

Probleemoplossing bij CVP op SPOG dat uit sync blijkt

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

Inleiding

In dit document worden de stappen beschreven om Customer Voice Portal (CVP) te ondersteunen bij Single Pane of Glass (SPOG) wanneer deze uit Sync wordt weergegeven.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

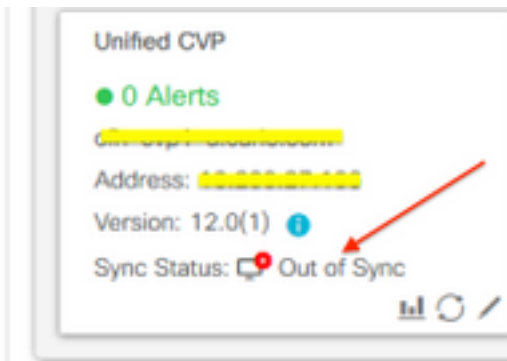
De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Achtergrondinformatie

In dit document wordt de situatie onder de loep genomen wanneer CVP van 11.1(x) naar 12.0(1) en/of upgrade van U/P(CCE) naar 12.0.1 wordt bijgewerkt en vervolgens meldt CVP Out of Sync zoals in de afbeelding wordt weergegeven:



Probleem

Bijstelling van CVP naar 12.0.(1); In SPOG CVP meldt Out of Sync.

Oplossing

1. Verzamel CCBU-bestanden van het AW-knooppunt (Management and Data Server and Administration Client). Verzamel CCBU-loggen op locatie:

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

Bekijk het voorbeeld van een fragment:

```
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
```

Dubbele items in **mediaserver.Properties** (op de locatie **(drive):\Cisco\CVP\conf**) is de oorzaak van de oorsprong.

2. Open het bestand met de naam **mediaserver.Properties** in **CVP A** en merk :

```
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 =
```

Opmerking: Waarde "MediaServer.1.ip = w.x.y.z" heeft dubbele ingang.

Wanneer echter de bestand **mediaserver.Properties** die zijn gecontroleerd bij **CVP B**, is opgemerkt dat er geen dubbele ingang is voor 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 =
```

Opmerking: Zorg ervoor dat u een back-up van het bestand **mediaserver.eigenschappen** neemt en een onderhoudsvenster plannen als dit werkt op een productieknoop als er een opnieuw opstarten van de service nodig is.

3. Verwijder alle dubbele items in het bestand **media.eigenschappen** op het betreffende CVP-knooppunt en **sla** het bestand op voor wijzigingen.
4. Start de **Cisco CVP Web Services Manager Service** op dit CVP-knooppunt opnieuw.
5. Controleer de status van CVP in SPOG.