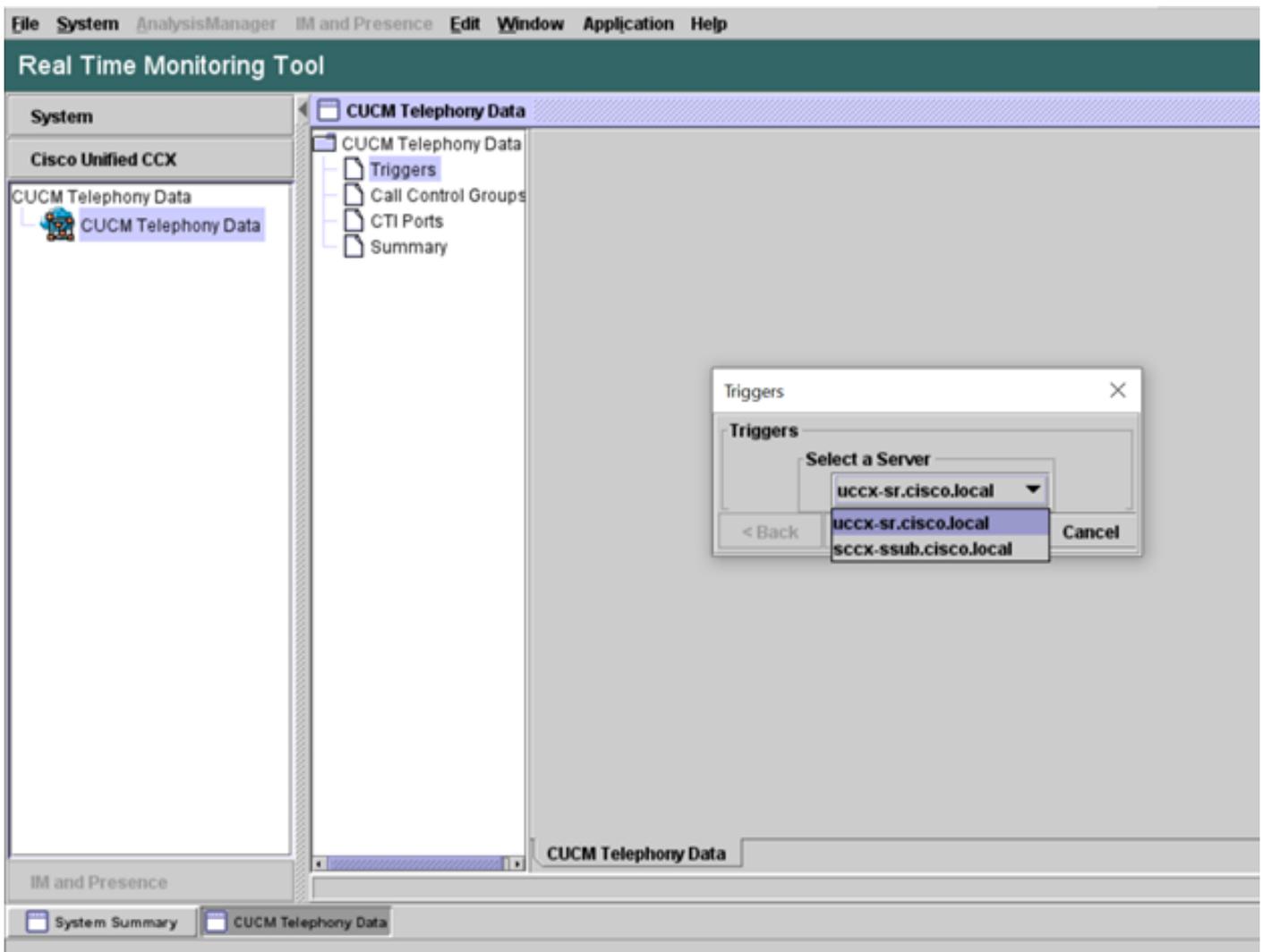
System Summary

successfully pulled data from server side

Wählen Sie **CUCM Telephony Data aus**. Es werden nur wenige Optionen aufgeführt, z. B. Trigger, Anrufsteuerungsgruppen, CTI-Ports und Übersicht.



