

# Fehlerbehebung bei CVP auf SPOG, das nicht synchronisiert wird

## Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

## Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zur Fehlerbehebung für Customer Voice Portal (CVP) auf Single Pane of Glass (SPOG), wenn Out of Sync (Out of Sync) angezeigt wird.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

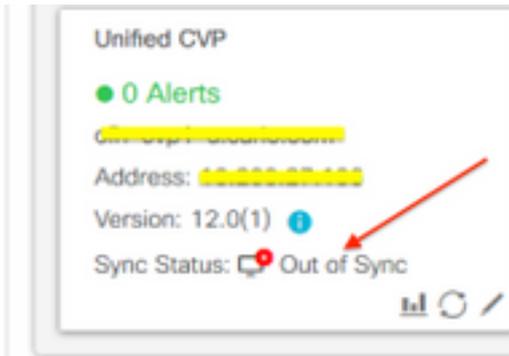
- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

## Hintergrundinformationen

In diesem Dokument wird die Situation berücksichtigt, in der CVP von 11.(x) auf 12.0.(1) und/oder Upgrade von U/P(CCE) auf 12.0.1 aktualisiert wird und dann CVP-Berichte "Out of Sync"

(Synchronisierung) meldet, wie im Bild gezeigt:



## Problem

Nach dem Upgrade von CVP auf 12.0.(1); in SPOG CVP Reports "Out of Sync".

## Lösung

1. Sammeln Sie CCBU-Protokolle vom Knoten "Administration" und "Data Server and Administration Client (AW)". Sammeln Sie CCBU-Protokolle vom Standort:

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

Beispiel für einen Protokollausschnitt:

```
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
```

Doppelte Einträge in **mediaserver.properties** (am Standort (Laufwerk):\Cisco\CVP\conf) sind die Ursache.

2. Öffnen Sie die Datei mit dem Namen **mediaserver.properties** in CVP A, und beachten Sie:

```
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.isFTPEEnabled = 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 =
```

**Hinweis:** Wert "MediaServer.1.ip = w.x.y.z" hat doppelten Eintrag.

Wenn jedoch die Datei **mediaserver.properties** in **CVP B** eingecheckt ist, wird festgestellt, dass es keinen doppelten Eintrag für MediaServer gibt.

```
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 =
```

**Hinweis:** Sichern Sie die Datei **mediaserver.properties**, und planen Sie auch das Wartungsfenster, wenn es an einem Produktionsknoten arbeitet, da ein Dienstneustart erforderlich ist.

3. Entfernen Sie alle doppelten Einträge in der Datei **media.properties** auf dem entsprechenden CVP-Knoten, und **speichern Sie** die Datei für Änderungen.
4. Starten Sie den **Cisco CVP Web Services Manager Service** auf diesem CVP-Knoten neu.
5. Überprüfen Sie den Status von CVP in SPOG.