

Resolución de problemas con alerta de error de CCXToCUICEngineSync

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Verificación](#)

[Desde registros](#)

[Desde CLI](#)

[Solución](#)

[Identificar las entidades que pertenecen al usuario](#)

[Eliminar el usuario de CUIC](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver el problema con las alertas RTMT de error de CCXToCUICEngineSync debido a los usuarios inactivos en Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

Este documento no tiene restricciones específicas en cuanto a versiones de software y de hardware.

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. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Problema

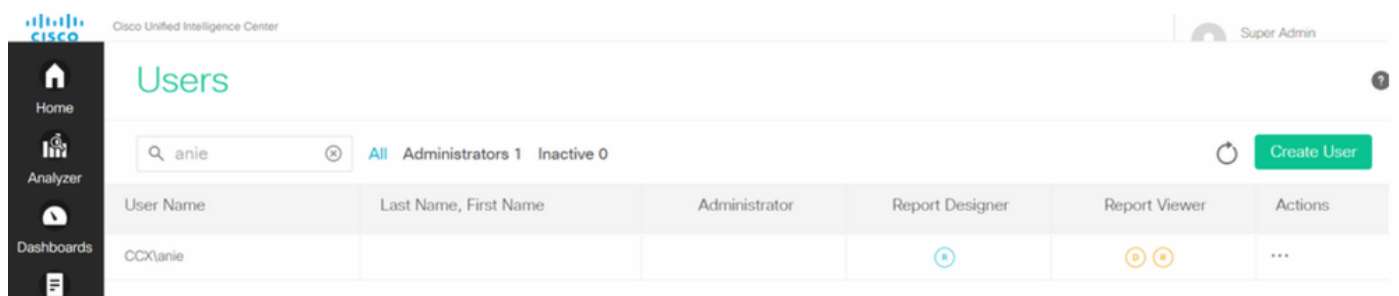
Por lo general, cuando un agente o supervisor deja la organización o se traslada a una nueva función de modo que ya no forma parte del Contact Center.

En este escenario, puede eliminar el usuario local de CUCM o AD (para integraciones LDAP) con la suposición de que el usuario se elimina de CCX.

Sin embargo, tenga en cuenta que el usuario aún existe en CUIIC. Al intentar eliminar el usuario de CUIIC, se produce un error en caso de que el usuario sea propietario de una o más entidades de CUIIC, como paneles, informes, informes personalizados, listas de valores, etc.

Comprobación rápida

Inicie sesión en **Cisco Unified Intelligence Center > Configurar > Usuarios** y busque los usuarios eliminados.



En este caso, se activa una alerta cuando falla la sincronización entre CCX y CUIIC.

RTR: El usuario con ID de usuario:anie no se pudo sincronizar con CUIIC. Ejecute el comando CLI sync para solucionar el problema.

ID de aplicación: Motor de Cisco Unified CCX

ID de clúster:

ID de nodo: uccx-sr

Grupo fecha/hora: Miércoles 27 de abril 08:59:08 IST 2022. La alarma se genera el miércoles 27 de abril 08:59:08 IST 2022

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
CCPXMPSServiceDown			Default	N/A	N/A
CCXToCUIICAdminSyncFailed			Default	N/A	N/A
CCXToCUIICVDSyncFailed			Default	N/A	N/A
CCXToCUIICEngineSyncFailed	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 CUIIC. 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

Time Stamp	Node	Alert Name	Severity	Sent to	Description	Group
08:59:35 AM 04/27/22	uccx-sr	CCXToCUIICEngineSyncFailed	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

Alerta de Syslog:

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

Verificación

Desde registros

Habilitar seguimientos.

Vaya a **Serviciabilidad de Cisco Unified CCX > Seguimiento > Configuración** y seleccione **Motor de Cisco Unified CCX** y establezca los seguimientos.

REST_CLIENT - Debug, Xdebug1

Guarde los cambios después de habilitar los seguimientos.

Recopilar registros del motor de Cisco Unified CCX de RTMT

Fragmento

```
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
```

Desde CLI

1. En CLI, ejecute la consulta SQL para comprobar si el identificador de usuario existe en la base de datos (DB) de CUIC.

Ejecute SQL, seleccione ID, name, description, en cuic_data:cuicuser donde name like '%anie%'.

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

2. Inicie sesión en la página de administración de UCCX. Navegue hasta **User management > User View** y observe que USERID no existe.

