

Résoudre les problèmes de configuration rencontrés sur le portail d'administration CCE.

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

[Procédure](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner les problèmes de modification de configuration observés sur le portail d'administration de CCE.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

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

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Dans la version 12.x de la solution Package Contact Center Enterprise (PCCE), tous les composants de la solution sont contrôlés par le portail d'administration de CCE, qui est hébergé sur le serveur principal de la station de travail Admin (AW).

Problème

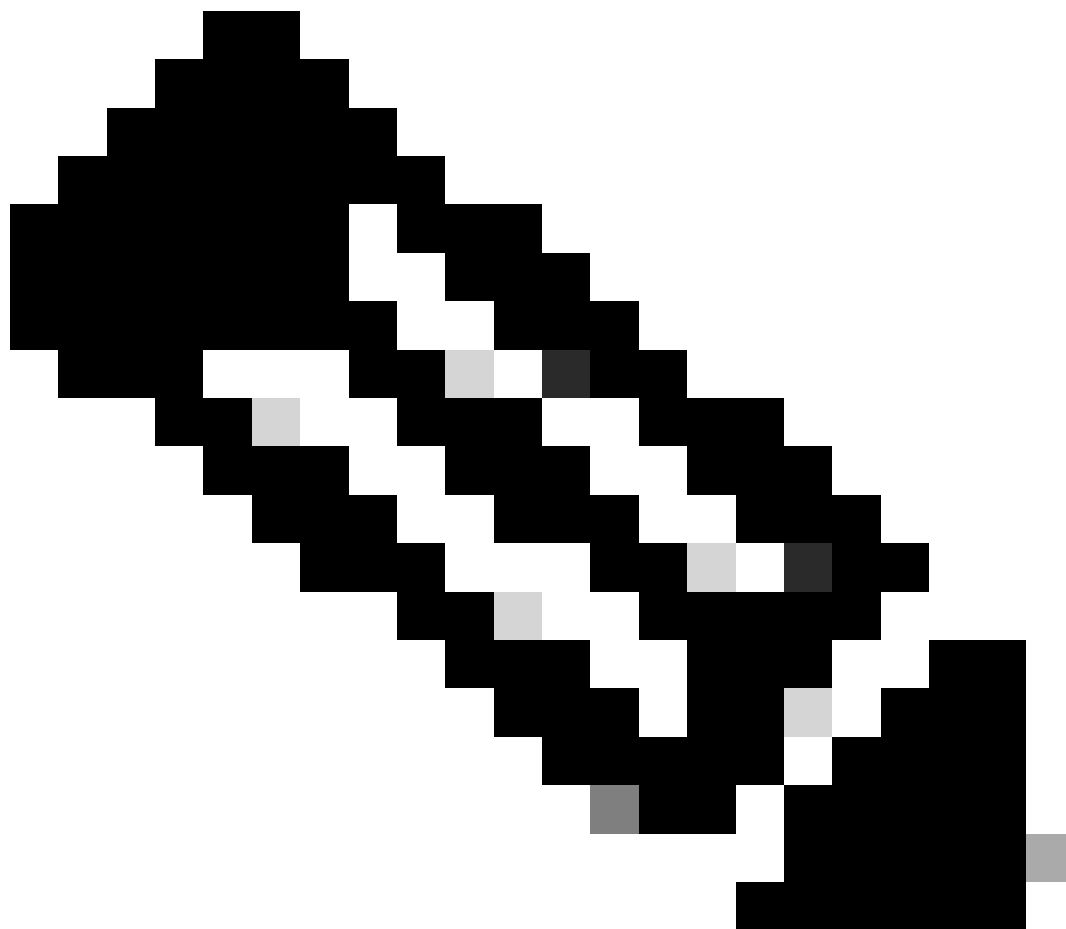
La requalification de l'agent via le portail d'administration CCE côté B échoue et renvoie le message d'erreur : Erreur survenue. . Erreur de base de données inattendue. Réessayez ultérieurement ou contactez votre administrateur système.

