

CCE 관리 포털에 표시되는 컨피그레이션 문제를 트러블슈팅합니다.

목차

- [소개](#)
 - [사전 요구 사항](#)
 - [요구 사항](#)
 - [사용되는 구성 요소](#)
 - [배경 정보](#)
 - [문제](#)
 - [솔루션](#)
 - [절차](#)
 - [관련 정보](#)
-

소개

이 문서에서는 CCE 관리 포털에 표시되는 컨피그레이션 변경 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- UCCE(Unified Contact Center Enterprise)
- PCCE(Contact Center Enterprise) 패키지

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Unified Contact Center Enterprise(UCCE) 릴리스 12.6(1)
- PCCE(Package Contact Center Enterprise) 릴리스 12.6(1)

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

PCCE(Package Contact Center Enterprise) 솔루션 버전 12.x에서 솔루션의 모든 구성 요소는 CCE 관리 포털에 의해 제어되며, CCE 관리 포털은 AW(Principal Admin Workstation) 서버에 호스팅됩니다.

문제

B측 CCE 관리 포털을 통한 에이전트 재제거가 실패하고 오류 메시지: Error occurred(오류 발생)가 발생합니다. . 예기치 않은 데이터베이스 오류입니다. 나중에 다시 시도하거나 시스템 관리자에게 문의하십시오.

AW Tomcat 로그 인쇄 오류 메시지:errorMsg: 이 에이전트에 대한 주변 장치를 찾을 수 없습니다.

```
CcBU log exception:[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: Error adding agent primary re
errorCaption:  errorCode: 42115 errorMsg: Cannot find Peripheral for this Agent errorMsgDetail:  errorP
fieldNum: 0 fieldType: 0 loggerErrorCode: 0 tableName: Agent ]]:
```

There was an uncaught and unrecognized exception thrown by the REST API

솔루션

이 문제는 단일 관리 사이트를 사용하는 UCCE/PCCE 배포에서 일반적으로 나타나며 WAN(Wide Area Network)을 통해 관리 및 데이터 서버가 쌍을 이룹니다. 이 설정에는 지정된 기본 관리 및 데이터 서버와 하나 이상의 보조 관리 및 데이터 서버가 있습니다. 관리 및 데이터 서버 간에 WAN 연결 문제가 있는 경우 2차 측에서 업데이트 실시간 또는 컨피그레이션 데이터 지연이 표시됩니다. 이로 인해 2차 관리 및 데이터 서버의 데이터가 손상되고 2차 관리 및 데이터 서버의 컨피그레이션 변경 시도에 오류가 발생합니다.



참고: UCCE 또는 PCCE 솔루션 설계에 따라 각 사이트에는 사이트의 실시간 데이터 관리 및 데이터 서버 역할을 하는 관리 및 데이터 서버가 최소 1개 이상, 일반적으로 2개 있습니다. 기본 관리 및 데이터 서버는 실시간 데이터를 수신하는 실시간 서버에 대한 활성 연결을 유지합니다. 사이트에 관리 및 데이터 서버가 두 개 있는 경우, 기본 관리 및 데이터 서버가 어떤 이유로든 작동하지 않을 경우 관리 클라이언트는 보조 관리 및 데이터 서버로 자동으로 전환되도록 구성됩니다. 보조 관리 및 데이터 서버는 또한 실시간 서버에 대한 연결을 유지 관리합니다. 그러나 이러한 연결은 필요할 때까지 유휴 상태로 유지됩니다.

절차

문제가 있는 관리 및 데이터 서버의 유지 관리 창에서 이 절차를 수행합니다.

1단계 관리 및 데이터 서버에 로그인합니다.

2단계 바탕 화면 바로 가기 아이콘 Unified CCE 웹 설정을 두 번 클릭하여 웹 설정 도구를 엽니다.

3단계 Administration & Data Server List(관리 및 데이터 서버 목록) 페이지에서 수정할 서버의 하이

퍼링크된 이름을 선택하거나 서버 이름 앞의 확인란을 선택하고 Edit(수정)를 클릭합니다.

4단계 Deployment(구축) 페이지에서 Next(다음)를 클릭합니다.

5단계 Role(역할) 페이지에서 Next(다음)를 클릭합니다.

6단계 Administration & Data Server Connectivity(관리 및 데이터 서버 연결) 페이지에서 Primary Administration & Data Server(기본 관리 및 데이터 서버) 및 Common Site Name for Primary/Secondary Administration & Data Server(기본/보조 관리 및 데이터 서버의 공통 사이트 이름)를 기록합니다. 이 정보는 이 절차의 뒷부분에서 필요합니다.

7단계 기본 관리 및 데이터 서버의 값을 보조 관리 및 데이터 서버와 동일하게 변경합니다.

8단계 Primary/Secondary Administration & Data Server(기본/보조 관리 및 데이터 서버)의 Common Site Name(공통 사이트 이름)을 임시 이름으로 변경하고 Next(다음)를 클릭합니다.

9단계 Database and Options(데이터베이스 및 옵션) 페이지에서 Next(다음)를 클릭합니다

10단계 Central Controller Connectivity(중앙 컨트롤러 연결) 페이지에서 Next(다음)를 클릭합니다.

11단계 Summary(요약) 페이지에서 Finish(마침)를 클릭하여 편집 내용을 저장합니다.

12단계 바탕 화면 바로 가기 아이콘인 Unified CCE Service Control을 두 번 클릭하여 Service Control을 엽니다.

13단계 Cycle(주기)을 클릭하여 총판사 서비스를 다시 시작합니다.

14단계 바탕 화면 바로 가기 아이콘 Unified CCE Administration Tools를 두 번 클릭하여 Administration Tools 폴더를 엽니다.

15단계 Administration Tools 폴더에서 Initialize Local Database 유틸리티를 실행합니다. Initialize Local Database 주 창이 나타납니다.

16단계 데이터를 전송하려면 Start(시작)를 선택합니다. 데이터가 복사되면 화면에 각 테이블에 대해 처리된 행 수가 표시됩니다.

17단계 전송이 완료되면 닫기를 선택하여 종료를 누릅니다.

18단계 CCE Administration(CCE 관리) 페이지에서 Reskill agent(에이전트 다시 제거)를 수행하고 변경 작업이 성공했는지 확인합니다.

19단계 웹 설정 도구에 다시 로그인하고 관리 및 데이터 서버 연결 페이지로 이동합니다.

20단계 기본 관리 및 데이터 서버 값을 6단계에서 기록한 값으로 되돌립니다.

21단계 기본/보조 관리 및 데이터 서버 값의 공통 사이트 이름에 대해 20단계를 반복하고 Next(다음)를 클릭합니다.

22단계 9~13단계를 반복합니다.

관련 정보

- [Cisco Unified Contact Center Enterprise용 솔루션 설계 가이드, 릴리스 12.6\(1\)](#)
- [Cisco Unified Contact Center Enterprise 설치 및 업그레이드 가이드, 릴리스 12.6\(1\)](#)
- [Cisco 기술 지원 및 다운로드](#)

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.