

CCXToCUICEngineSyncFailedアラートに関する問題のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[確認](#)

[ログから](#)

[CLIから](#)

[解決方法](#)

[ユーザが所有するエンティティの特定](#)

[CUICからのユーザの削除](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Express(UCCX)の非アクティブユーザが原因で発生するCCXToCUICEngineSyncFailed RTMTアラートの問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの内容は、特定のソフトウェアやハードウェアのバージョンに限定されるものではありません。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

問題

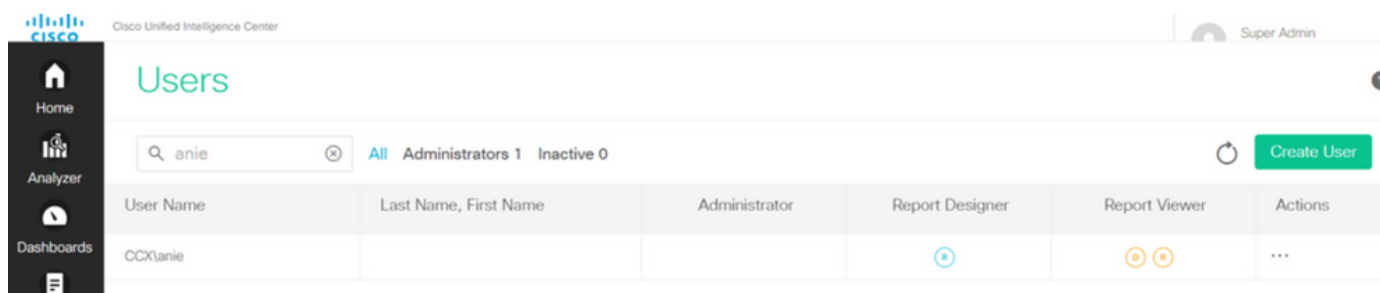
一般に、エージェント/スーパーバイザが退職したり、コンタクトセンターのメンバーでなくなるような新しいロールに異動した場合。

このようなシナリオでは、ユーザがCCXから削除されることを前提として、CUCMまたはAD (LDAP統合用) からローカルユーザを削除できます。

ただし、ユーザはCUICに存在することに注意してください。ユーザをCUICから削除しようとすると、ユーザがダッシュボード、レポート、カスタムレポート、ValuelistsなどのCUIC上の1つ以上のエンティティの所有権を持っている場合に失敗します。

クイックチェック

[Cisco Unified Intelligence Center] > [Configure] > [Users] にログインし、削除されたユーザを検索します。



このようなシナリオでは、CCXとCUIC間の同期が失敗すると、アラートがトリガーされます。

RTR:userID:anieのユーザをCUICに同期できませんでした。sync CLIコマンドを実行して問題を修正してください。

AppID: Cisco Unified CCX Engine

クラスターID:

ノードID: uccx-sr

タイムスタンプ: Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022. このアラームは、Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022で生成されます

Alert Name	Enabled	Severity	Default	N/A	N/A
AgentAutoAddScheduleFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalAgentCSQFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalReScheduleFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalScheduleFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AxlDeleteShadowRmCmUserFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusFull	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusOnline	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusReachedLowThreshold	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPRESTServiceDown	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPSSLError	Enabled	N/A	Default	06:08:04 AM 04/26/22	N/A
CCPTomcatServiceDown	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPXMPServiceDown	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCXToCUICAdminSyncFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCXToCUICCVDSyncFailed	Enabled	N/A	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

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

Syslogアラート :

```
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
```

確認

ログから

トレースの有効化.

