

Fehlerbehebung bei CVP auf SPOG, das nicht synchronisiert wird

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zur Fehlerbehebung für Customer Voice Portal (CVP) auf Single Pane of Glass (SPOG), wenn Out of Sync (Out of Sync) angezeigt wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

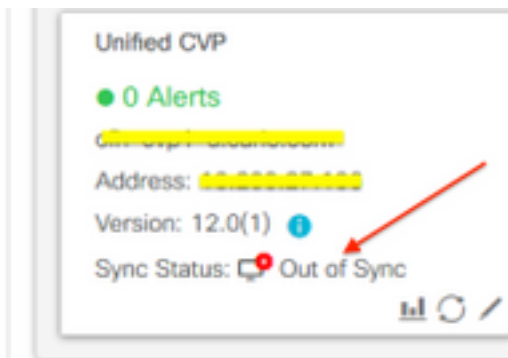
- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

In diesem Dokument wird die Situation berücksichtigt, in der CVP von 11.(x) auf 12.0.(1) und/oder Upgrade von U/P(CCE) auf 12.0.1 aktualisiert wird und dann CVP-Berichte "Out of Sync"

(Synchronisierung) meldet, wie im Bild gezeigt:



Problem

Nach dem Upgrade von CVP auf 12.0.(1); in SPOG CVP Reports "Out of Sync".

Lösung

1. Sammeln Sie CCBU-Protokolle vom Knoten "Administration" und "Data Server and Administration Client (AW)". Sammeln Sie CCBU-Protokolle vom Standort:

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

Beispiel für einen Protokollausschnitt:

```
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
```

Doppelte Einträge in **mediaserver.properties** (am Standort (Laufwerk):\Cisco\CVP\conf) sind die Ursache.

2. Öffnen Sie die Datei mit dem Namen **mediaserver.properties** in CVP A, und beachten Sie:

```
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 =
```

Hinweis: Wert "MediaServer.1.ip = w.x.y.z" hat doppelten Eintrag.

Wenn jedoch die Datei **mediaserver.properties** in **CVP B** eingecheckt ist, wird festgestellt, dass es keinen doppelten Eintrag für MediaServer gibt.

```
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 =
```

Hinweis: Sichern Sie die Datei **mediaserver.properties**, und planen Sie auch das Wartungsfenster, wenn es an einem Produktionsknoten arbeitet, da ein Dienstneustart erforderlich ist.

3. Entfernen Sie alle doppelten Einträge in der Datei **media.properties** auf dem entsprechenden CVP-Knoten, und **speichern Sie** die Datei für Änderungen.
4. Starten Sie den **Cisco CVP Web Services Manager Service** auf diesem CVP-Knoten neu.
5. Überprüfen Sie den Status von CVP in SPOG.