Wählen Sie eine der Optionen aus, um ihren Status zu überprüfen. Beispiel: Trigger. Es erscheint ein Dialogfenster, in dem Sie den Server auswählen können (bei HA werden sowohl Pub als auch Sub angezeigt). Wählen Sie einen Servernamen aus, und klicken Sie wie im Bild dargestellt auf **Beenden**.



In diesem Beispiel wurde die Option "Trigger" ausgewählt, sodass die Trigger und ihr jeweiliger Status zusammen mit Empfehlungen angezeigt werden.

Server : uccx-sr.cisco.local							
Trigger DN	Trigger State	Application Na...	Ready For Call	CallControl Gro...	Media Group ID	Last State Cha...	Recommended
1111	Config Error	agent1_app	UNKNOWN	UNKNOWN	UNKNOWN	UNKNOWN	Trigger has config...
111111	In Service	agent3	true	2	0	10/10/2021 22:28:...	
11122	Config Error	agent_app	UNKNOWN	UNKNOWN	UNKNOWN	UNKNOWN	Trigger has config...
5555	In Service	ctiapp_user	true	5	0	10/10/2021 22:28:...	
7777	In Service	ctiuser1_app	true	6	0	10/10/2021 22:27:...	

Übersichtsstatus, wenn die Option "Übersicht" ausgewählt ist.

Server : uccx-sr.cisco.local							
Trigger DN	Trigger State	Application Na...	Ready For Call	CallControl Gro...	Media Group ID	Last State Cha...	Recommended
20211	Out of Service	ldapuserapp	true	9	0	11/09/2021 23:18:...	Check trigger conf...
7777	Config Error	ctiuser1_app	UNKNOWN	UNKNOWN	UNKNOWN	UNKNOWN	Trigger has config...
9999	In Service	agent_app	true	7	0	11/09/2021 23:18:...	

Status der Anrufsteuerungsgruppen

CUCM Telephony Data					
Server : uccx125.cisco.local					
CallControl Group ID	Group State	Total Ports	InService Ports	OOS Ports	
2	In Service	5	5	0	
3	Partial Service	2	1	1	

CTI-Portstatus.

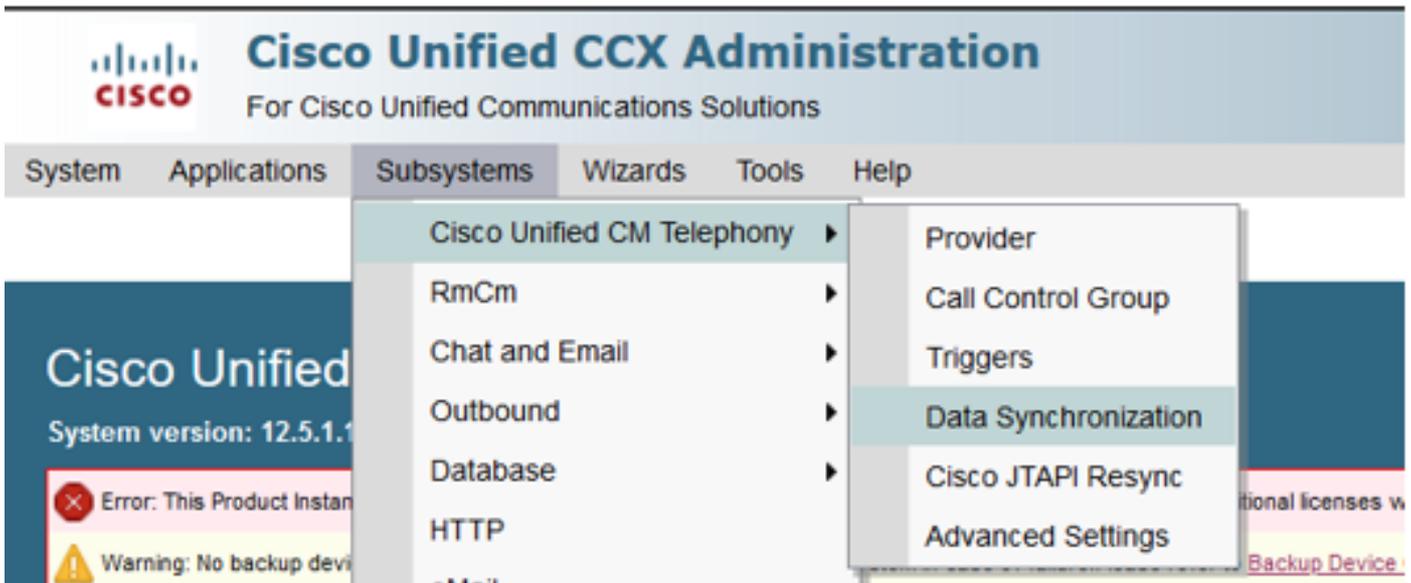
CUCM Telephony Data					
Server : uccx125.cisco.local					
CTI Port DN	CallControl Group ID	Port State	Call ID	Last State Change Time	
100	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST	
101	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST	
102	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST	
103	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST	
104	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST	
76762	3	In Service		11/13/2021 17:05:19 IST	
76763	3	Out of Service		11/13/2021 17:06:12 IST	