[Cisco Unified CCX Serviceability] > [Trace] > [Configuration] に移動し、[Cisco Unified CCX Engine] を選択してトレースを設定します。

```
REST_CLIENT - Debug, Xdebug1
```

トレースを有効にした後で変更を保存します。

RTMTからCisco Unified CCX Engineログを収集する

snippet

```
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
```

CLIから

1. CLIでSQLクエリを実行し、ユーザIDがCUICデータベース(DB)に存在するかどうかを確認しま
す。

SQLを実行し、cuic_data:cuicuserからID、名前、説明を選択します(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. UCCX Adminページにログインします。[User management] > [User View] に移動し、USERIDが存在しないことを確認します。

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. The top navigation bar includes 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Wizards', 'Tools', and 'Help'. The main content area is titled 'User Configuration' and shows a search results page. A search box contains 'anie' and a 'Search' button. Below the search box is a table titled 'User List' with columns for 'User ID', 'First Name', 'Last Name', and 'Capability'. The table lists several users, including 'ccxadmin', 'FinesseTest', 'IVR-TEST1', 'IVR-TEST2', 'newccx', 'Supervisor1', 'Supervisor2', 'testing1', 'testing2', 'user1', 'user2', 'user4', and 'uuser3'.

User ID	First Name	Last Name	Capability
ccxadmin	admin	admin	None
FinesseTest	FinesseTest	FinesseTest	Agent
IVR-TEST1	IVR-TEST1	IVR-TEST1	Agent
IVR-TEST2	IVR-TEST2	IVR-TEST2	None
newccx	admin	admin	None
Supervisor1	Supervisor1	Supervisor1	Agent
Supervisor2	Supervisor2	Supervisor2	None
testing1	testing1	testing1	Supervisor Agent
testing2	testing2	testing2	Agent
user1	user	user	Supervisor
user2	user2	user2	Supervisor
user4	agentlab4	agentlab4	Agent
uuser3	user3	user3	Agent

CUICからユーザを削除できるかどうかを確認します。「Cannot delete the user.このユーザーは1つ以上のエンティティを所有しています。」

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center 'Users' page. The top navigation bar includes 'Home', 'Analyzer', 'Dashboards', 'Reports', 'Report Definitions', 'Value Lists', 'Configure', and 'Schedules'. The main content area is titled 'Users' and shows a search for 'anie'. The search results show a table with columns for 'User Name', 'Last Name, First Name', 'Administrator', 'Report Designer', 'Report Viewer', and 'Actions'. The table lists one user: 'CCX\anie'. A red confirmation message is displayed at the bottom right: '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					...

解決方法

上記のように、ユーザが1つ以上のエンティティにアクセスできる場合は、エラーが発生して CUICからユーザを直接削除することはできません

“ユーザを削除できません。このユーザーは1つ以上のエンティティを所有しています。

ユーザが所有するエンティティの特定

次の2つの方法で、ユーザが所有するエンティティを特定します。

方法1:DBに対して直接SQLを使用する。

方法2:[Reports] > [Stock] > [Intelligence Center Admin] で[Resource Ownership and Access]レポートを使用します。

方式 1.

SQLクエリを使用して、アラートがトリガーされたユーザIDを識別します。

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

ユーザが所有するエンティティの所有権を取得するには、出力のユーザIDをメモし、SQLクエリ
のリストで<userId>に置き換えます。

```
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:

```

SQLクエリの出力から、ユーザが「Agent CSQ Custom Report」という名前のカスタムレポートである1つのエンティティのみを所有していることがわかります。

方式 2.

[Reports] > [Stock] > [Intelligence Center Admin] > [Resource Ownership and Access] で、[Resource Ownership and Access]レポートを使用します。

注：[Resource Ownership and Access Report (リソース所有権およびアクセスレポート)]：ユーザの表示アクセス権と、ダッシュボード、レポート、その他のエンティティなど、Unified Intelligence Centerのリソースを使用するユーザの所有権ステータスについて説明します。特定のバージョンのリソースの所有権とアクセスレポートは、Softwareページ (<https://software.cisco.com/download/home/282163829/type/284697222/release/11.5%25281%2529>)からAdmin Securityテンプレートの一部として入手できます。

