

Fehlerbehebung bei CCXToCUICEngineSyncFailed-Warnung

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problem](#)

[Überprüfung](#)

[Von Protokollen](#)

[Von CLI](#)

[Lösung](#)

[Identifizieren Sie die Entitäten, die dem Benutzer gehören.](#)

[Benutzer aus CUIC löschen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie das Problem mit CCXToCUICEngineSyncFailed RTMT Alerts aufgrund der inaktiven Benutzer von Cisco Unified Contact Center Express (UCCX) beheben.

Voraussetzungen

Anforderungen

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

- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

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.

Problem

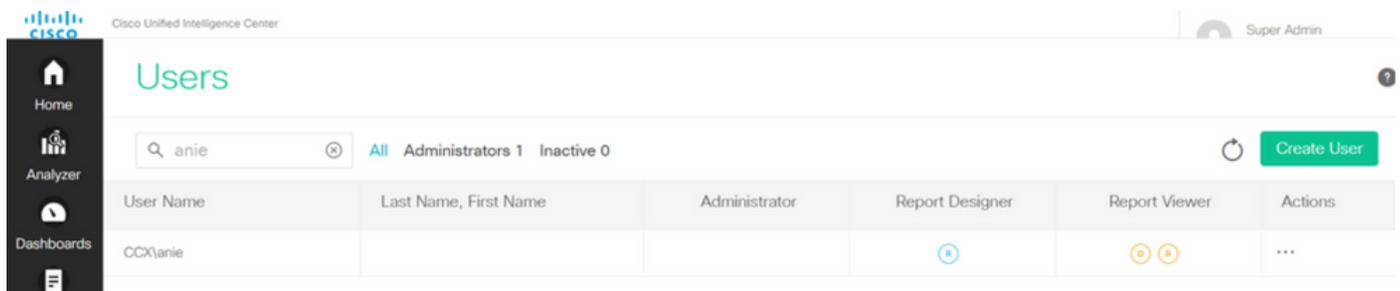
Im Allgemeinen, wenn ein Agent/Supervisor das Unternehmen verlässt oder eine neue Rolle übernimmt, sodass er nicht mehr Teil des Contact Centers ist.

In einem solchen Szenario können Sie den lokalen Benutzer aus CUCM oder dem AD (für LDAP-Integrationen) löschen, vorausgesetzt, der Benutzer wird aus CCX gelöscht.

Beachten Sie jedoch, dass der Benutzer weiterhin auf dem CUIC vorhanden ist. Wenn Sie versuchen, den Benutzer aus dem CUIC zu löschen, schlägt dies fehl, wenn der Benutzer Eigentümer einer oder mehrerer Einheiten im CUIC ist, z. B. Dashboard, Berichte, benutzerdefinierte Berichte, Wertelisten usw.

Schnellprüfung

Melden Sie sich bei **Cisco Unified Intelligence Center an > Konfigurieren > Benutzer**, und suchen Sie nach den gelöschten Benutzern.



In einem solchen Szenario wird eine Warnung ausgelöst, wenn die Synchronisierung zwischen CCX und CUIC fehlgeschlagen ist.

RTR: Benutzer mit Benutzer-ID:anie konnte nicht mit CUIC synchronisiert werden. Führen Sie den Befehl sync CLI aus, um das Problem zu beheben.

Anwendungs-ID: Cisco Unified CCX-Engine

Cluster-ID:

Knoten-ID: uccx-sr

Zeitstempel: Mi 27 Apr 08:59:08 IST 2022. Der Alarm wird am Mi Apr 27 08:59:08 IST 2022 generiert

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
CCXToCUICAdminSyncFailed			Default	N/A	N/A
CCXToCUICCVDSyncFailed			Default	N/A	N/A
CCXToCUICEngineSyncFailed	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

Time Stamp	Node	Alert Name	Severity	Sent to	Description	Group
08:59:35 AM 04/27/22	uccx-sr	CCXToCUICEngineSyncFailed	Alert		RTR : User with userID:anie failed to be synce...	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-Warnung:

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

Überprüfung

Von Protokollen

Aktivieren Sie Traces.

Navigieren Sie zu **Cisco Unified CCX Serviceability > Trace > Configuration**, und wählen Sie **Cisco Unified CCX Engine aus**, und legen Sie die Traces fest.

REST_CLIENT - Debug, Xdebug1

Speichern Sie die Änderungen, nachdem Sie die Ablaufverfolgungen aktiviert haben.