Der Triggerstatus kann auf der Seite "CCX-Verwaltung" > "Subsysteme" > "Trigger" überprüft werden, wie im Bild gezeigt.

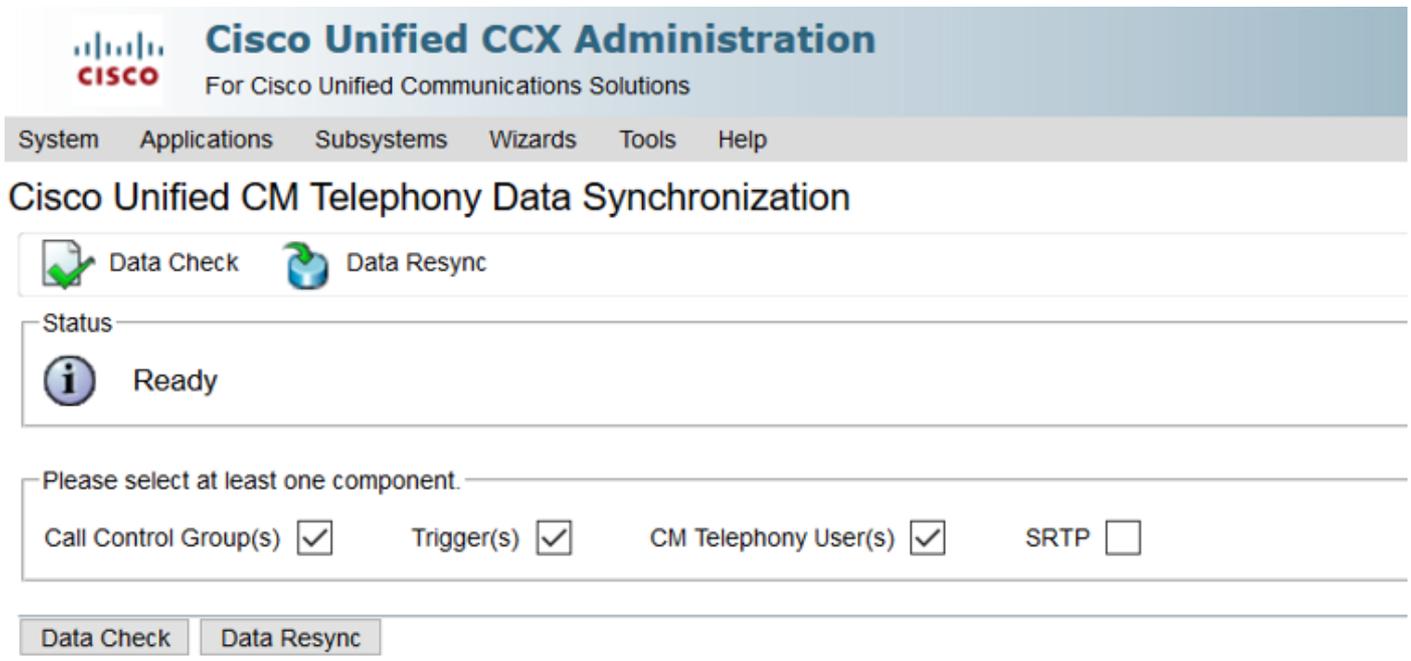
Route Point	Application	Sessions	Enabled	Copy	Delete	Refresh
7777	cluser1_app	2	true			
9999	agent_app	2	true			
20211	ldacuserapp	5	true			
5995	clapp_user	2	true			

