

CCE管理ポータルで見られる設定の問題のトラブルシューティング

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[手順](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、CCE管理ポータルで発生する設定変更の問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Unified Contact Center Enterprise(UCCE)リリース12.6(1)
- Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.6(1)

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

Package Contact Center Enterprise(PCCE)ソリューションバージョン12.xでは、ソリューションのすべてのコンポーネントがCCE管理ポータルによって制御されます。このポータルは、プリンシパルAdmin Workstation(AW)サーバでホストされます。

問題

サイドB CCE管理ポータルを介したエージェントのスキル変更が失敗し、エラーメッセージ「Error occurred.. 予期しないデータベースエラーです。後でもう一度試すか、システム管理者に問い合わせてください。

AW Tomcatログ印刷エラーメッセージ : 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

解決方法

この問題は、一般的に単一の管理サイトを使用したUCCE/PCCEの展開で発生し、ワイドエリアネットワーク(WAN)上で管理サーバとデータサーバがペアになっています。このセットアップでは、指定されたプライマリ管理およびデータサーバと、1つ以上のセカンダリ管理およびデータサーバが存在します。管理サーバとデータサーバの間にWAN接続の問題がある場合は、セカンダリ側の遅延アップデートリアルタイムまたは設定データを確認できます。これが原因で、セカンダリ管理サーバのデータ破損が発生し、セカンダリ管理サーバから設定変更を試みるとエラーがスローされます。



注:UCCEまたはPCCEソリューションの設計に従って、各サイトには少なくとも1台、通常は2台の管理サーバとデータサーバがあり、サイトのリアルタイムデータ管理とデータサーバとして機能します。プライマリ管理およびデータサーバは、リアルタイムデータの受信に使用されるリアルタイムサーバへのアクティブな接続を維持します。サイトに管理サーバとデータサーバが2台ある場合、管理クライアントは、何らかの理由でプライマリの管理サーバとデータサーバが機能しなくなった場合に、自動的にセカンダリの管理サーバとデータサーバに切り替えるように設定されます。セカンダリのAdministration & Data Serverもリアルタイムサーバへの接続を維持しますが、これらの接続は必要になるまでアイドル状態のままです。

手順

この手順は、問題が発生しているAdministration & Data Serverのメンテナンスウィンドウで実行します。

手順1 Administration & Data Serverにログインします。

ステップ2 : デスクトップショートカットアイコンUnified CCE Web Setupをダブルクリックして、Web Setupツールを開きます。

ステップ3 管理とデータサーバリストページで、編集するサーバのハイパーリンク名を選択し (またはサーバ名の前のチェックボックスをオンにします)、編集をクリックします。

ステップ4 DeploymentページでNextをクリックします。

ステップ5 RoleページでNextをクリックします。

ステップ6 「管理とデータサーバ接続」ページで、後述の手順で必要になる「プライマリ管理とデータサーバ」および「プライマリ/セカンダリ管理とデータサーバの共通サイト名」の保存された値を記録します。

ステップ7:Primary Administration & Data Serverの値をSecondary Administration & Data Serverの値と同じ値に変更します。

ステップ8 プライマリ/セカンダリ管理とデータサーバの共通サイト名の値を一時的な値に変更し、Nextをクリックします。

ステップ9 Database and OptionsページでNextをクリックする

ステップ10:Central Controller ConnectivityページでNextをクリックします。

ステップ11:Summaryページで、Finishをクリックして編集内容を保存します。

ステップ12デスクトップショートカットアイコンUnified CCE Service Controlをダブルクリックして、Service Controlを開きます。

ステップ13 Cycleをクリックして、Distributorサービスを再起動します。

ステップ14 : デスクトップショートカットアイコンUnified CCE Administration Toolsをダブルクリックして、Administration Toolsフォルダを開きます。

ステップ15 Administration Toolsフォルダで、Initialize Local Databaseユーティリティを実行します。Initialize Local Databaseメインウィンドウが表示されます。

ステップ16 Startを選択してデータを転送します。データがコピーされると、画面には各テーブルで処理されたローの数が表示されます。

ステップ17転送が完了したら、Closeを選択して終了します。

手順18:CCE Administrationページでエージェントをスキル変更し、変更が成功することを確認します。

ステップ19 Web Setupツールに戻り、Administration & Data Server Connectivityページに移動します。

ステップ20 Primary Administration & Data Serverの値をステップ6で記録した値に戻します。

ステップ21 プライマリ/セカンダリ管理とデータサーバの値に共通サイト名のステップ20を繰り返し、Nextをクリックします。

ステップ22ステップ9から13を繰り返します。

関連情報

- [Cisco Unified Contact Center Enterpriseソリューション設計ガイドリリース12.6\(1\)](#)
- [Cisco Unified Contact Center Enterpriseインストールおよびアップグレードガイド、リリース12.6\(1\)](#)
- [シスコのテクニカルサポートとダウンロード](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。