Erfassung von Protokollen der Cisco Unified CCX Engine über RTMT

Ausschnitt

```
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 size1Failed 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 size1Failed 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
```

Von CLI

1. Führen Sie in CLI die SQL-Abfrage aus, um zu überprüfen, ob die Benutzer-ID in der CUIC-Datenbank (DB) vorhanden ist.

Führen Sie SQL aus, wählen Sie ID, Name, Beschreibung aus cuic_data:cuicuser aus, wobei der Name wie "%anie%" lautet.

```
admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id          name          description
=====
6902FD2E1000018000000015A0A7FFCD4 CCX\anie
admin:
```

2. Melden Sie sich auf der UCCX-Admin-Seite an. Navigieren Sie zu **Benutzerverwaltung > Benutzeransicht**, und beachten Sie, dass die USERID nicht vorhanden ist.

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-TEST	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

Überprüfen Sie, ob Sie den Benutzer aus CUIC löschen können. Der Benutzer kann nicht aus dem CUIC gelöscht werden. Fehler: Der Benutzer kann nicht gelöscht werden. Dieser Benutzer besitzt mindestens eine Entität."

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center "Users" page. The search bar contains "anie" and shows "All Administrators 1 Inactive 0". A table lists users with columns: User Name, Last Name, First Name, Administrator, Report Designer, Report Viewer, and Actions. The user "CCX\anie" is listed. A red error message box at the bottom right states: "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					...

Lösung

Wenn der Benutzer Zugriff auf eine oder mehrere Entitäten hat, können Sie den Benutzer wie beobachtet nicht direkt mit dem Fehler aus dem CUIC löschen.

"Der Benutzer kann nicht gelöscht werden. Dieser Benutzer besitzt mindestens eine Entität."

Identifizieren Sie die Entitäten, die dem Benutzer gehören.

Identifizieren Sie auf zwei Arten die Einheiten, deren Eigentümer der Benutzer ist.

Methode 1. Direkte Verwendung von SQLs in der Datenbank.

Methode 2. Verwenden Sie die Auswertung "Ressourcenbesitz und Zugriff" unter "**Berichte > Bestand > Intelligence Center-Verwaltung**".

Methode 1:

Identifizieren Sie die Benutzer-ID, für die die Warnung ausgelöst wurde, mit der SQL-Abfrage:

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

Notieren Sie sich die Benutzer-ID aus der Ausgabe, und ersetzen Sie sie durch **<userId>** in der Liste der SQL-Abfragen, um den Besitz der Entitäten des Benutzers zu erhalten.

```
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:

```

Aus den Ausgaben von SQL-Abfragen wird deutlich, dass der Benutzer nur eine Entität besitzt, bei der es sich um einen benutzerdefinierten Bericht mit dem Namen "Agent CSQ Custom Report" handelt.

Methode 2.

Verwenden Sie den Bericht "Resource Ownership and Access" unter **Reports > Stock > Intelligence Center Admin > Resource Ownership and Access**.

Hinweis: Bericht zu Ressourcenbesitz und -zugriff - beschreibt die Zugriffsrechte von Benutzern und den Eigentumsstatus von Benutzern, die Unified Intelligence Center-Ressourcen wie Dashboards, Berichte und andere Einheiten verwenden. Der Bericht zu Ressourcenbesitz und -zugriff einer bestimmten Version ist als Teil der Vorlage Admin Security auf der Seite Software verfügbar:

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

Importieren Sie den Bericht in den CUIC. Führen Sie den Bericht für den Benutzer aus, um die Einheit zu identifizieren, die dem Benutzer auf dem CUIC gehört.

Owner	Resource Type	Resource	User	Permissions	
				Execute	Write
CCX\anie	Report	Agent CSQ Custom Report	CCX\anie	✓	✓

Benutzer aus CUIC löschen

Mit den beiden Methoden haben Sie die Entität gefunden, die dem Benutzer gehört. Der nächste Schritt ist das Löschen des Benutzers, was wie folgt erreicht werden kann

Option 1. **Anmelden als** um die Anmeldung der Benutzeranleitung zu simulieren und zu dem Bericht zu navigieren, der dem Benutzer gehört, und ihn zu löschen. Sie wissen jedoch nicht, ob dieser Bericht von anderen verwendet wird. Wenn dieser Bericht oder diese Entität jedoch nicht wichtig ist und derzeit nicht verwendet wird, können Sie mit dem Löschen fortfahren.

