

동기화되지 않은 SPOG의 CVP 문제 해결

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제](#)

[솔루션](#)

소개

이 문서에서는 SPOG(Single Pane of Glass)에서 CVP(Customer Voice Portal)가 동기화되지 않은 상태로 표시될 때 문제를 해결하는 단계에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

배경 정보

이 문서에서는 CVP가 11.(x)에서 12.0.(1)로 업그레이드되고 U/P(CCE)를 12.0.1으로 업그레이드한 다음 CVP가 이미지에 표시된 대로 Out of Sync(동기화되지 않음)를 보고할 때 이러한 상황을 고려합니다.



문제

CVP를 12.0.(1)으로 업그레이드 후 SPOG CVP에서 Out of Sync를 보고합니다.

솔루션

1. 관리 및 데이터 서버 및 관리 클라이언트(AW) 노드에서 CCBU 로그를 수집합니다. 위치에서 CCBU 로그 수집:

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

로그 조각 샘플:

```
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
```

위치(드라이브):\Cisco\CVP\conf에 있는 mediaserver.properties의 중복 항목이 근본 원인입니다.

2. CVP A에서 mediaserver.properties라는 파일을 열고 다음 사항을 확인합니다.

```
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.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 =
```

참고:"MediaServer.1.ip = w.x.y.z" 값에 중복 항목이 있습니다.

그러나 CVP B에서 **mediaserver.properties** 파일을 체크 하면 MediaServer에 대한 중복 항목이 없다는 것을 알 수 있습니다.

```
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 =
```

참고:서비스를 다시 시작해야 하므로 파일 **mediaserver.properties**를 백업하고 운영 노드에서 작업 중인 경우 유지 관리 기간을 예약해야 합니다.

3. 각 CVP 노드의 **media.properties** 파일에서 모든 중복 항목을 제거하고 변경 사항을 위해 파일을 저장합니다.
4. 이 CVP 노드에서 **Cisco CVP 웹 서비스 관리자** 서비스를 다시 시작합니다.
5. SPOG에서 CVP의 상태를 확인합니다.