レポートをCUICにインポートします。ユーザに対してレポートを実行し、CUICでユーザが所有するエンティティを特定します。

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

CUICからのユーザの削除

2つのメソッドを使用して、ユーザーが所有するエンティティを見つけました。次の手順では、ユーザーを削除します。これは次のように実行できます

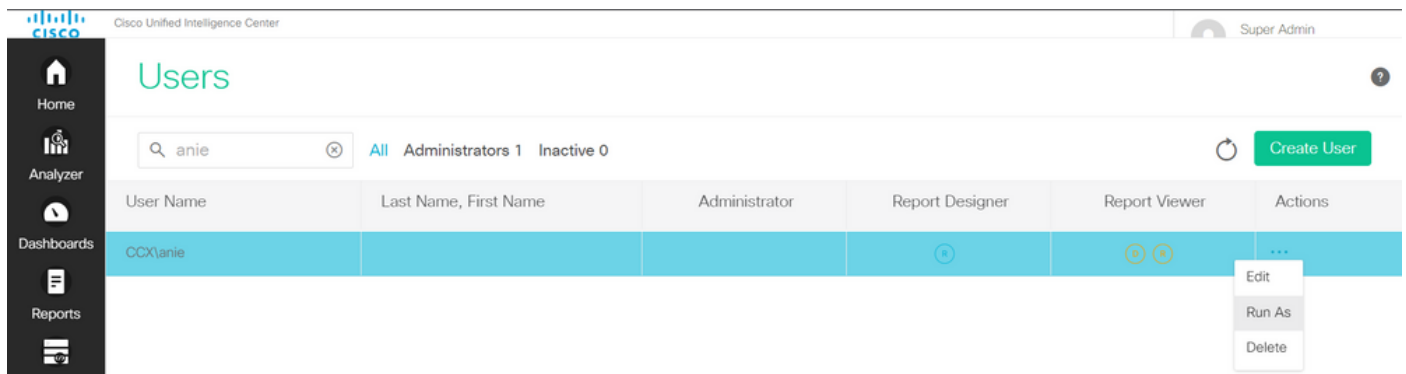
オプション1: Log In Asを使用してユーザアニメーションのログインをシミュレートし、ユーザが

所有するレポートに移動して削除します。ただし、他のユーザがこのレポートを使用しているかどうかは分かりません。ただし、このレポートまたはエンティティが重要ではなく、現在使用されていない場合は、これを削除できます。

オプション2:CLIでSQLを使用して所有権を更新し、スーパー管理者をこのエンティティの所有者にします。

オプション 1

Super AdminでCUICにログインし、[Users]セクションに移動します。ユーザを検索し、図に示すように、[Action]メニューから[Run As] オプションを選択します。



Cisco Unified Intelligence Center

Super Admin

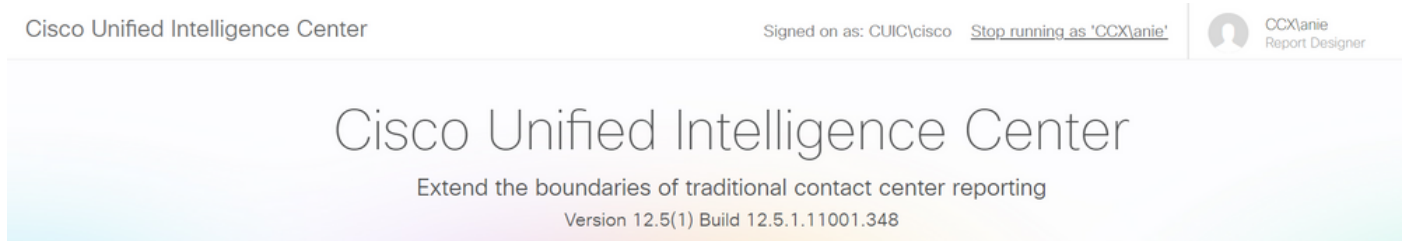
Users

anle All Administrators 1 Inactive 0 Create User

User Name	Last Name, First Name	Administrator	Report Designer	Report Viewer	Actions
CCXlanie					...