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

Compruebe si puede eliminar el usuario de CUIC. No se puede eliminar el usuario de CUIC con el error "No se puede eliminar el usuario. Este usuario es propietario de una o más entidades".

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center "Users" page. A search for "anie" has been performed, showing 1 Administrator and 0 Inactive users. The search results table shows a user with the name "CCX\anie". Below the table, a red error message box is displayed, stating: "Cannot delete the user. This user owns one or more entities."

Solución

Como se ha observado, si el usuario tiene acceso a una o más entidades, no se puede eliminar el usuario directamente desde CUIC con el error

"No se puede eliminar el usuario. Este usuario es propietario de una o más entidades".

Identificar las entidades que pertenecen al usuario

Identifique las entidades propiedad del usuario con dos métodos.

Método 1. Uso de SQLs contra la base de datos directamente.

Método 2. Utilice el informe Propiedad de recursos y acceso en **Informes > Existencias > Administrador de Intelligence Center**.

Método 1.

Identifique el ID de usuario para el que se desencadenó la alerta, con la consulta SQL:

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

Anote el id de usuario de la salida y reemplácelo por **<userId>** en la lista de consultas SQL para obtener la propiedad de las entidades que posee el usuario.

```
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:

```

A partir de los resultados de las consultas SQL, está claro que el usuario tiene la propiedad de solo 1 entidad que es un informe personalizado con el nombre de "Informe personalizado de cola de servicio de contacto del agente".

Método 2.

Utilice el informe "Resource Ownership and Access" en **Reports > Stock > Intelligence Center Admin > Resource Ownership and Access**.

Nota: Informe de propiedad y acceso a recursos: describe los derechos de acceso de visualización de los usuarios y el estado de propiedad de los usuarios que utilizan los recursos de Unified Intelligence Center, como paneles, informes y otras entidades. El informe de propiedad y acceso de recursos de una versión concreta está disponible como parte de la plantilla de seguridad de administración en la página Software;
<https://software.cisco.com/download/home/282163829/type/284697222/release/11.5%25281%2529>

Importe el informe en el CUIC. Ejecute el informe con el usuario para identificar la entidad propiedad del usuario en el CUIC.

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

Eliminar el usuario de CUIC

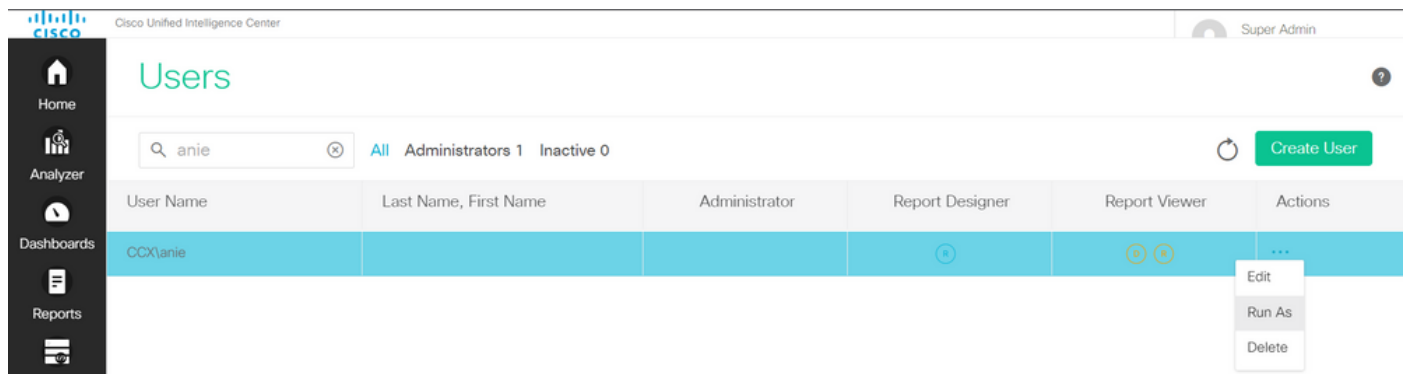
Con los dos métodos, se encontró la entidad propiedad del usuario. El siguiente paso es eliminar el usuario, lo que se puede lograr de la siguiente manera

Opción 1. **Iniciar sesión como** para simular el inicio de sesión del anie de usuario, y navegar hasta el informe propiedad del usuario y eliminarlo. Sin embargo, no sabe si alguien más utiliza este informe. Sin embargo, si este informe o entidad no es importante y actualmente no se utiliza, puede proceder a eliminarlo.