Methode 2:

Auf der Seite "CCX-Admin" können Sie Datenüberprüfungen und eine erneute Synchronisierung durchführen. Melden Sie sich bei **CCX Administration Page** > **Cisco Unified CM Telephony** > **Data Synchronization** an, wie im Bild dargestellt.



Wählen Sie **Trigger**, Anrufsteuerungsgruppen, CM-Telefoniebenutzer aus, und wählen Sie **Datenüberprüfung**. Dies nimmt je nach Anzahl der auf dem Server konfigurierten Trigger, CCG und Benutzer sehr viel Zeit in Anspruch.



Die Option Datenprüfung zeigt den Status der ausgewählten Komponenten an. Sobald Sie die erforderlichen Maßnahmen zur Behebung der Fehler ergriffen haben, können Sie die Daten-Resynchronisierung durchführen, die bei geringerem Anrufaufkommen durchgeführt werden sollte.

Methode 3:

Falls keine Fehler mit Komponenten auftreten. Auf der CM-Konfigurationsseite von UCCX finden Sie eine Liste der Anbieter, und starten Sie den CTI-Service für alle diese CUCM-Anbieter neu. Anschließend wird der CCX Engine-Neustart auf UCCX-Knoten durchgeführt.

Methode 4:

Melden Sie sich bei **RTMT > Trace and Configuration > Collect Logs an**.

UCCX:

- Cisco Unified CCX-Engine (MIVR)
- JTAPI-Protokolle

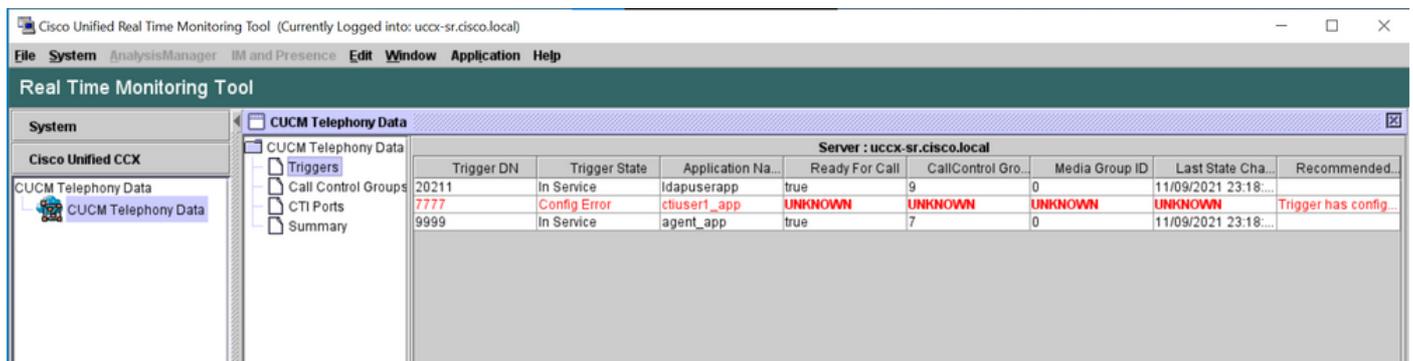
CUCM:

- CallManager
- CTI-Manager

Häufige Fehler bei RTMT:

Problem 1:

Der Trigger 7777 zeigt einen Konfigurationsfehler im Triggerstatus an. Die Anrufsteuerungsgruppe ist unbekannt.



