

Fehlerbehebung bei Konfigurationsproblemen im CCE-Administrationsportal

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Vorgehensweise](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung bei Problemen mit Konfigurationsänderungen im CCE-Administrationsportal beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

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

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

Hintergrundinformationen

In der Package Contact Center Enterprise (PCCE)-Lösung Version 12.x werden alle Komponenten der Lösung vom CCE-Administrationsportal gesteuert, das auf dem Hauptserver der Admin Workstation (AW) gehostet wird.

Problem

Die Neuerstellung des Agenten über das CCE-Administrationsportal auf Seite B schlägt fehl und löst die Fehlermeldung aus: Fehler aufgetreten. . Unerwarteter Datenbankfehler. Versuchen Sie es später erneut, oder wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

AW Tomcat Protokolldruckfehlermeldung:errorMsg: Peripherie für diesen Agenten nicht gefunden:

```
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
```

Lösung

Dieses Problem tritt häufig bei UCCE/PCCE-Bereitstellungen mit einem einzelnen Administration-Standort auf und umfasst Administration und Datenserver, die über ein Wide Area Network (WAN) gepaart werden. In dieser Konfiguration gibt es einen designierten primären Administration & Data Server und einen oder mehrere sekundäre Administration & Data Server. Wenn es WAN-Verbindungsprobleme zwischen den Verwaltungs- und Datenservern gibt, können wir verzögerte Echtzeit- oder Konfigurationsdaten auf der sekundären Seite sehen. Dies führt zu Datenbeschädigungen auf der sekundären Verwaltungs- und Datenserverseite und verursacht Fehler für jeden Konfigurationsänderungsversuch von der sekundären Verwaltungs- und Datenserverseite.



Hinweis: Gemäß dem UCCE- oder PCCE-Lösungsdesign verfügt jeder Standort über mindestens einen und in der Regel über zwei Administration- und Datenserver, die als Echtzeit-Datenadministration und -Datenserver für den Standort dienen. Der primäre Verwaltungs- und Datenserver unterhält eine aktive Verbindung zum Echtzeitserver, über den er Echtzeitdaten empfängt. Wenn der Standort über zwei Administration- und Datenserver verfügt, werden die Administration-Clients so konfiguriert, dass sie automatisch zu einem sekundären Administration- und Datenserver wechseln, wenn der primäre Administration- und Datenserver aus irgendeinem Grund nicht mehr funktioniert. Der sekundäre Verwaltungs- und Datenserver unterhält ebenfalls Verbindungen zum Echtzeitserver. Diese Verbindungen bleiben jedoch so lange inaktiv, bis sie benötigt werden.

Vorgehensweise

Führen Sie dieses Verfahren in einem Wartungsfenster auf dem Verwaltungs- und Datenserver aus, der ein Problem hat.

Schritt 1 Melden Sie sich bei Administration & Data Server an.

Schritt 2 Öffnen Sie das Tool Web Setup, indem Sie auf das Verknüpfungssymbol für den Desktop doppelklicken. Unified CCE Web Setup.

Schritt 3 Wählen Sie auf der Seite Administration & Data Server List (Verwaltungs- und Datenserverliste) den Hyperlinknamen des Servers aus, den Sie bearbeiten möchten (oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen vor dem Servernamen), und klicken Sie auf Edit (Bearbeiten).

Schritt 4 Klicken Sie auf der Seite Bereitstellung auf Weiter.

Schritt 5 Klicken Sie auf der Seite Role (Rolle) auf Next.

Schritt 6 Auf der Seite Administration & Data Server Connectivity müssen Sie die gespeicherten Werte Primary Administration & Data Server und Common Site Name for Primary / Secondary Administration & Data Server aufzeichnen, da Sie diese Informationen später im Verfahren benötigen.

Schritt 7 Ändern Sie den Wert für die primäre Administration und den Datenserver in den Wert für die sekundäre Administration und den Datenserver.

Schritt 8 Ändern Sie den gemeinsamen Standortnamen für die primäre/sekundäre Administration und den Datenserver in einen temporären Wert, und klicken Sie auf "Weiter".

Schritt 9 Klicken Sie auf der Seite Datenbank und Optionen auf Weiter

Schritt 10 Klicken Sie auf der Seite Central Controller Connectivity (Verbindung des zentralen Controllers) auf Next.

Schritt 11 Klicken Sie auf der Seite Zusammenfassung auf Fertig stellen, um die Änderungen zu speichern.

Schritt 12 Öffnen Sie die Servicesteuerung, indem Sie auf das Desktop-Verknüpfungssymbol Unified CCE Servicesteuerung doppelklicken.

Schritt 13 Klicken Sie auf Zyklus, um den Distributor-Service neu zu starten.

Schritt 14 Öffnen Sie den Ordner Verwaltungstools, indem Sie auf das Verknüpfungssymbol für den Desktop doppelklicken Unified CCE-Verwaltungstools.

Schritt 15 Ausführen des Dienstprogramms Initialize Local Database im Ordner Administration Tools. Das Hauptfenster Initialize Local Database wird angezeigt.

Schritt 16 Wählen Sie Starten, um die Daten zu übertragen. Beim Kopieren der Daten wird auf dem Bildschirm die Anzahl der für jede Tabelle verarbeiteten Zeilen angezeigt.

Schritt 17 Wählen Sie nach Abschluss der Übertragung Schließen aus, um den Vorgang zu beenden.

Schritt 18 Reskill-Agent auf der CCE-Verwaltungsseite, und überprüfen Sie, ob die Änderung erfolgreich war.

Schritt 19 Melden Sie sich beim Web Setup-Tool wieder an, und navigieren Sie zur Seite Administration & Data Server Connectivity (Verwaltung und Datenserververbindungen).

Schritt 20 Setzen Sie den Wert für Primary Administration & Data Server auf den in Schritt 6 gespeicherten Wert zurück.

Schritt 21 Wiederholen Sie Schritt 20 für Common Site Name (Gemeinsamer Standortname) für den Wert für die primäre/sekundäre Administration und den Datenserver, und klicken Sie auf Weiter.

Schritt 22 Wiederholen der Schritte 9 bis 13

Zugehörige Informationen

- [Lösungsdesign-Leitfaden für Cisco Unified Contact Center Enterprise, Version 12.6\(1\)](#)
- [Cisco Unified Contact Center Enterprise Installations- und Upgrade-Leitfaden, Version 12.6\(1\)](#)
- [Technischer Support und Downloads von Cisco](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.