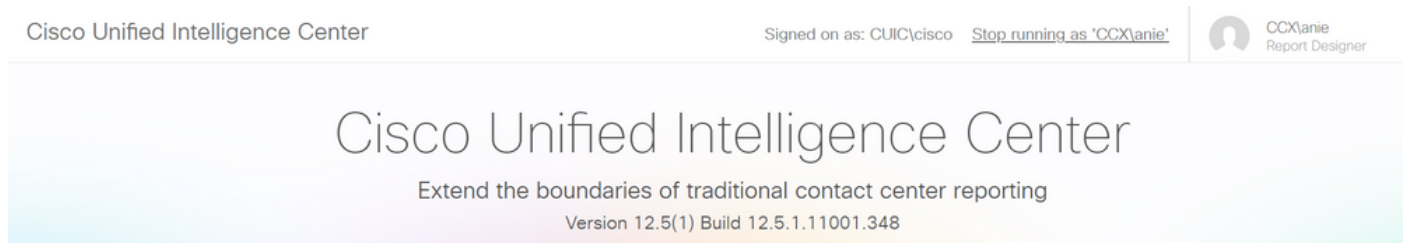
Opción 2. Utilice SQL en CLI para actualizar la propiedad y hacer que superadmin sea el propietario de esta entidad.

Opción 1.

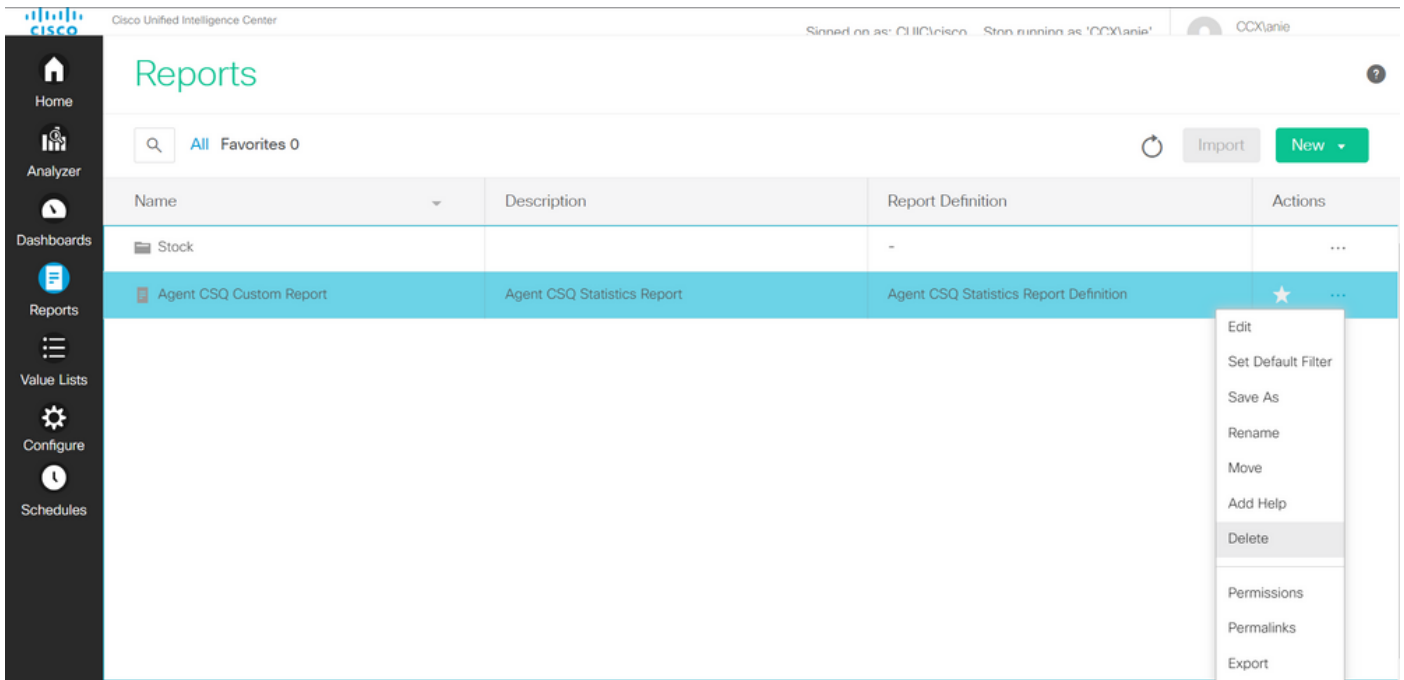
Inicie sesión en CUIIC con Super Admin y navegue hasta la sección Usuarios. Busque el usuario y seleccione la opción **Run As** del menú Action (Acción), como se muestra en la imagen.