The screenshot shows the Cisco Unified Real Time Monitoring Tool interface. The main window displays 'CUCM Telephony Data' for the server 'uccx-sr.cisco.local'. A table lists triggers with columns: Trigger DN, Trigger State, Application Na..., Ready For Call, CallControl Gro..., Media Group ID, Last State Cha..., and Recommended... The trigger 7777 is highlighted in red, indicating a 'Config Error' state. The 'CallControl Gro...' column for trigger 7777 is 'UNKNOWN', which corresponds to the text 'Die Anrufsteuerungsgruppe ist unbekannt' in the problem description.

Trigger DN	Trigger State	Application Na...	Ready For Call	CallControl Gro...	Media Group ID	Last State Cha...	Recommended...
20211	In Service	ldapuserapp	true	9	0	11/09/2021 23:18...	
7777	Config Error	ctuser1_app	UNKNOWN	UNKNOWN	UNKNOWN	UNKNOWN	Trigger has config...
9999	In Service	agent_app	true	7	0	11/09/2021 23:18...	

Überprüfen Sie den Auslösestatus auf der CCX-Admin-Seite. Navigieren Sie zu **Subsysteme > Cisco Unified CM Telephony > Trigger**.

Sobald der Trigger ausgewählt ist, erscheint ein Dialogfenster auf dem Bildschirm.

https://uccx-sr.cisco.local/appadmin/JTAPITrigger?request_type=

Cisco Unified CM Telephony Trigger Configuration

Save Delete Clear Cancel

Status
Status : Ready

Directory Information
Directory Number

Trigger Information
Language*
Application Name
Device Name*
Description*
Call Control Group* None

Save Delete Clear Cancel Show More...

* indicates required item

Transferring data from uccx-sr.cisco.local...

uccx-sr.cisco.local

The selected Call Control Group for this trigger has been deleted.
Please update.

OK

Klicken Sie auf **OK**, und beachten Sie, dass hier keine Anrufsteuerungsgruppe hinzugefügt wurde.

Cisco Unified CM Telephony Trigger Configuration

Save Delete Clear Cancel

Status
Status : Ready

Directory Information
Directory Number* 7777

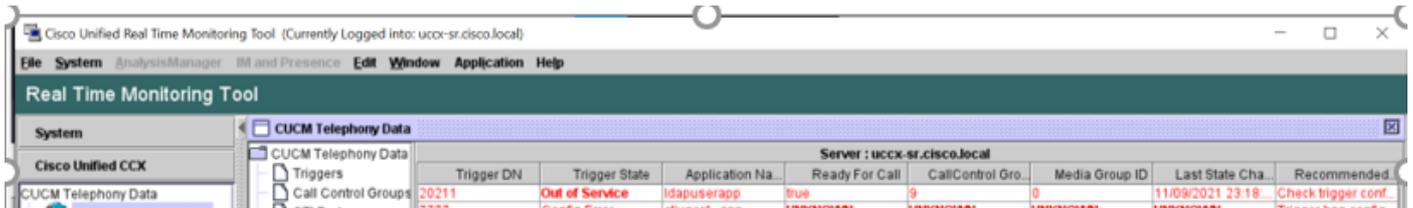
Trigger Information
Language* English (United States) [en_US] Edit
Application Name* ctiuser1_app
Device Name* ctiuser1dev
Description* ctiuser1dev
Call Control Group* None

Lösung:

Aktualisieren Sie die Anrufsteuerungsgruppe aus der Dropdown-Liste. Triggerstatus überprüfen
Wenn das Problem weiterhin besteht, starten Sie CTI Manager Service auf CUCM und CCX Engine auf UCCX neu.

Problem 2:

Trigger als Out-of-Service wird in zwei Szenarien angezeigt. Entweder wurde der CTI-Routenpunkt auf CUCM gelöscht, oder die Verzeichnisnummer auf dem CTI-Routenpunkt ist nicht vorhanden.

