

Solucione problemas com o alerta CCXToCUICEngineSyncFailed

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Verificar](#)

[De Logs](#)

[Do CLI](#)

[Solução](#)

[Identificar as Entidades de Propriedade do Usuário](#)

[Excluir o usuário do CUIC](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar o problema com CCXToCUICEngineSyncFailed RTMT Alerts devido aos usuários inativos no Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Componentes Utilizados

Este documento não se restringe a versões de software e hardware específicas.

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Problema

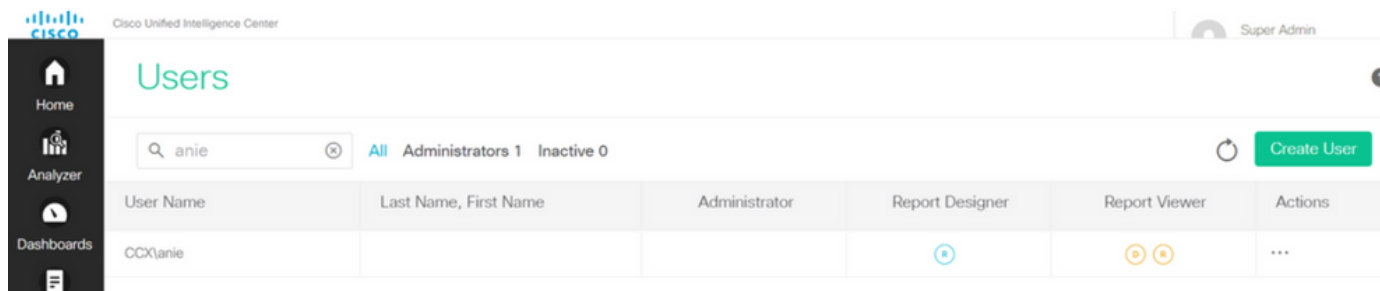
Geralmente, quando um agente/supervisor deixa a organização ou muda para uma nova função, de forma que não faça mais parte do Contact Center.

Nesse cenário, você pode excluir o usuário local do CUCM ou do AD (para integrações LDAP) supondo que o usuário seja excluído do CCX.

No entanto, observe que o usuário ainda existe no CUIC. Quando você tenta excluir o usuário do CUIC, ele falha caso o usuário tenha a propriedade de uma ou mais entidades no CUIC, como painel, relatórios, relatórios personalizados, listas de valores e assim por diante.

Verificação rápida

Faça login no **Cisco Unified Intelligence Center > Configurar > Usuários** e procure os usuários excluídos.



Nesse cenário, um alerta é acionado quando há falha de sincronização entre o CCX e o CUIC.

RTR: O usuário com userID:anie não pôde ser sincronizado com o CUIC. Execute o comando CLI sync para corrigir o problema.

ID do aplicativo: Mecanismo do Cisco Unified CCX

ID do cluster:

ID do nó: uccx-sr

Carimbo de Data/Hora: Qua 27 de abril de 2022 08:59:08 IST 2022. O alarme é gerado no dia 27 de abril 08:59:08 IST 2022

AgentAutoAddScheduleFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalAgentCSQFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalReScheduleFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalScheduleFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AxlDeleteShadowRmCmUserFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusFull	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusOnline	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusReachedLowThreshold	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPRESTServiceDown	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPSSLError	Enabled	N/A	Default	06:08:04 AM 04/26/22	N/A
CCPTomcatServiceDown	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPXMPPServiceDown	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCXToCUICAdminSyncFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCXToCUICCVDSyncFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCXToCUICEngineSyncFailed	Enabled	N/A	Default	08:59:35 AM 04/27/22	N/A
CloudConnectProxyUpdateFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
DB CRA % Space Used	Enabled	Yes	Default	N/A	N/A
DBReplicationStopped	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A

Alert Description:

RTR : User with userID:anie failed to be synced to CUIC. Please run sync CLI command to fix the issue. AppID : Cisco Unified CCX Engine ClusterID : NodeID : uccx-sr TimeStamp : Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022. The alarm is generated on Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022.