Puede observar que la página se redirige a como super admin está conectado y simular el inicio de sesión para el usuario anie. Esto no requiere credenciales, pero CUIC lo simula. El inicio de sesión directo para este usuario no funciona porque este usuario no existe.



Desplácese hasta informes, busque el nombre de informe identificado y elimínelo.

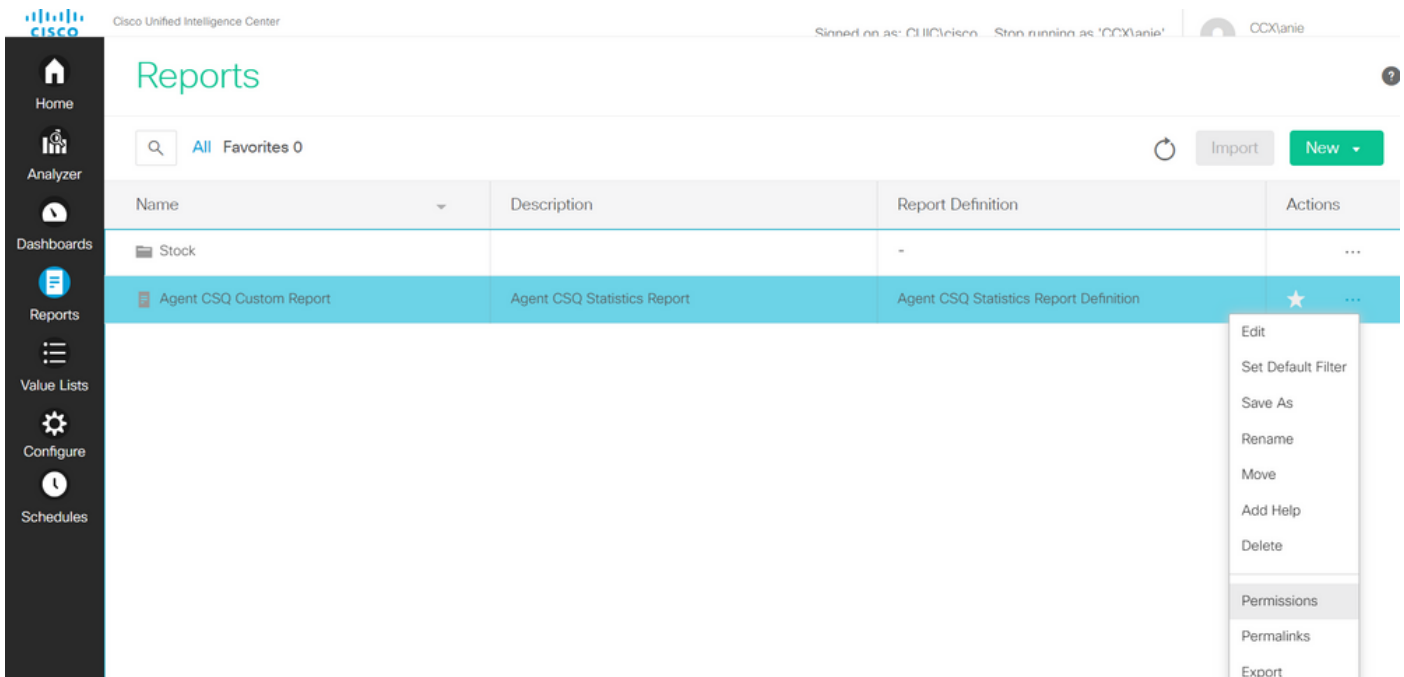


Una vez eliminado el informe, continúe y detenga la **ejecución como**.

Una vez que CUIC haya vuelto a iniciar sesión con superadmin, desplácese a la sección Usuarios y deberá poder eliminar correctamente el nombre de usuario.

Opción 2.