- Edit
- Run As
- Delete

スーパー管理者がログインしているためにページがリダイレクトされ、ユーザanieのログインをシミュレートします。これはクレデンシャルを必要としませんが、CUICはこれをシミュレートします。このユーザは存在しないため、このユーザの直接ログインは機能しません。



Cisco Unified Intelligence Center

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

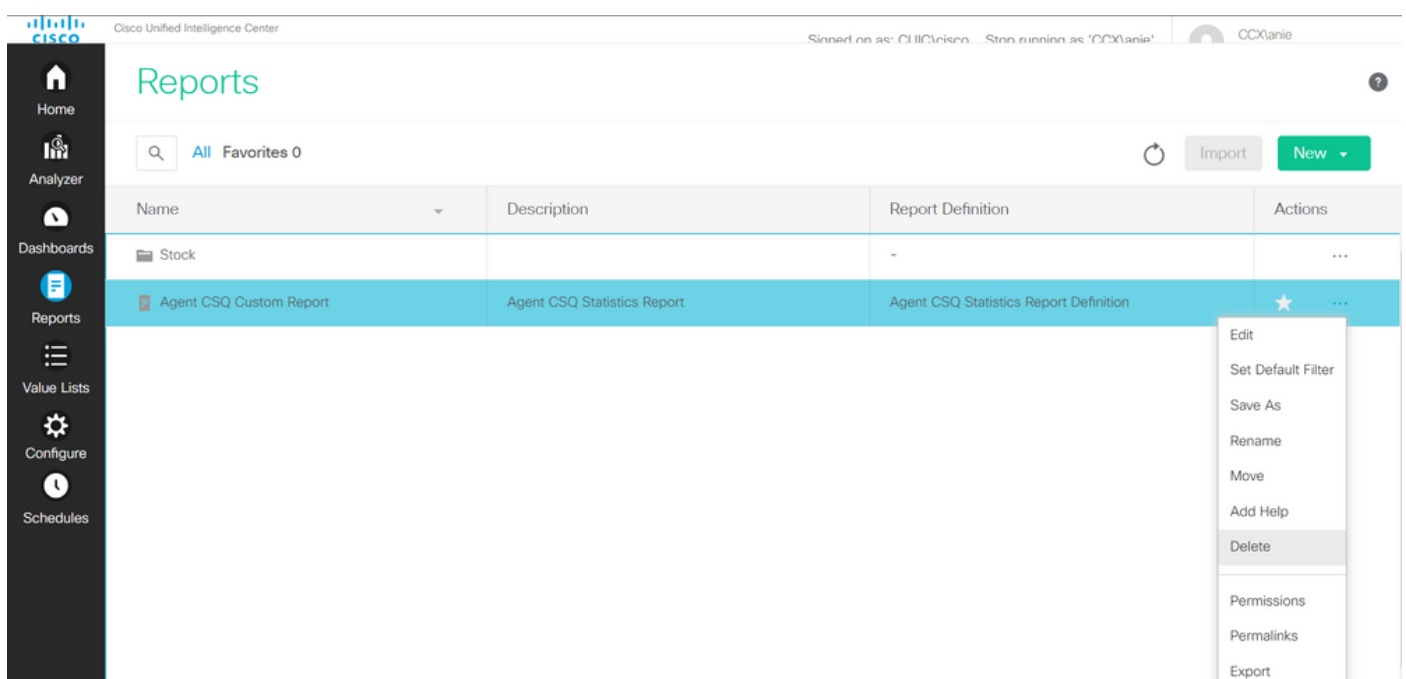
CCXlanie Report Designer

Cisco Unified Intelligence Center

Extend the boundaries of traditional contact center reporting

Version 12.5(1) Build 12.5.1.11001.348

レポートに移動し、特定されたレポート名を検索して削除します。



Cisco Unified Intelligence Center

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

