

Solucione problemas de configuração vistos no portal de administração do CCE.

Contents

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

[Procedimento](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introdução

Este documento descreve como solucionar problemas de alteração de configuração vistos no portal de administração do CCE.

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Central de Contatos em Pacotes Corporativa (PCCE)

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

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

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Na versão 12.x da solução Package Contact Center Enterprise (PCCE), todos os componentes da solução são controlados pelo portal de administração do CCE, que é hospedado no servidor principal da Estação de trabalho administrativa (AW).

Problema

A requalificação do agente pelo portal de administração do CCE lado B falha e lança a mensagem de erro:Ocorreu um erro. . Erro inesperado de banco de dados. Tente novamente mais tarde ou entre em contato com o administrador do sistema.

Mensagem de erro de impressão de log AW Tomcat:errorMsg: Cannot find Peripheral for this Agent:

```
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
```

Solução

Esse problema é comumente visto na implantação do UCCE/PCCE com um único site de administração e tem Servidores de Administração e Dados emparelhados pela Rede de Longa Distância (WAN).Nessa configuração, há um Servidor primário de Administração e Dados designado e um ou mais Servidores Secundários de Administração e Dados. Se houver problemas de conectividade de WAN entre a Administração e os Servidores de Dados, poderemos ver atrasos na atualização em tempo real ou dados de configuração no lado secundário. Isso leva à corrupção de dados no servidor secundário de Administração e Dados e gera erro para qualquer tentativa de alteração de configuração do servidor secundário de Administração e Dados.



Observação: de acordo com o design da solução UCCE ou PCCE, cada site tem pelo menos um e geralmente dois Servidores de Administração e Dados que servem como Administração e Servidor de Dados de dados em tempo real para o site. O Servidor de administração e dados principal mantém uma conexão ativa com o servidor em tempo real através do qual recebe dados em tempo real. Se o site tiver dois Servidores de Administração e Dados, os Clientes de Administração serão configurados para alternar automaticamente para um Servidor de Administração e Dados secundário se o Servidor de Administração e Dados primário se tornar não funcional por qualquer motivo. O Servidor de Administração e Dados secundário também mantém conexões com o servidor em tempo real; no entanto, essas conexões permanecem ociosas até que sejam necessárias.

Procedimento

Execute este procedimento em uma janela de manutenção no Administration & Data Server que tem o problema.

Etapa 1 Efetue login no Administration & Data Server.

Etapa 2 Abra a ferramenta Web Setup clicando duas vezes no ícone de atalho da área de trabalho Unified CCE Web Setup.

Etapa 3 Na página Administration & Data Server List, selecione o nome com hiperlink do servidor que deseja editar (ou marque a caixa de seleção na frente do nome do servidor) e clique em Edit.

Etapa 4 Clique em Next na página Deployment.

Etapa 5 Clique em Next na página Role.

Etapa 6 Na página Administration & Data Server Connectivity, registre os valores salvos de Primary Administration & Data Server e Common Site Name for Primary / Secondary Administration & Data Server, conforme você precisa dessas informações posteriormente no procedimento.

Etapa 7 Alterar o valor da administração primária e do servidor de dados igual ao valor da administração secundária e do servidor de dados.

Etapa 8 Altere o nome comum do site para administração primária/secundária e o valor do servidor de dados para um valor temporário e clique em Avançar.

Etapa 9 Clique em Next na página Database and Options

Etapa 10 Clique em Next na página Central Controller Connectivity.

Etapa 11 Na página Summary, clique em Finish para salvar todas as edições.

Etapa 12 Abra o Controle de serviços clicando duas vezes no ícone de atalho da área de trabalho Controle de serviços do Unified CCE.

Etapa 13 Clique em Cycle para reiniciar o serviço Distributor.

Etapa 14 Abra a pasta Administration Tools clicando duas vezes no ícone de atalho da área de trabalho Unified CCE Administration Tools.

Etapa 15 Executar o utilitário Initialize Local Database na pasta Administration Tools.A janela principal do Initialize Local Database é exibida.

Etapa 16 Selecione Start para transferir os dados. À medida que os dados são copiados, a tela exibe o número de linhas processadas para cada tabela.

Etapa 17 Depois que a transferência for concluída, selecione Close para sair.

Etapa 18 - Requalificar o agente na página de administração do CCE e verificar se a alteração foi bem-sucedida.

Etapa 19 Faça login novamente na ferramenta Web Setup e navegue até a página Administration & Data Server Connectivity.

Etapa 20 Reverta o valor do Primary Administration & Data Server para o registrado na Etapa 6.

Etapa 21 Repita a Etapa 20 para o nome comum do site para a administração primária / secundária e o valor do servidor de dados e clique em Avançar.

Etapa 22 Repita as Etapas 9 a 13.

Informações Relacionadas

- [Guia de design da solução para Cisco Unified Contact Center Enterprise, versão 12.6\(1\)](#)
- [Guia de Instalação e Atualização do Cisco Unified Contact Center Enterprise, Versão 12.6\(1\)](#)
- [Suporte técnico e downloads da Cisco](#)

Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.