

Risolvere i problemi di configurazione visualizzati sul portale di amministrazione di CCE.

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Procedura](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alle modifiche alla configurazione visualizzati sul portale di amministrazione di CCE.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

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

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Nella soluzione Package Contact Center Enterprise (PCCE) versione 12.x tutti i componenti della soluzione sono controllati dal portale di amministrazione CCE, che è ospitato nel server AW (Admin Workstation) principale.

Problema

La riqualificazione dell'agente tramite il portale di amministrazione CCE lato B non riesce e genera il messaggio di errore: Errore. . Errore imprevisto del database. Riprovare più tardi o contattare l'amministratore di sistema.

Messaggio di errore di stampa del log AW Tomcat:errorMsg: Unable find Peripheral for this Agent:

```
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
```

Soluzione

Questo problema si verifica in genere nell'implementazione di UCCE/PCCE con un singolo sito di amministrazione e con i server di amministrazione e dati accoppiati su una rete WAN (Wide Area Network). In questa configurazione è presente un server di amministrazione e dati primario designato e uno o più server di amministrazione e dati secondari. In caso di problemi di connettività WAN tra i server di amministrazione e di dati, è possibile visualizzare l'aggiornamento ritardato in tempo reale o i dati di configurazione sul lato secondario. Ciò causa il danneggiamento dei dati sull'amministrazione secondaria e sul server di dati. L'errore genera un errore per qualsiasi tentativo di modifica della configurazione da parte dell'amministrazione secondaria e del server di dati.



Nota: in base alla progettazione della soluzione UCCE o PCCE, ogni sito dispone di almeno uno e in genere due server di amministrazione e dati che fungono da server di amministrazione e dati in tempo reale per il sito. Il server primario Amministrazione e dati mantiene una connessione attiva al server in tempo reale attraverso il quale riceve i dati in tempo reale. Se il sito dispone di due server di amministrazione e dati, i client di amministrazione vengono configurati per passare automaticamente a un server di amministrazione e dati secondario se il server di amministrazione e dati primario non funziona per alcun motivo. Il server secondario di amministrazione e dati mantiene anche le connessioni al server in tempo reale; tuttavia, queste connessioni rimangono inattive fino a quando non sono necessarie.

Procedura

Eseguire questa procedura in una finestra di manutenzione sul server Administration & Data che presenta un problema.

1. Accedere ad Amministrazione e server dati.
2. Aprire lo strumento Installazione Web facendo doppio clic sull'icona del collegamento sul desktop Unified CCE Web Setup.
3. Dalla pagina Amministrazione & Elenco server dati, selezionare il nome del collegamento ipertestuale del server che si desidera modificare (o selezionare la casella di controllo davanti al nome del server), quindi fare clic su Modifica.
4. Fare clic su Avanti nella pagina Distribuzione.
5. Fare clic su Avanti nella pagina Ruolo.
6. Nella pagina Amministrazione e connettività del server dati registrare i valori salvati in Amministrazione primaria e server dati e Nome sito comune per Amministrazione primaria/secondaria e server dati quando è necessario fornire queste informazioni più avanti nella procedura.
- Passaggio 7 Modificare il valore di Amministrazione primaria e server dati come Amministrazione secondaria e server dati.
- Passaggio 8 Modificare il nome del sito comune per l'amministrazione primaria/secondaria e il valore del server dati in uno temporaneo e fare clic su Avanti.
- Passaggio 9 Fare clic su Avanti nella pagina Database e opzioni
10. Fare clic su Avanti nella pagina Connettività controller centrale.
- Passaggio 11 Nella pagina Summary, fare clic su Finish (Fine) per salvare le modifiche.
- Passaggio 12 Aprire Service Control facendo doppio clic sull'icona di collegamento sul desktop Unified CCE Service Control.
- Passaggio 13 Fare clic su Ciclo per riavviare il servizio del server di distribuzione.
14. Aprire la cartella Administration Tools facendo doppio clic sull'icona di collegamento sul desktop Unified CCE Administration Tools.
- Passaggio 15 Eseguire l'utilità Initialize Local Database nella cartella Administration Tools. Viene visualizzata la finestra principale Initialize Local Database.
- Passaggio 16 Selezionare Start per trasferire i dati. Durante la copia dei dati, nella schermata viene visualizzato il numero di righe elaborate per ogni tabella.
- Passaggio 17 Al termine del trasferimento, selezionare Chiudi per uscire.
- Passaggio 18 Riterminare l'agente nella pagina Amministrazione CCE e verificare che la modifica abbia esito positivo.
19. Accedere nuovamente allo strumento di installazione Web e passare alla pagina Amministrazione e connettività del server dati.
20. Ripristinare il valore Amministrazione primaria e server dati a quello registrato nel passo 6.
- Passaggio 21 Ripetere il passaggio 20 per il valore Nome sito comune per Amministrazione primaria / secondaria e Server dati e fare clic su Avanti.
- Passaggio 22 Ripetere i passaggi da 9 a 13.

Informazioni correlate

- [Guida alla progettazione di soluzioni per Cisco Unified Contact Center Enterprise, versione 12.6\(1\)](#)
- [Guida all'installazione e all'aggiornamento di Cisco Unified Contact Center Enterprise, versione 12.6\(1\)](#)
- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).