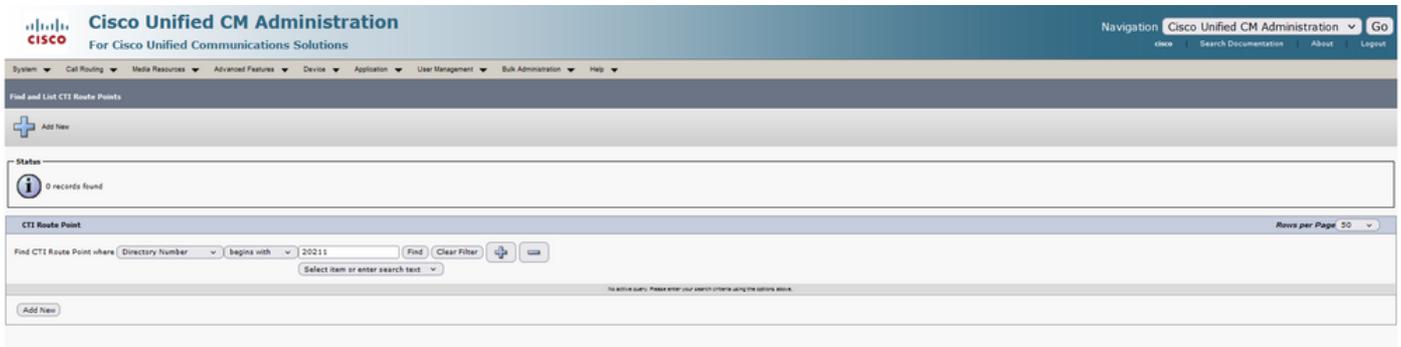


Trigger DN	Trigger State	Application Na...	Ready For Call	CallControl Gro...	Media Group ID	Last State Cha...	Recommended
20211	Out of Service	ldapuserapp	true	9	0	11/09/2021 23:18...	Check trigger conf...

Szenario 1:

Ursache: Auf CUCM wird der CTI-Routing-Punkt gelöscht.

Melden Sie sich auf der **CM-Admin-Seite > Device > CTI Route Point an**, und überprüfen Sie, ob der Routing Point vorhanden ist. In diesem Szenario ist der Routing-Punkt, der auf dem RTMT aufgeführt ist, nicht vorhanden, wie im Bild gezeigt.



Der Trigger ist jedoch in CCX vorhanden.

Führen Sie die Datenprüfung auf der Seite für die Datensynchronisierung der Cisco Unified CM-Telefonie durch, und beobachten Sie den Fehler als "Konnte nicht auf Cisco Unified CM erstellt werden".

Der mögliche Grund hierfür ist, dass der Routing-Punkt gelöscht wurde, die Verzeichnisnummer jedoch auf CUCM weiterhin vorhanden ist.



Melden Sie sich auf der **CM-Admin-Seite an**, wählen Sie **Call Routing > Route Plan Report** aus, und suchen Sie mit der Verzeichnisnummer—>klicken Sie auf Delete (Löschen).

Navigieren Sie zurück zur CCX-Admin-Seite, **Subsystems > Cisco Unified CM Telephony > Data**

Synchronization > Data Resync, oder erstellen Sie den CTI-Routenpunkt auf dem CUCM mit demselben Gerätenamen neu, wenn dieser bestimmte Routenpunkt/Trigger erforderlich ist.

Wenn das Problem weiterhin besteht, starten Sie CTI Manager Service auf CUCM und CCX Engine auf UCCX neu.

Szenario 2:

Ursache: Die Verzeichnisnummer 20211 wird auf CUCM gelöscht, oder das Gerät wird von der Verzeichnisnummer getrennt.

In einem solchen Szenario wird der CTI-Routenpunkt unter Gerät > CTI-Routenpunkt angezeigt. Aber Sie können feststellen, dass die Erweiterung nicht existiert. "Perform Data Check on UCCX" (Datenprüfung durchführen) zeigt den gleichen Fehler wie das vorherige Szenario "Existiert nicht auf Cisco Unified CM", jedoch für die Director-Nummer an.

CTI Route Point	✓	In Sync
Directory Number	✗	Doesn't exist on Cisco Unified CM.
Device Association	✓	In Sync

Lösung:

Navigieren Sie zum entsprechenden CTI-Routing-Punkt, und fügen Sie die Verzeichnisnummer auf CUCM hinzu, oder führen Sie eine Resynchronisierung auf UCCX durch.

