

Risoluzione dei problemi relativi a CVP su SPOG che indica non sincronizzato

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi a Customer Voice Portal (CVP) su Single Pane of Glass (SPOG) quando viene visualizzato Out of Sync.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

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

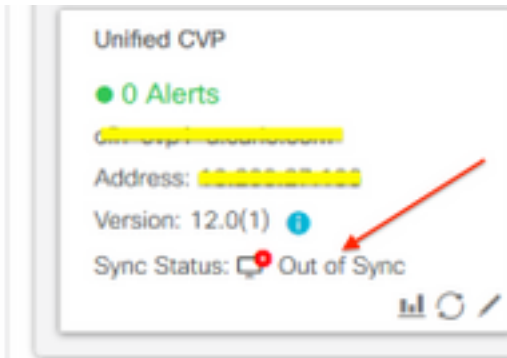
- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

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

Questo documento prende in considerazione la situazione in cui CVP viene aggiornato dalla versione 11.0(x) alla versione 12.0(1) e/o l'aggiornamento di U/P(CCE) alla versione 12.0.1 e

quindi CVP segnala che non è sincronizzato, come mostrato nell'immagine:



Problema

aggiornamento del CVP alla versione 12.0(1); in SPOG CVP reports Out of Sync.

Soluzione

1. Raccogliere i log CCBU dal nodo Administration and Data Server and Administration Client (AW). Raccogli log CCBU dalla posizione:

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

Esempio di frammento di registro:

```
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
```

La causa principale è la presenza di voci duplicate in **mediaserver.properties** (nel percorso (unità):**\Cisco\CVP\conf**).

2. Aprire il file **mediaserver.properties** in CVP A e notare:

```
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 =
```

Nota: Il valore "MediaServer.1.ip = w.x.y.z" ha una voce duplicata.

Tuttavia, quando il file **mediaserver.properties** è stato archiviato in **CVP B**, si noterà che non esistono voci duplicate per 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 =
```

Nota: Assicurarsi di eseguire un backup del file **mediaserver.properties** e pianificare anche la finestra di manutenzione se funziona su un nodo di produzione in quanto è necessario riavviare il servizio.

3. Rimuovere tutte le voci duplicate nel file **media.properties** sul rispettivo nodo CVP e **salvare** il file per le modifiche.
4. Riavviare il servizio **Cisco CVP Web Services Manager** su questo nodo CVP.
5. Verificare lo stato di CVP in SPOG.