

Risoluzione dei problemi relativi all'avviso CCXToCUICEngineSyncFailed

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Verifica](#)

[Da log](#)

[Dalla CLI](#)

[Soluzione](#)

[Identificare le entità di proprietà dell'utente](#)

[Elimina l'utente da CUIC](#)

Introduzione

Questo documento descrive come risolvere il problema con CCXToCUICEngineSyncFailed RTMT Alerts a causa degli utenti inattivi su Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Il documento può essere consultato per tutte le versioni software o hardware.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

Generalmente quando un agente/supervisore lascia l'organizzazione o passa a un nuovo ruolo in

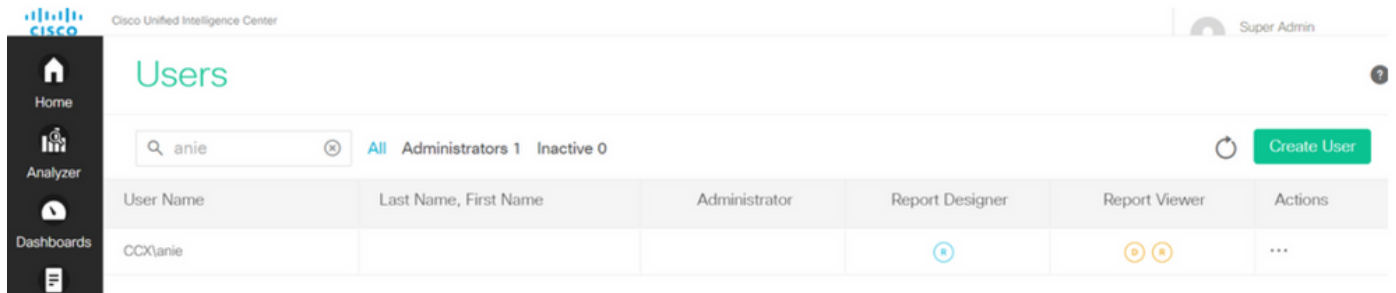
modo che non faccia più parte del Contact Center.

In uno scenario di questo tipo, è possibile eliminare l'utente locale da CUCM o da AD (per le integrazioni LDAP) presupponendo che l'utente venga eliminato da CCX.

Tuttavia, l'utente esiste ancora su CUIC. Quando si tenta di eliminare l'utente da CUIC, l'operazione non riesce nel caso in cui l'utente abbia la proprietà di una o più entità in CUIC, ad esempio dashboard, report, report personalizzati, elenchi di valori e così via.

Controllo rapido

Accedere a **Cisco Unified Intelligence Center > Configure > Users** e cercare gli utenti eliminati.



In questo scenario, viene attivato un avviso quando la sincronizzazione tra CCX e CUIC non è riuscita.

RTR L'utente con ID utente:anie non è stato sincronizzato con CUIC. Eseguire il comando sync CLI per risolvere il problema.

ID applicazione: Cisco Unified CCX Engine

ID cluster:

ID nodo: uccx-sr

Timestamp: Mer Apr 27 08:59:08 IST 2022. L'allarme è generato il mercoledì apr 27 08:59:08 IST 2022

Alert Name	Status	Severity	Group	Time Stamp	Node	Alert Name	Severity	Sent to	Description	Group
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			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			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 CUIC. 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	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

Avviso 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

Verifica

Da log

Abilitare le tracce.

Passare a **Cisco Unified CCX Serviceability > Trace > Configuration**, selezionare **Cisco Unified CCX Engine** e impostare le tracce.

REST_CLIENT - Debug, Xdebug1

Salvare le modifiche dopo aver abilitato le tracce.

Raccolta dei registri Cisco Unified CCX Engine da RTMT

Frammento

```
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
```

Dalla CLI

1. Dalla CLI, eseguire la query SQL per verificare se l'ID utente esiste nel database CUIC (DB).

Eseguire SQL, selezionare ID, nome, descrizione, da cuic_data:cuicuser dove nome è simile a '%anie%'.

