

Solución de problemas de CVP en SPOG que muestra fuera de sincronización

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe los pasos para resolver problemas del portal de voz del cliente (CVP) en el panel de vidrio único (SPOG) cuando se muestra fuera de sincronización.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CVP
- Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

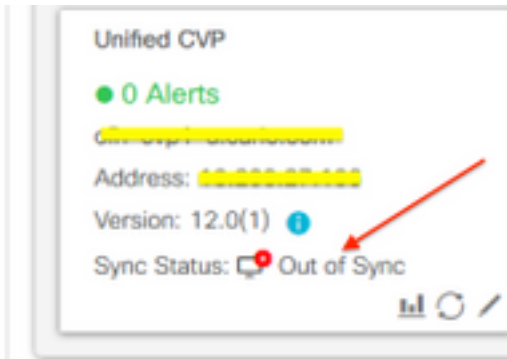
La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Antecedentes

Este documento considera la situación cuando el CVP se actualiza de 11.x a 12.0.1 y/o actualización de U/P(CCE) a 12.0.1 y luego el CVP informa Out of Sync como se muestra en la imagen:



Problema

Actualización posterior de CVP a 12.0.1; en SPOG CVP informa de Out of Sync.

Solución

1. Recopile registros de CCBU del nodo Administration (Administración) y Data Server and Administration Client (AW). Recopilar registros de CCBU desde la ubicación:

```
(drive):\icm\tomcat\logs  
Filename starts with "CCBU" and "Error".
```

Ejemplo de fragmento de registro:

```
0002331956: a.b.c.d: Dec 18 2019 16:28:09.444 +0000: %CCBU_pool-9-thread-1-6-REST_API_INFO:  
Starting DEFERRED SYNC for config=CONFIG_REQUEST_TYPE_CVP_PROPERTIES 0002331957: a.b.c.d: Dec 18  
2019 16:28:09.444 +0000: %CCBU_pool-9-thread-1-6-REST_API_INFO:  
sendRestRequestToMachine :: counterRetryAttempt= 1 0002331958: a.b.c.d: Dec 18 2019 16:28:09.444  
+0000: %CCBU_pool-9-thread-1-6-REST_API_INFO:  
Rest call: PUT https://a.b.c.d:8111/cvp-orm/rest/cvpconfig application/json 0002331959: a.b.c.d:  
Dec 18 2019 16:28:09.475 +0000: %CCBU_pool-9-thread-1-6-REST_API_INFO:  
Response Got Status is Internal Server Error 0002331960: a.b.c.d: Dec 18 2019 16:28:09.475  
+0000: %CCBU_pool-9-thread-1-6-REST_API_INFO:  
Response Got is PUT https://a.b.c.d:8111/cvp-orm/rest/cvpconfig returned a response status of  
500 Internal Server Error 0002331961: a.b.c.d: Dec 18 2019 16:28:09.475 +0000: %CCBU_pool-9-  
thread-1-3-REST_API_EXCEPTION:  
%[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: <!doctype html>HTTP Status 500 -  
Internal Server Error][message_string=Error 500 occurred while trying to PUT to  
https://a.b.c.d:8111]:  
The REST API has caught an exception
```

Las entradas duplicadas en **mediaserver.properties** (en la ubicación (unidad):\Cisco\CVP\conf) es la causa raíz.

2. Abra el archivo denominado **mediaserver.properties** en CVP A y observe :

```
MediaServer.default = a.b.c.d  
MediaServer.default = a.b.c.d  
MediaServer.1.hostName = test.test.com  
MediaServer.1.hostName = test.test.com  
MediaServer.1.ip = w.x.y.z  
MediaServer.1.ip = w.x.y.z  
MediaServer.1.port =  
MediaServer.1.port =
```

```
MediaServer.1.isFTPEEnabled = false
MediaServer.1.isFTPEEnabled = false
MediaServer.1.ftpPort = 21
MediaServer.1.ftpPort = 21
MediaServer.1.ftpUserName =
MediaServer.1.ftpUserName =
MediaServer.1.ftpPswd = aaaaaaaaaaaaaa+===
MediaServer.1.ftpPswd = bbbbbbbbbbbbbbb=+---
MediaServer.1.vip =
MediaServer.1.vip =
```

Nota: El valor "MediaServer.1.ip = w.x.y.z" tiene una entrada duplicada.

Sin embargo, cuando el archivo **mediaserver.properties** se protege en **CVP B**, se observa que no hay ninguna entrada duplicada para MediaServer.

```
MediaServer.default = a.b.c.d
MediaServer.1.hostName = test.test.com
MediaServer.1.ip = a.b.c.d
MediaServer.1.port =
MediaServer.1.isFTPEEnabled = false
MediaServer.1.ftpPort = 21
MediaServer.1.ftpUserName =
MediaServer.1.ftpPswd = aaaaaaaaaaaaaa+===
MediaServer.1.vip =
```

Nota: Asegúrese de realizar una copia de seguridad del archivo **mediaserver.properties** y también programe la ventana de mantenimiento si está trabajando en un nodo de producción porque se necesita reiniciar el servicio.

3. Elimine todas las entradas duplicadas del archivo **media.properties** en el nodo CVP correspondiente y **guarde** el archivo para realizar cambios.
4. Reinicie el servicio **Cisco CVP Web Services Manager** en este nodo CVP.
5. Verifique el estado de CVP en SPOG.