CCXlanie

Reports

All Favorites 0 Import New

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

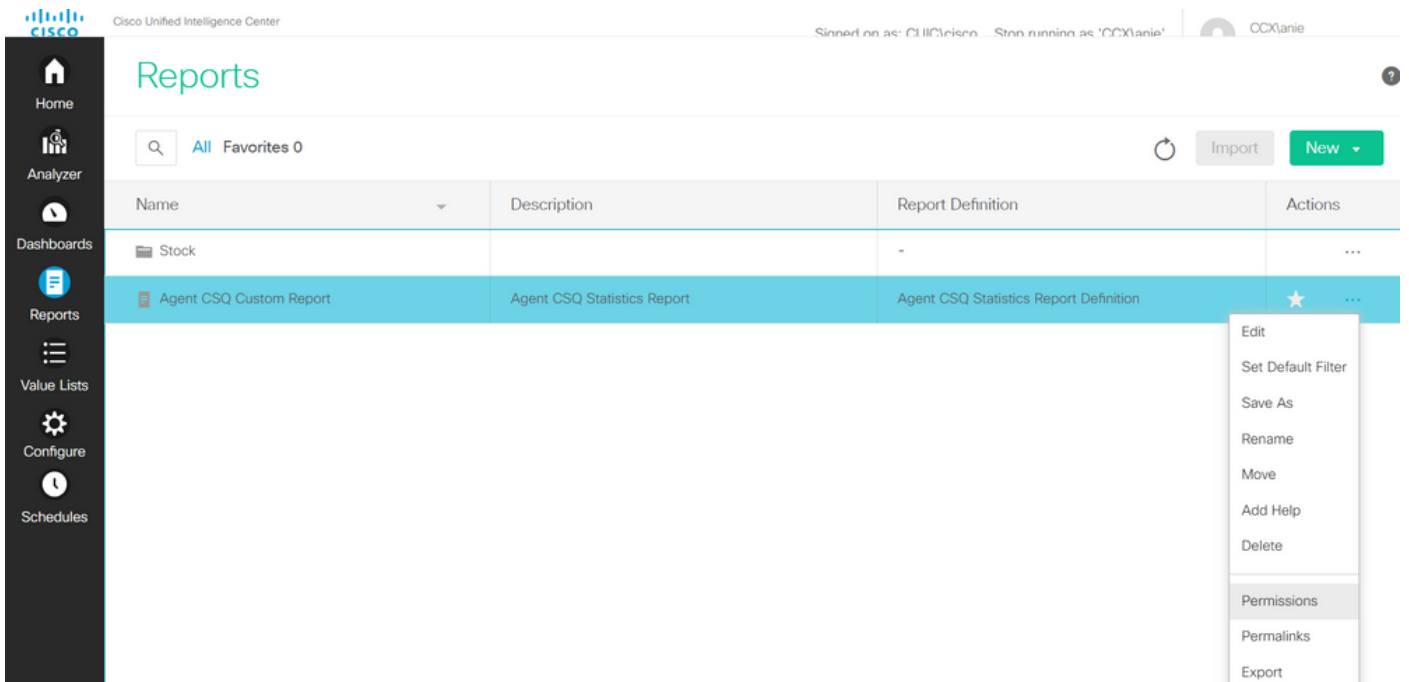
- Edit
- Set Default Filter
- Save As
- Rename
- Move
- Add Help
- Delete
- Permissions
- Permalinks
- Export

レポートが削除されたら、先に進んで[Run As] を停止します。

CUICがスーパー管理者で再度ログインした状態で、[Users (ユーザ)]セクションに移動し、ユーザエイリアスを正常に削除できる必要があります。

オプション 2

このオプションは、カスタムレポートを削除して引き続き使用したくない場合に便利です。CUICにログインし、[Run As] オプションを使用して、不足しているユーザアカウントをシミュレートします。次に、レポートに移動してレポートを検索し、管理者またはレポートユーザのグループを含むように権限を変更します。