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

2. Accedere alla pagina UCCX Admin. Passare a **Gestione utente > Vista utente** e notare che l'ID utente non esiste.

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

Verificare se è possibile eliminare l'utente da CUIC. Impossibile eliminare l'utente da CUIC con l'errore "Impossibile eliminare l'utente. Questo utente possiede una o più entità."

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center "Users" page. The search bar contains "anie" and the results show "All Administrators 1 Inactive 0". A "Create User" button is visible. Below the search results, there is a table with columns: User Name, Last Name, First Name, Administrator, Report Designer, Report Viewer, and Actions. The first row shows a user with User Name "CCX\anie". At the bottom right, there is a red error message box that reads: "Cannot delete the user. This user owns one or more entities."

Soluzione

Come osservato, se l'utente ha accesso a una o più entità, non è possibile eliminarlo direttamente da CUIC con l'errore

"Impossibile eliminare l'utente. Questo utente possiede una o più entità."

Identificare le entità di proprietà dell'utente

Identificare le entità di proprietà dell'utente con due metodi.

Metodo 1. Utilizzo di istruzioni SQL direttamente nel database.

Metodo 2. Utilizzare il rapporto Proprietà risorsa e accesso in **Rapporti > Azioni > Amministrazione centro intelligence**.

Metodo 1.

Identificare l'ID utente per il quale è stato attivato l'avviso, tramite la query SQL:

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

Prendere nota dell'ID utente dell'output e sostituirlo con **<userId>** nell'elenco delle query SQL per ottenere la proprietà delle entità di proprietà dell'utente.

```
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:

```

Dai risultati delle query SQL è chiaro che l'utente è proprietario di una sola entità, ovvero un report personalizzato denominato "Report personalizzato CSQ agente".

Metodo 2.

Utilizzare il rapporto "Proprietà e accesso alle risorse" in **Rapporti > Azioni > Amministrazione centro intelligence > Proprietà e accesso alle risorse**.

Nota: Rapporto proprietà e accesso risorse: descrive i diritti di accesso di visualizzazione degli utenti e lo stato di proprietà degli utenti che utilizzano le risorse di Unified Intelligence Center, ad esempio dashboard, report e altre entità. Il report sulla proprietà delle risorse e sull'accesso di una determinata versione è disponibile come parte del modello Admin Security dalla pagina Software; <https://software.cisco.com/download/home/282163829/type/284697222/release/11.5%25281%2529>

Importare il report in CUIC. Eseguire il report sull'utente per identificare l'entità di proprietà dell'utente sul CUIC.

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

Elimina l'utente da CUIC

I due metodi consentono di individuare l'entità di proprietà dell'utente. Il passo successivo è eliminare l'utente, che può essere ottenuto come segue

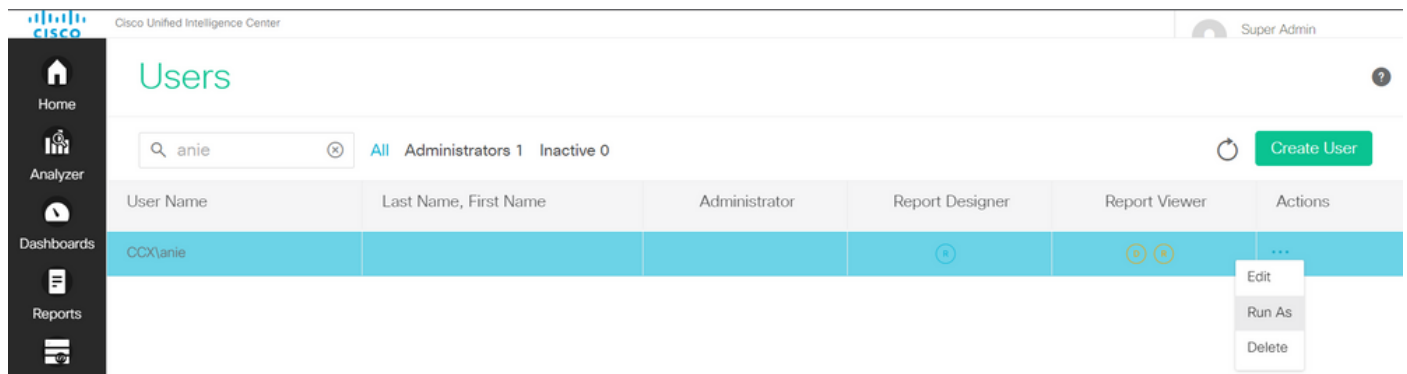
Opzione 1. **Accedi come** per simulare l'accesso dell'utente e passare al report di proprietà

