

Dépannage de CVP sur SPOG qui s'affiche hors synchronisation

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes à suivre pour dépanner Customer Voice Portal (CVP) sur un volet de verre unique (SPOG) lorsqu'il affiche Out of Sync.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Components Used

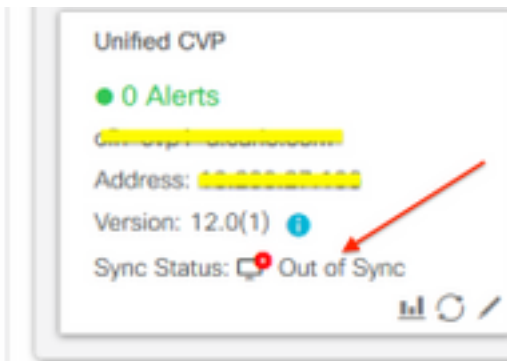
Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Informations générales

Ce document examine la situation lorsque CVP est mis à niveau de 11.x) vers 12.0.1(1) et/ou mise à niveau de U/P(CCE) vers 12.0.1, puis que CVP signale Out of Sync comme indiqué sur l'image :



Problème

Mise à niveau post-mise à niveau de CVP vers 12.0.(1); dans les rapports SPOG CVP hors synchronisation.

Solution

1. Collecter les journaux CCBU à partir du noeud Administration et serveur de données et client d'administration (AW). Collecter les journaux CCBU à partir de l'emplacement :

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

Exemple d'extrait de journal :

```
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
```

Les entrées dupliquées dans **mediaserver.properties** (à l'emplacement (lecteur) :Cisco\CVP\conf) sont la cause première.

2. Ouvrez le fichier nommé **mediaserver.properties** dans **CVP A** et notez :

```
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 = bbbbbbbbbbbbbb=+---  
MediaServer.1.vip =  
MediaServer.1.vip =
```

Note: La valeur « MediaServer.1.ip = w.x.y.z » a une entrée dupliquée.

Cependant, lorsque le fichier **mediaserver.properties** est coché dans **CVP B**, il n'y a pas d'entrée dupliquée pour MediaServer.

```
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 =
```

Note: Assurez-vous de prendre une sauvegarde du fichier **mediaserver.properties** et de programmer la fenêtre de maintenance si elle fonctionne sur un noeud de production, car un redémarrage du service est nécessaire.

3. Supprimez toutes les entrées dupliquées dans le fichier **media.properties** sur le noeud CVP correspondant et **enregistrez** le fichier pour les modifications.

4. Redémarrez le service **Cisco CVP Web Services Manager** sur ce noeud CVP.

5. Vérifiez l'état de CVP dans SPOG.