

對CCE管理門戶上出現的配置問題進行故障排除

。

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[程式](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹如何對CCE管理門戶上出現的配置更改問題進行故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- [整合客服中心企業版\(UCCE\)](#)
- [套裝客服中心企業版\(PCCE\)](#)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- [整合客服中心企業版\(UCCE\)版本12.6\(1\)](#)
- [套裝客服中心企業版\(PCCE\)版本12.6\(1\)](#)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

在Package Contact Center Enterprise (PCCE)解決方案12.x版中，解決方案的所有元件均由CCE管理門戶控制，該門戶託管在主管理工作站(AW)伺服器中。

問題

透過B端CCE管理門戶的代理重新終止失敗並引發錯誤消息：Error occurred。意外的資料庫錯誤。請稍後再試或與系統管理員聯絡。

AW Tomcat log print錯誤消息：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
```

解決方案

此問題通常出現在具有單個管理站點的UCCE/PCCE部署中，並且透過廣域網(WAN)配對Administration & Data伺服器。在此設定中，有一個指定的主Administration & Data伺服器 and 一個或多個輔助Administration & Data伺服器。如果Administration & Data Server之間存在WAN連線問題，則我們可以看到輔助端的即時更新或配置資料延遲。這會導致輔助的Administration & Data Server上的資料損壞，如果從輔助的Administration & Data Server嘗試更改任何配置，則會引發錯誤。



注意：根據UCCE或PCCE解決方案設計，每個站點至少有一個（通常兩個）管理和資料伺服器，作為站點的即時資料管理和資料伺服器。主要管理與資料伺服器會維持即時伺服器的作用中連線，並透過即時伺服器接收即時資料。如果站點有兩個Administration & Data伺服器，則Administration Client被配置為在主Administration & Data伺服器因任何原因變得不工作時自動切換到輔助Administration & Data伺服器。輔助管理和資料伺服器還維護與即時伺服器的連線；但是，這些連線將保持空閒狀態，直到需要為止。

程式

在出現問題的Administration & Data Server的維護窗口中執行此過程。

步驟1登入Administration & Data Server。

第2步透過按兩下案頭捷徑圖示Unified CCE Web Setup打開Web Setup工具。

第3步從Administration & Data Server List頁面，選擇要編輯的伺服器的超連結名稱（或選擇伺服器名稱前面的覈取方塊），然後按一下Edit。

第4步點選Deployment頁面上的Next。

第5步在Role頁上按一下Next。

第6步在管理和資料伺服器連線頁中，記錄主Administration & Data Server和主/輔助Administration & Data Server的公用站點名稱儲存的值，這是您在過程後面需要此資訊時需要的。

第7步更改Primary Administration & Data Server值與Secondary Administration & Data Server值相同。

第8步將主/輔助Administration & Data Server的Common Site Name更改為臨時值，然後按一下Next。

第9步在資料庫和選項頁上按一下下一步

第10步在中央控制器連線頁上按一下下一步。

第11步在Summary頁面上，按一下Finish儲存所有編輯。

第12步透過按兩下案頭捷徑圖示Unified CCE Service Control打開Service Control。

第13步點選Cycle以重新啟動Distributor服務。

第14步透過按兩下案頭捷徑圖示Unified CCE Administration Tools打開Administration Tools資料夾。

第15步在Administration Tools資料夾中運行Initialize Local Database實用程式。Initialize Local Database主窗口出現。

第16步選擇Start傳輸資料。複製資料時，畫面會顯示每個表格處理的資料列數目。

第17步傳輸完成後，選擇Close退出。

第18步在CCE Administration頁面上重新啟動代理並驗證更改是否成功。

第19步重新登入到Web Setup工具並導航到Administration & Data Server Connectivity頁面。

第20步將Primary Administration & Data Server值恢復為第6步中記錄的值。

第21步對主/輔助管理和資料伺服器的公用站點名稱重複第20步，然後按一下下一步。

步驟22重複步驟9至13。

相關資訊

- [Cisco Unified Contact Center Enterprise解決方案設計手冊，版本12.6\(1\)](#)
- [Cisco Unified Contact Center Enterprise安裝和升級指南，版本12.6\(1\)](#)
- [思科技術支援與下載](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。