Message d'erreur d'impression du journal AW Tomcat : errorMsg : Périphérique introuvable pour cet 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
```

Solution

Ce problème est souvent rencontré dans le déploiement UCCE/PCCE avec un seul site d'administration et des serveurs d'administration et de données sont associés sur un réseau étendu (WAN). Dans cette configuration, il existe un serveur d'administration et de données principal désigné et un ou plusieurs serveurs d'administration et de données secondaires. En cas de problèmes de connectivité WAN entre les serveurs Administration et Data Server, nous pouvons voir les données de mise à jour différée en temps réel ou les données de configuration du côté secondaire. Cela entraîne une corruption des données sur le serveur Administration et Data Server secondaire. À son tour, cette fonctionnalité génère une erreur pour toute tentative de modification de la configuration à partir du serveur Administration et Data Server secondaire.



Remarque : conformément à la conception de la solution UCCE ou PCCE, chaque site dispose d'au moins un et généralement de deux serveurs d'administration et de données qui servent de serveur d'administration et de données en temps réel pour le site. Le serveur d'administration et de données principal maintient une connexion active au serveur en temps réel via lequel il reçoit des données en temps réel. Si le site dispose de deux serveurs d'administration et de données, les clients d'administration sont configurés pour basculer automatiquement vers un serveur d'administration et de données secondaire si le serveur d'administration et de données principal ne fonctionne plus pour quelque raison que ce soit. Le serveur d'administration et de données secondaire gère également les connexions au serveur en temps réel ; toutefois, ces connexions restent inactives jusqu'à ce qu'elles soient nécessaires.

Procédure

Exécutez cette procédure dans une fenêtre de maintenance sur le serveur Administration & Data Server qui a un problème.

Étape 1 - Connectez-vous à Administration & Data Server.

Étape 2 Ouvrez l'outil Web Setup en double-cliquant sur l'icône de raccourci du Bureau Unified CCE Web Setup.

Étape 3 Dans la page Administration & Data Server List, sélectionnez le nom du serveur que vous souhaitez modifier (ou cochez la case en regard du nom du serveur), puis cliquez sur Edit.

Étape 4 Cliquez sur Next sur la page Deployment.

Étape 5 Cliquez sur Suivant sur la page Rôle.

Étape 6 Dans la page Administration & Data Server Connectivity, enregistrez les valeurs enregistrées Primary Administration & Data Server et Common Site Name for Primary / Secondary Administration & Data Server, car vous aurez besoin de ces informations plus loin dans la procédure.

Étape 7 - Modifiez la valeur Administration principale et serveur de données comme Administration secondaire et serveur de données.

Étape 8 Remplacez la valeur Common Site Name for Primary / Secondary Administration & Data Server par une valeur temporaire et cliquez sur Next.

Étape 9 Cliquez sur Next sur la page Database and Options

Étape 10 Cliquez sur Next sur la page Central Controller Connectivity.

Étape 11 Sur la page Summary, cliquez sur Finish pour enregistrer les modifications.

Étape 12 Ouvrez le contrôle de service en double-cliquant sur l'icône de raccourci du bureau Contrôle de service Unified CCE.

Étape 13 Cliquez sur Cycle pour redémarrer le service Distributor.

Étape 14 Ouvrez le dossier Administration Tools en double-cliquant sur l'icône de raccourci du Bureau Unified CCE Administration Tools.

Étape 15 - Exécutez l'utilitaire Initialize Local Database dans le dossier Administration Tools. La fenêtre principale d'Initialize Local Database apparaît.

Étape 16 - Sélectionnez Start pour transférer les données. Lors de la copie des données, l'écran affiche le nombre de lignes traitées pour chaque table.

Étape 17 Une fois le transfert terminé, sélectionnez Close pour quitter.

Étape 18 - Renseignez l'agent sur la page CCE Administration et vérifiez que la modification a réussi.

Étape 19 - Reconnectez-vous à l'outil Web Setup et accédez à la page Administration & Data Server Connectivity.

Étape 20 Rétablissez la valeur Administration principale et serveur de données sur celle enregistrée à l'étape 6.

Étape 21 Répétez l'étape 20 pour la valeur Common Site Name for Primary / Secondary Administration & Data Server et cliquez sur Next.

Étape 2 Répétez les étapes 9 à 13.

Informations connexes

- [Guide de conception de solution pour Cisco Unified Contact Center Enterprise, version 12.6\(1\)](#)
- [Guide d'installation et de mise à niveau de Cisco Unified Contact Center Enterprise, version 12.6\(1\)](#)
- [Assistance technique de Cisco et téléchargements](#)

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.