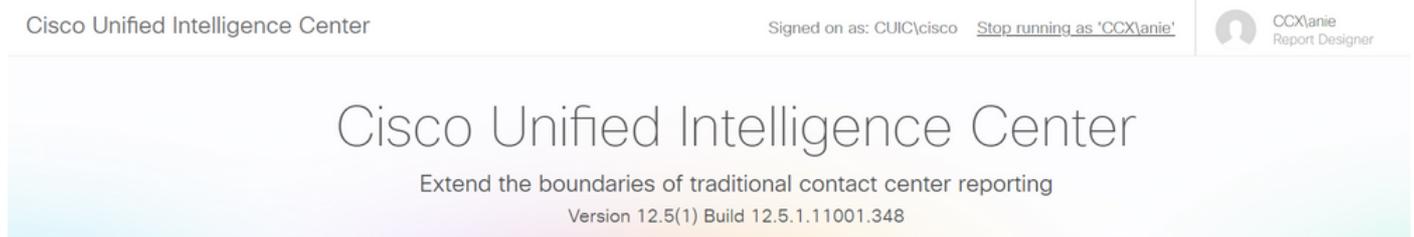
Option 2. Verwenden Sie SQL in CLI, um den Eigentümer zu aktualisieren und den Superadministrator zum Eigentümer dieser Entität zu machen.

Option 1:

Melden Sie sich mit Super Admin bei CUIC an, und navigieren Sie zum Abschnitt "Benutzer". Suchen Sie nach dem Benutzer, und wählen Sie im Menü Aktion die Option **Ausführen als** aus, wie im Bild dargestellt.



Sie können feststellen, dass die Seite als Super-Admin umgeleitet wird angemeldet ist und simulieren Sie die Anmeldung für die Benutzeranleitung. Hierfür sind keine Anmeldeinformationen erforderlich, die jedoch von CUIC simuliert werden. Die direkte Anmeldung für diesen Benutzer funktioniert nicht, da dieser Benutzer nicht existiert.



Navigieren Sie zu den Berichten, suchen Sie nach dem angegebenen Berichtsnamen, und löschen Sie diesen.

Cisco Unified Intelligence Center

Signed on as: CUIC\cisco... Stop running as: 'CCXlanie'

CCXlanie

Reports

Search: All Favorites 0

Import New

Name	Description	Report Definition	Actions
Stock		-	...
Agent CSQ Custom Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	<ul style="list-style-type: none"> Edit Set Default Filter Save As Rename Move Add Help Delete Permissions Permalinks Export

Sobald der Bericht gelöscht wurde, beenden Sie **Ausführen als**.

Wenn Sie sich mit dem Super-Admin wieder bei CUIC angemeldet haben, navigieren Sie zum Abschnitt "Users" (Benutzer), und Sie müssen in der Lage sein, den Benutzernamen erfolgreich zu löschen.

Option 2:

Diese Option kann hilfreich sein, wenn Sie den benutzerdefinierten Bericht nicht löschen und weiterhin verwenden möchten. Melden Sie sich bei CUIC an, und verwenden Sie die Option **Ausführen als**, um das fehlende Benutzerkonto zu simulieren. Navigieren Sie anschließend zu Berichten, suchen Sie nach Berichten, und ändern Sie die Berechtigungen, um die Gruppe für Administratoren oder Benutzer mit Berichtsfunktion einzuschließen:

Cisco Unified Intelligence Center

Signed on as: CUIC\cisco... Stop running as: 'CCXlanie'

CCXlanie

Reports

Search: All Favorites 0

Import New

Name	Description	Report Definition	Actions
Stock		-	...
Agent CSQ Custom Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	<ul style="list-style-type: none"> Edit Set Default Filter Save As Rename Move Add Help Delete Permissions Permalinks Export

Permissions Agent CSQ Custom Report



🔍 All



Group Name	View	Edit
Agents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ReportingUsers*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Members
Agents
CCX\anie
CCX\finestetest
CCX\ivr-test1
CCX\supervisor1
CCX\testing1
CCX\testing2
CCX\user4
CCX\uuser2
CCX\uuser3
CUIC\cisco

Cancel Save

Melden Sie sich bei CLI an, und überprüfen Sie die Besitzer-ID des gelöschten Benutzers:

Aktualisieren Sie den Eigentümer der von diesem Benutzer erstellten Berichte an den übergeordneten Administrator.