Wenn das Problem weiterhin besteht, starten Sie CTI Manager Service auf CUCM und CCX Engine auf UCCX neu.

Problem 3:

Der CTI-PORT-Status wird als "Out-of-Service" angezeigt:

CUCM Telephony Data						
Server : uccx125.cisco.local						
CTI Port DN	CallControl Group ID	Port State	Call ID	Last State Change Time		
100	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST		
101	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST		
102	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST		
103	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST		
104	2	In Service		11/13/2021 16:36:45 IST		
76762	3	In Service		11/13/2021 17:05:19 IST		
76763	3	Out of Service		11/13/2021 17:06:12 IST		

Die mit dem jeweiligen CTI-PORT verknüpfte Anrufsteuerungsgruppe zeigt PARTIAL SERVICE an.

CUCM Telephony Data					
Server : uccx125.cisco.local					
CallControl Group ID	Group State	Total Ports	InService Ports	OOS Ports	
2	In Service	5	5	0	
5	Partial Service	2	1	1	

Ebenso wird auf der Übersichtsseite der Fehler mit CTI-Port 77661, On-Call Control Group id=5, angezeigt.

Server : uccx125.cisco.local					
OVERALL TELEPHONY SUBSYSTEM STATE : Partial Service					
Call Control Groups In...	Call Control Groups O...	Call Control Groups In...	Enabled Triggers	Disabled Triggers	Triggers With Config E...
1	0	1	3	0	0
<p>Some group can only be initialized partially - Call Control Group[id=5,state=IN_SERVICE].Ports[77661]</p>					

Ursache: Der CTI-Port wurde vom Gerät getrennt oder auf dem CUCM gelöscht.

Lösung:

Starten Sie das CCX-Modul neu, wenn das Problem dadurch nicht behoben wurde. Erstellen Sie die betroffene Anrufsteuerungsgruppe neu, und starten Sie den CTI Manager-Dienst auf CUCM und der CCX-Engine auf UCCX neu.

Anwendungsmanager-Service

Insbesondere unter der Anwendungsverwaltung können Sie eine bestimmte Anwendung, einen zugeordneten Trigger, ein Skript und andere Parameter hinzufügen, konfigurieren, kopieren, löschen oder aktualisieren.

Das Bild stellt den Status des Anwendungs-Managers als partiellen Service dar.

Cisco Unified CCX Serviceability		Navigation Cisco Unified CCX Serviceability		Go
For Cisco Unified Communications Solutions		cisco About Logout		
Alarm Trace Tools Help				
Control Center - Network Services				
Start Stop Restart Refresh				
○	▼Cisco Unified CCX Engine	PARTIAL SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	▼Manager Manager	PARTIAL SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Expression Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Document Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Bootstrap Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	File Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Socket Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Log Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Config Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Cluster Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Session Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	User Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Script Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	RTP Port Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Prompt Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Channel Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Grammar Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Application Manager	PARTIAL SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50
	Contact Manager	IN SERVICE	TUE APR 26 06:07:00 2022	00 Days 00:06:50

Die häufigsten Gründe für den partiellen Service des Application Manager-Service sind:

- Das Skript existiert nicht in der Skriptverwaltung, die einer früheren Anwendung zugewiesen wurde
- Ungültiges Skript
- Anwendung kann ein bestimmtes Skript nicht laden

Fehlerbehebung

Methode 1:

Mit dem Real Time Reporting Tool kann die betroffene Anwendung einfach identifiziert werden.

Real Time Reporting Tool (RTR) ist eine Java-Anwendung und erfordert daher die Installation von Java Runtime Environment (JRE) auf dem Client-Computer. Melden Sie sich bei der CCX-Verwaltungsseite an, navigieren Sie zu **Tools > Real Time Reporting**, und wählen Sie **Download** aus.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration web interface. The 'Tools' menu is open, and 'Real Time Reporting Tool' is highlighted. Other visible options include Plug-ins, Real Time Snapshot Config, Historical Reporting, User Management, and Password Management. A warning message is visible at the bottom left: 'Warning: No backup device is configured. This is required to...'. The system version is 11.6.2.10000-31.

