

Problemen met configuratie oplossen die worden gezien in het CCE-beheerportal.

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Procedure](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen met configuratiewijzigingen kunt oplossen die u ziet in het CCE-beheerportal.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Unified Contact Center Enterprise (UCS) release 12.6(1)
- Packet Contact Center Enterprise (PCE) release 12.6(1)

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Achtergrondinformatie

In de Packet Contact Center Enterprise (PCCE) oplossing versie 12.x worden alle componenten van de oplossing beheerd door CCE Administration portal, die wordt gehost in de hoofdserver van Admin Workstation (AW).

Probleem

De agent herstart door kant B CCE-beheerportal mislukt en werpt foutmelding:Fout opgetreden. . Onverwachte databasefout. Probeer het later opnieuw of neem contact op met de systeembeheerder.

AW Tomcat log print foutmelding:errorMsg: Kan randapparatuur voor deze Agent niet vinden:

```
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
```

Oplossing

Dit probleem wordt vaak gezien in de implementatie van UCCE/PCCE met één beheersite en hebben beheer- en gegevensservers gekoppeld via Wide Area Network (WAN).In deze configuratie is er een aangewezen primaire beheer- en gegevensserver en een of meer secundaire beheer- en gegevensserver. Als er WAN-connectiviteitsproblemen zijn tussen de Administratie en Gegevensservers dan kunnen we vertragingsupdate real-time of configuratiegegevens op secundaire kant zien.Dit leidt tot gegevenscorruptie op secundaire Administratie & Data Server inturn werpt fout voor elke poging tot configuratie verandering van secundaire Administratie & Data Server.



Opmerking: In overeenstemming met het ontwerp van de oplossing van UCCE of PCCE, heeft elke site minimaal één en meestal twee Beheer- en Gegevensservers die dienen als realtime data-beheer en -gegevensserver voor de site. De primaire Administratie & Data Server onderhoudt een actieve verbinding met de real-time server waardoor het real-time gegevens ontvangt. Als de site twee Administratie- en gegevensservers heeft, worden beheerclients geconfigureerd om automatisch switch te maken naar een secundaire Administratie- en gegevensserver als de primaire Administratie- en gegevensserver om welke reden dan ook niet-functioneel wordt. De secundaire Beheer & Data Server onderhoudt ook verbindingen met de real-time server; deze verbindingen blijven echter inactief tot ze nodig zijn.

Procedure

Voer deze procedure uit in een onderhoudsvenster op de Administration & Data Server die probleem heeft.

Stap 1 Meld u aan bij Administration & Data Server.

Stap 2 Open het gereedschap Web Setup door te dubbelklikken op het snelpictogram voor een bureaublad Unified CCE Web Setup.

Stap 3 Kies op de pagina Administratie- en gegevensserverlijst de naam van de server die u wilt bewerken (of selecteer het aankruisvakje voor de servernaam) en klik op Bewerken.

Stap 4 Klik op Volgende op de pagina Implementatie.

Stap 5 Klik op Volgende op de pagina Role.

Stap 6 Op de pagina Administratie- en gegevensserverconnectiviteit worden de primaire Administratie- en gegevensserver en de algemene sitenaam voor primaire / secundaire administratie- en gegevensserver opgeslagen waarden als u deze informatie later in de procedure nodig hebt.

Stap 7 Verander de waarde van Primair Beheer en Gegevensserver zoals Secundair Beheer en Gegevensserver.

Stap 8 Verander de gemeenschappelijke naam van de Plaats voor Primaire/Secundaire Administratie & de waarde van de Gegevensserver in tijdelijke en klik Volgende.

Stap 9 Klik op Volgende op de pagina Database en opties

Stap 10 Klik op Volgende op de pagina Connectiviteit met centrale controller.

Stap 11 Klik op de pagina Samenvatting op Voltoeien om alle bewerkingen op te slaan.

Stap 12 Open de Service Control door te dubbelklikken op het snelpictogram van het bureaublad Unified CCE Service Control.

Stap 13 Klik op Cycle om de Distributor-service opnieuw te starten.

Stap 14 Open de map Administration Tools door te dubbelklikken op het pictogram van een sneltoets op het bureaublad Unified CCE Administration Tools.

Stap 15 Start Initialize Local Database utility in de map Administration Tools. Het hoofdvenster Initialize Local Database verschijnt.

Stap 16 Selecteer Start om de gegevens over te brengen. Aangezien de gegevens worden gekopieerd, toont het scherm het aantal rijen dat voor elke tabel wordt verwerkt.

Stap 17 Na de overdracht is voltooid, selecteert u Sluiten om af te sluiten.

Stap 18 Reskill-agent op de CCE-beheerpagina en controleer of de wijziging slaagt.

Stap 19 Meld u aan bij Web Setup en navigeer naar de pagina Administration & Data Server Connectivity.

Stap 20 Keer de waarde van de Primaire beheerserver en de gegevensserver om naar de waarde die in stap 6 is vastgelegd.

Stap 21 Herhaal stap 20 voor de algemene sitenaam voor de waarde van de primaire/secundaire beheer- en gegevensserver en klik op Volgende.

Stap 2 Herhaal stap 9 tot en met 13.

Gerelateerde informatie

- [Ontwerpgids voor oplossing voor Cisco Unified Contact Center Enterprise, release 12.6\(1\)](#)
- [Installatie- en upgrade-handleiding voor Cisco Unified Contact Center, release 12.6\(1\)](#)
- [Cisco Technical Support en downloads](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.