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

CLIにログインし、削除されたユーザの所有者IDを確認します。

このユーザが作成したレポートの所有権をスーパー管理者に更新します。

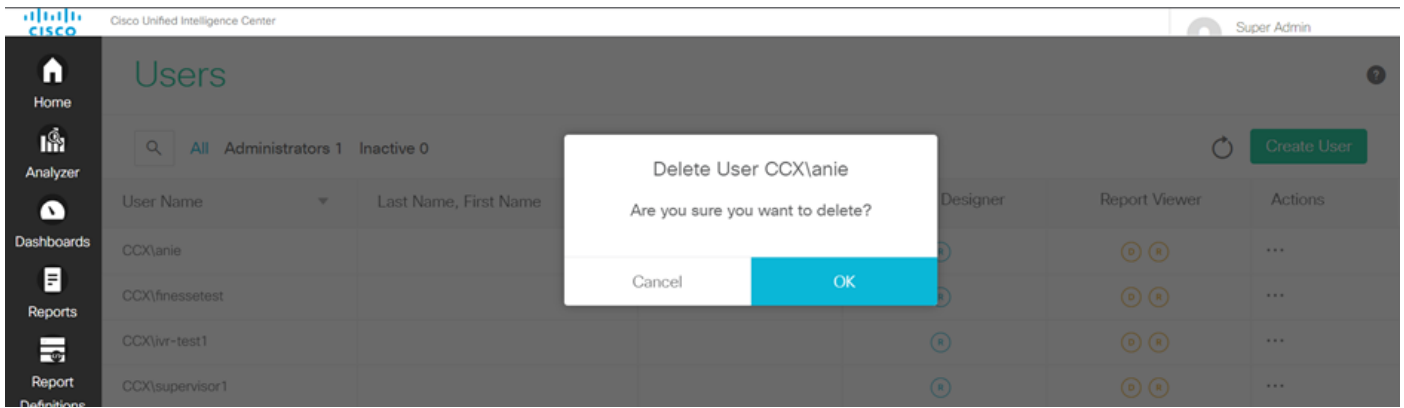
図に示すように、`sql update cuic_data:cuicReport set owner = '11111111111111111111111111111111AAAA' where owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'`を実行します。

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

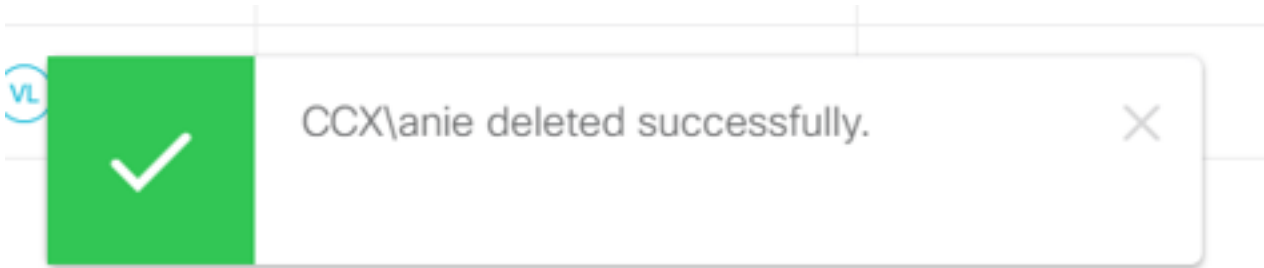
CUICにスーパー管理者として再度ログインし、レポートを確認します。

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

CUIC上のユーザの削除に進みます。ユーザが所有する他のエンティティがないため。図に示すように、[Configure] > [User] > [Actions Menu] > [Delete] に移動します。



ページの右下に、ユーザが正常に削除されたことを示すポップアップが表示されます。



これにより、ユーザanieがCUICから正常に削除されたことを確認できます。