Copyright © 1999-2018 Cisco Systems, Inc.
All rights reserved.

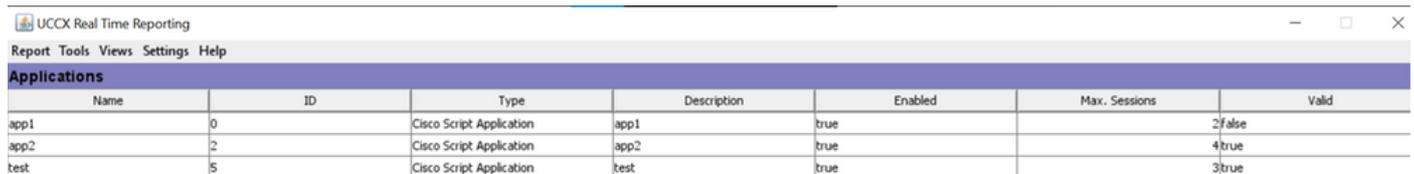
This product contains cryptographic features and is subject to United States and local country laws governing import, export, transfer and use. Delivery of Cisco cryptographic products does not imply third-party authority to import, export, distribute or use encryption. Importers, exporters, distributors and users are responsible for compliance with U.S. and local country laws. By using this product you agree to comply with applicable laws and regulations. If you are unable to comply with U.S. and local laws, return this product immediately. A summary of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at: <http://www.cisco.com/ww/export/crypto/tool/starp.html>. If you require further assistance please contact us by sending email to export@cisco.com.

Anmerkung: Um den Real Time Reporting-Client auszuführen, fügen Sie auf der Registerkarte "Sicherheit" der Java-Systemsteuerung den vollqualifizierten Domännennamen (Fully Qualified Domain Name, FQDN) des Unified CCX-Servers zur Liste der Ausnahmestandorte hinzu. Bei einer Bereitstellung mit hoher Verfügbarkeit fügen Sie den FQDN der beiden Unified CCX-Server der Ausnahmenstandortliste hinzu.

1. Starten Sie die RTR-Anwendung auf dem System, und melden Sie sich mit den Unified CCX-Administrator- oder Supervisor-Anmeldeinformationen an.

2. Navigieren Sie zu Auswertung > Anwendungen, und markieren Sie die letzte Spalte **Gültig**.

Für die problematische Anwendung wird das Flag "gültig" als falsch angezeigt.



The screenshot shows the 'UCCX Real Time Reporting' web application. The 'Applications' section is active, displaying a table with the following data:

Name	ID	Type	Description	Enabled	Max. Sessions	Valid
app1	0	Cisco Script Application	app1	true	2	false
app2	2	Cisco Script Application	app2	true	4	true
test	5	Cisco Script Application	test	true	3	true

Methode 2:

Mithilfe von Protokollen. Einstellung der Ablaufverfolgungsebene

Navigieren Sie zu **Cisco Unified CCX Serviceability > Trace > Configuration**. Wählen Sie **Cisco Unified CCX Engine aus**, und legen Sie die Ablaufverfolgungen fest:

APP_MGR - Debug, Xdebug1 ENG - Debug, Xdebug1 ICD_CTI - Debug, Xdebug1 SS_TEL - Debug, Xdebug1
Starten Sie CCX Engine neu, und sammeln Sie Cisco Unified CCX Engine-Protokolle von RTMT. Filter mit "%MIVR-APP_MGR" auf Protokolldatei anwenden, um die Ursache zu ermitteln.

Aus CLI.

```
file search activelog /uccx/log/MIVR/* "%MIVR-APP_MGR" recurs ignorecase
```

Mit einer der beiden Methoden erhalten Sie die problematische Anwendung.

Navigieren Sie zur Seite für das Anwendungsmanagement auf der UCCX-Verwaltungsseite, überprüfen Sie die problematische Anwendung, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor. Starten Sie CCX Engine neu, und überprüfen Sie den Status.