dell'utente ed eliminarlo. Tuttavia, non si sa se qualcun altro utilizza questo report. Tuttavia, se il report o l'entità non è importante e al momento non viene utilizzata, è possibile procedere con l'eliminazione.

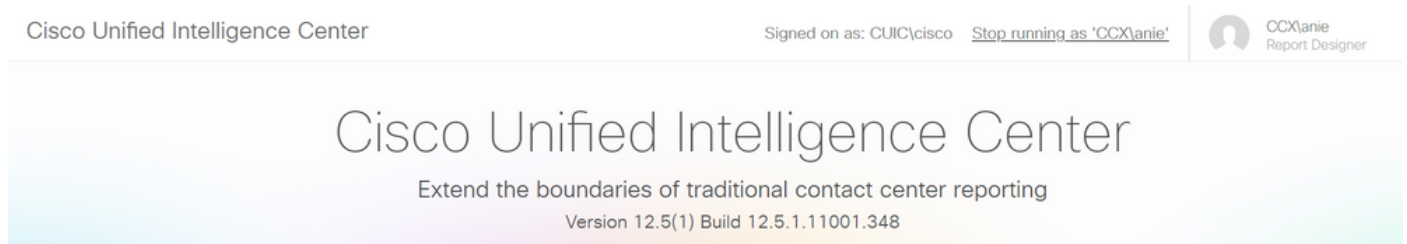
Opzione 2. Utilizzare SQL su CLI per aggiornare la proprietà e impostare l'amministratore privilegiato come proprietario di questa entità.

Opzione 1.