Esta opción puede resultar útil si no desea eliminar el informe personalizado y continuar utilizándolo. Inicie sesión en CUIC y utilice la opción **Ejecutar como** para simular la cuenta de usuario que falta. A continuación, desplácese hasta informes, busque informes y cambie los permisos para incluir el grupo para administradores o usuarios de informes:



Permissions Agent CSQ Custom Report



🔍 All



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

Inicie sesión en CLI y verifique el ID de propietario del usuario que se eliminó:

Actualice la propiedad de los informes creados por este usuario al superadministrador.

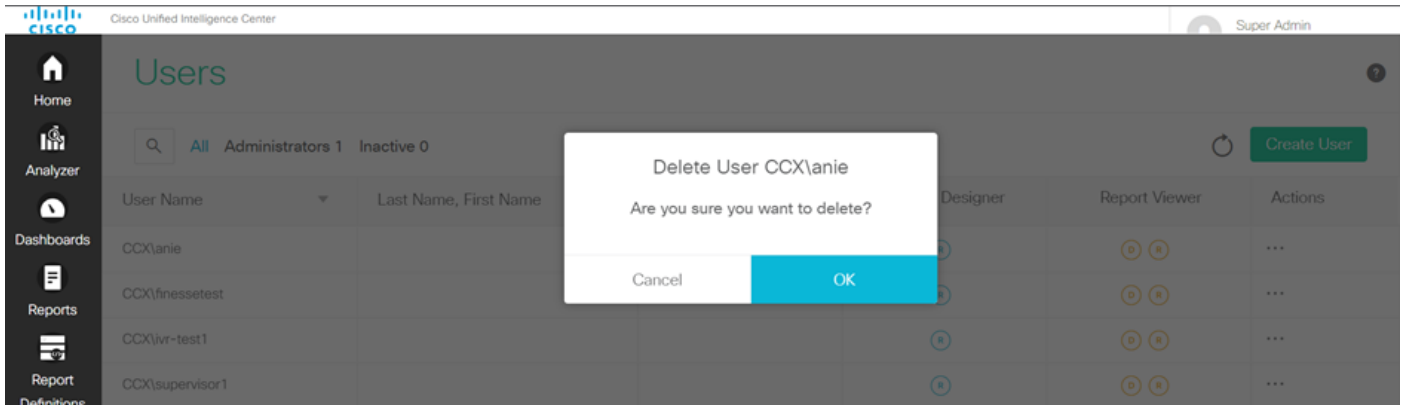
ejecute `sql update cuic_data:cuicReport set owner = '1111111111111111111111111111AAAA'` donde `owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'` como se muestra en la imagen.

```
admin:run sql update cuic_data:cuicReport set owner = '1111111111111111111111111111AAAA' where owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
Rows: 1
admin:
```

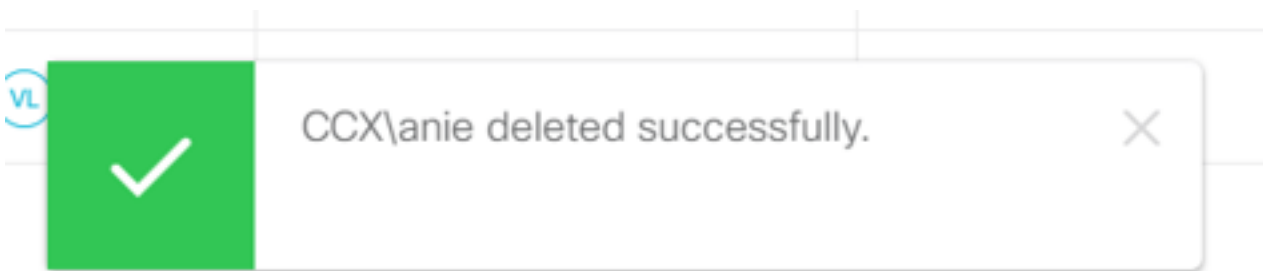
Vuelva a iniciar sesión en el CUIC como superadministrador y observe el informe.

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

Proceda a eliminar el usuario en CUIC ahora. Dado que no hay otras entidades propiedad del usuario. Vaya a **Configure > User > Actions Menu > Delete** como se muestra en la imagen.



En la parte inferior derecha de la página, aparece una ventana emergente donde el usuario se ha eliminado correctamente.



Esto confirma que el usuario anie se ha eliminado correctamente de CUIC.