Führen Sie das SQL-Update `cuic_data:cuicReport set owner = '11111111111111111111111111111111AAAA'` aus, wobei `owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'` wie im Image dargestellt ist.

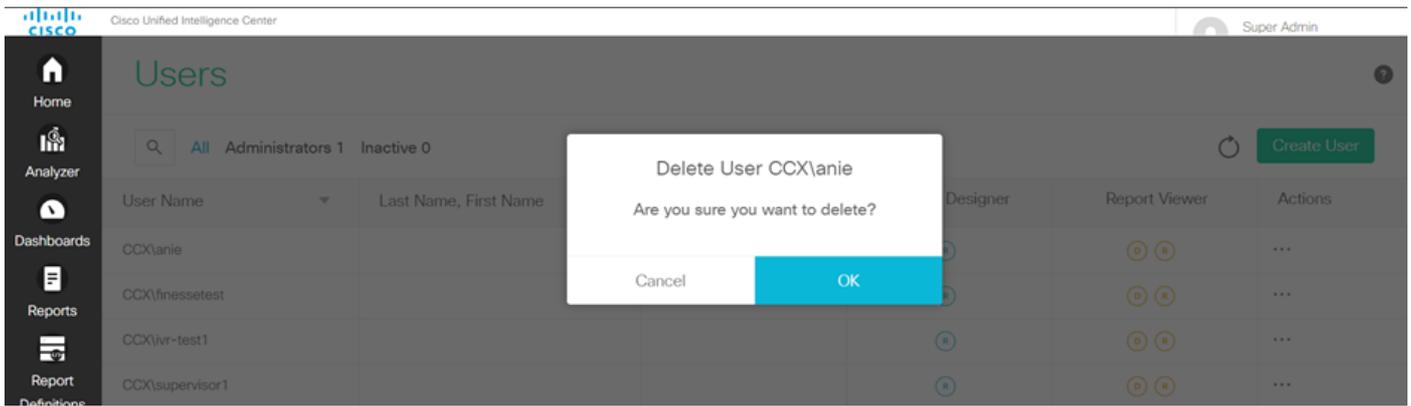
```
admin:run sql update cuic_data:cuicReport set owner = '11111111111111111111111111111111AAAA' where owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'  
Rows: 1  
admin:
```

Melden Sie sich als Super-Administrator wieder beim CUIC an, und beachten Sie den Bericht.

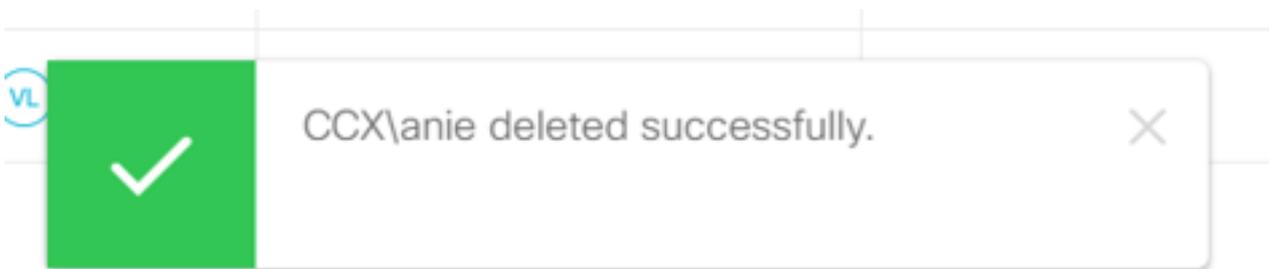
The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the text "Cisco Unified Intelligence Center", and a user profile for "Super Admin". The main content area is titled "Reports" and features a search bar with "All" and "Favorites 0" options, a refresh button, and "Import" and "New" buttons. Below this is a table with the following data:

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

Mit dem Löschen des Benutzers auf dem CUIC fortfahren? Da es keine anderen Einheiten im Besitz des Benutzers. Navigieren Sie zu **Konfigurieren > Benutzer > Menü Aktionen > Löschen**, wie im Bild dargestellt.



Unten rechts auf der Seite wird ein Popup-Fenster angezeigt, wenn der Benutzer erfolgreich gelöscht wurde.



Dies bestätigt, dass die Benutzeranie erfolgreich aus CUIC gelöscht wurde.