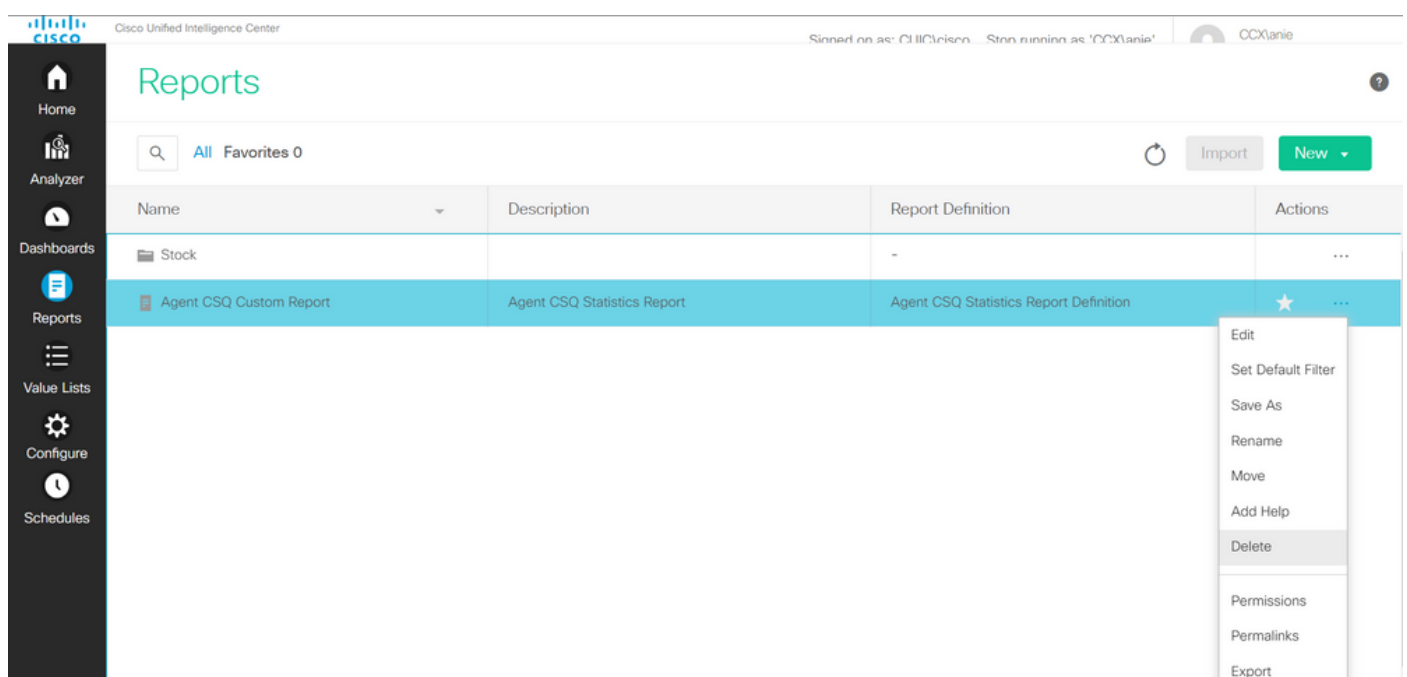
Accedere a CUIIC con Super Admin e passare alla sezione Utenti. Cercare l'utente e selezionare l'opzione **Esegui come** dal menu Azione come mostrato nell'immagine.



La pagina viene reindirizzata a quando l'amministratore privilegiato è connesso e si simula l'accesso dell'utente anie. Non sono necessarie credenziali, ma CUIC le simula. L'accesso diretto per questo utente non funziona perché l'utente non esiste.



Passare ai report, cercare il nome del report identificato ed eliminarlo.



Una volta eliminato il report, procedere e arrestare il **RunAs**.

Dopo aver eseguito il login a CUIC con l'account di amministratore privilegiato, passare alla sezione Utenti ed è necessario essere in grado di eliminare correttamente il file utente.

Opzione 2.

Questa opzione può essere utile se non si desidera eliminare il report personalizzato e continuare a utilizzarlo. Accedere a CUIC e utilizzare l'opzione **Esegui come** per simulare l'account utente mancante. Passare quindi ai report, cercare i report e modificare le autorizzazioni per includere il gruppo per gli amministratori o gli utenti dei report:

The screenshot displays the Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) interface. The top navigation bar includes the Cisco logo, the text 'Cisco Unified Intelligence Center', and user information: 'Sinned on as: CUIC/cisco...' and 'Stop running as: 'CCX'anie' CCXanie'. The main section is titled 'Reports' and features a search bar with 'All Favorites 0' and buttons for 'Import' and 'New'. A table lists reports with columns for Name, Description, Report Definition, and Actions. The 'Agent CSQ Custom Report' is selected, and its context menu is open, showing options like Edit, Set Default Filter, Save As, Rename, Move, Add Help, Delete, Permissions, Permalinks, and Export. The left sidebar contains navigation icons for Home, Analyzer, Dashboards, Reports, Value Lists, Configure, and Schedules.

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

Accedere alla CLI e verificare l'ID proprietario dell'utente eliminato:

Aggiornare all'amministratore privilegiato la proprietà dei report creati da questo utente.

