

# Out of Syncと表示されるSPOGのCVPのトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[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](#)

## 概要

このドキュメントでは、Out of Syncと表示されたSingle Pane of Glass(SPOG)のCustomer Voice Portal(CVP)をトラブルシューティングする手順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。

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

### 使用するコンポーネント

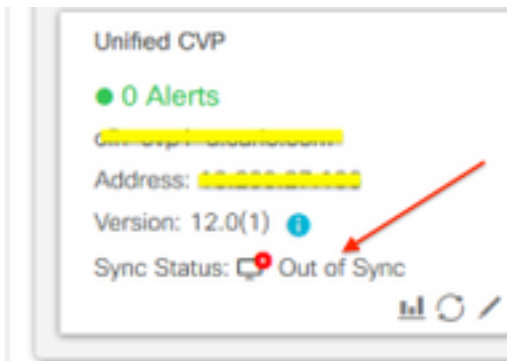
このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

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、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## 背景説明

このドキュメントでは、CVPが11.(x)から12.0.(1)にアップグレードされ、U/P(CCE)が12.0.1にアップグレードされた後、図に示すようにCVPがOut of Syncを報告する状況について説明します。



## 問題

CVPから12.0.(1)へのアップグレード後、SPOG CVPでOut of Syncが報告されます。

## 解決方法

1. Administration and Data Server and Administration Client(AW)ノードからCCBUログを収集します。次の場所からCCBUログを収集します。

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

ログスニペットの例：

```
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
```

**mediaserver.properties**の重複エントリ(drive:\Cisco\CVP\conf)が根本原因です。

2. CVP Aで**mediaserver.properties**という名前のファイルを開き、次の点に注意してください。

```
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.isFTPEnabled = false
```

```
MediaServer.1.isFTPEnabled = false
MediaServer.1.ftpPort = 21
MediaServer.1.ftpPort = 21
MediaServer.1.ftpUserName =
MediaServer.1.ftpUserName =
MediaServer.1.ftpPswd = aaaaaaaaaaaaaa+===
MediaServer.1.ftpPswd = bbbbbbbbbbbbbb=+----
MediaServer.1.vip =
MediaServer.1.vip =
```

**注：** 値「MediaServer.1.ip = w.x.y.z」に重複エントリがあります。

ただし、**CVP B**で**mediaserver.properties**ファイルがチェックされたら、MediaServerに重複するエントリがないことがわかります。

```
MediaServer.default = a.b.c.d
MediaServer.1.hostName = test.test.com
MediaServer.1.ip = a.b.c.d
MediaServer.1.port =
MediaServer.1.isFTPEnabled = false
MediaServer.1.ftpPort = 21
MediaServer.1.ftpUserName =
MediaServer.1.ftpPswd = aaaaaaaaaaaaaa+===
MediaServer.1.vip =
```

**注：** **mediaserver.properties**ファイルのバックアップを取り、サービスの再起動が必要な場合に本番ノードで作業している場合は、必ずメンテナンス・ウィンドウをスケジュールします。

- 3.各CVPノードの**media.properties**ファイル内の重複するすべてのエントリを削除し、変更するためにファイルを保存します。
- 4.このCVPノードで**Cisco CVP Web Services Manager**サービスを再起動します。
5. SPOGのCVPのステータスを確認します。