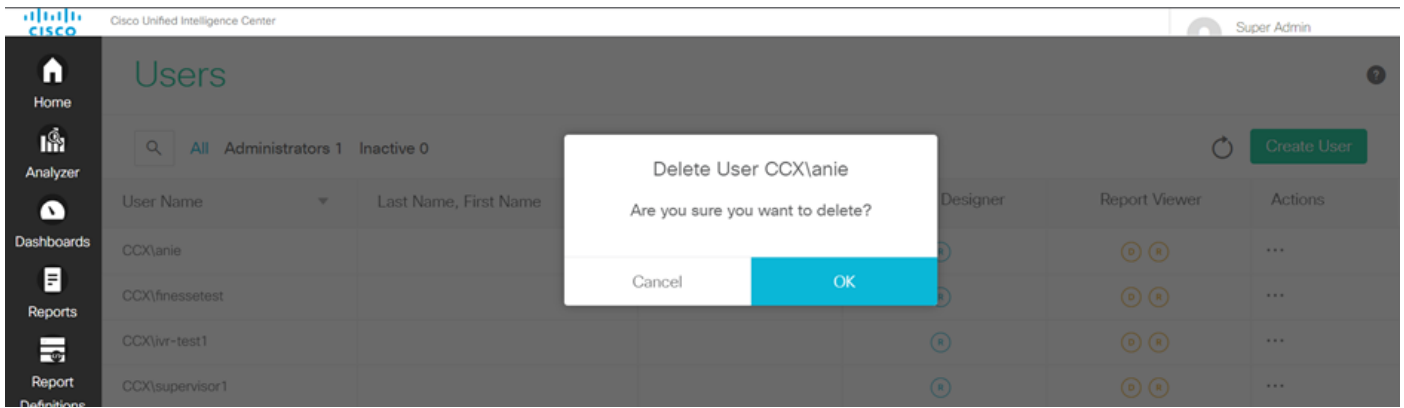
eseguire `sql update cuic_data:cuicReport set owner = '1111111111111111111111111111AAAA'` dove owner = '6902FD2E10000180000015A0A7FFCD4' come mostrato nell'immagine.

```
admin:run sql update cuic_data:cuicReport set owner = '1111111111111111111111111111AAAA' where owner = '6902FD2E10000180000015A0A7FFCD4'  
Rows: 1  
admin:
```

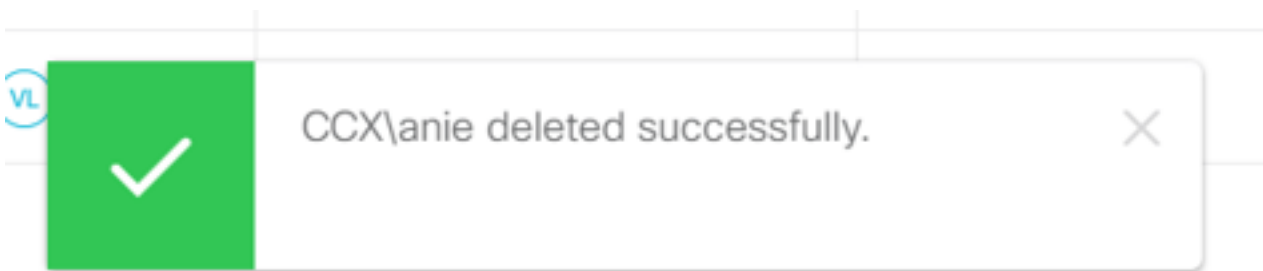
Accedere nuovamente a CUIC come amministratore privilegiato e notare il report.

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

Procedere ora all'eliminazione dell'utente da CUIC. Poiché non esistono altre entità di proprietà dell'utente. Passare a **Configura > Utente > Menu Azioni > Elimina** come mostrato nell'immagine.



Nella parte inferiore destra della pagina viene visualizzato un popup quando l'utente ha eliminato la pagina.



Ciò conferma che l'utente anie è stato eliminato da CUIC.