OK

Time Stamp	Node	Alert Name	Severity	Sent to	Description	Group
08:59:35 AM 04/27/22	uccx-sr	CCXToCUICEngineSyncFailed	Alert		RTR : User with userID:anie failed to be synce...	UCCX
08:59:35 AM 04/27/22	uccx-sr	SyslogSeverityMatchFound	Critical		At Wed Apr 27 08:59:35 IST 2022 on node ucc...	System

Alerta de Syslog:

At Wed Apr 27 08:59:35 IST 2022 on node uccx-sr; the following SyslogSeverityMatchFound events

```
generated: SeverityMatch : Alert MatchedEvent : Apr 27 08:59:08 uccx-sr local7 1 : 53:
uccx-sr.cisco.local: Apr 27 2022 03:29:08.290 UTC : %UC_REST_CLIENT-1-UCCX_TO_CUIC_SYNC_FAILED:
%[RTR=User with userID:anie failed to be synced to CUIC. Please run sync CLI command to fix the
issue.]
[AppID=Cisco Unified CCX Engine][ClusterID=][NodeID=uccx-sr]: Notification to CUIC failed AppID
:
Cisco Syslog Agent ClusterID : NodeID : uccx-sr TimeStamp : Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022
```

Verificar

De Logs

Habilitar rastreamentos.

Navegue até **Cisco Unified CCX Serviceability > Trace > Configuration**, selecione **Cisco Unified CCX Engine** e defina os rastreamentos.

```
REST_CLIENT - Debug, Xdebug1
```

Salve as alterações depois de ativar os rastreamentos.

Coletar logs do Mecanismo do Cisco Unified CCX do RTMT

Trecho

```
1440456: Apr 27 08:59:08.286 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.client.CuicUserMgmtRestClient CuicUserMgmtRestClient.DELETE succeeded,
result=DELETE https://uccx-sr.cisco.local:8444/cuic/rest/cuicusers returned a response status of
200 OK
1440457: Apr 27 08:59:08.287 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils raising alert since deleteUsers API returned
some failed users
1440458: Apr 27 08:59:08.287 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils Failed users list size1Failed users list :
[anie]
1440459: Apr 27 08:59:08.287 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils parseFailedUsers ::anie
1440460: Apr 27 08:59:08.291 IST %MIVR-REST_CLIENT-1-UCCX_TO_CUIC_SYNC_FAILED:
[MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG] com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils Notification
to CUIC failed: UCCX TO CUIC SYNC failed for these resources::=User with userID:anie failed to
be synced to CUIC. Please run sync CLI command to fix the issue.
1440461: Apr 27 08:59:08.291 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils Failed users list size1Failed users list :
[anie]
1440462: Apr 27 08:59:08.291 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.wf.admin.iaq.DBIAQConfiguration raiseRTMTAlertOnNotificationFailure :: Sync API call
failed for the userID ::anie
```

Do CLI

1. Na CLI, execute a consulta SQL para verificar se a ID de usuário existe no banco de dados CUIC (BD).

Execute SQL, selecione ID, nome, descrição, em `cuic_data:cuicuser`, onde nome como `'%anie%'`.

```
admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id                name                description
=====
6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4 CCX\anie
admin:
```

2. Faça login na página UCCX Admin. Navegue até **Gerenciamento de usuário > Exibição de usuário** e observe que a ID de usuário não existe.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. The top navigation bar includes 'Cisco Unified CCX Administration' and 'Navigation'. Below the navigation bar, there are tabs for 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Wizards', 'Tools', and 'Help'. The main content area is titled 'User Configuration' and shows a search results section. A search box contains the text 'anie' and a 'Search' button. Below the search box, there is a table titled 'User List' with the following columns: 'User ID', 'First Name', 'Last Name', and 'Capability'. The table contains the following data:

User ID	First Name	Last Name	Capability
ccxadmin	admin	admin	None
FinesseTest		FinesseTest	Agent
IVR-TEST1		IVR-TEST1	Agent
IVR-TEST2		IVR-TEST2	None
newccx		admin	None
Supervisor1		Supervisor1	Agent
Supervisor2		Supervisor2	None
testing1		testing1	Supervisor Agent
testing2		testing2	Agent
user1		user	Supervisor
user2		user2	Supervisor
user4		agentlab4	Agent
uuser3		user3	Agent

Verifique se você pode excluir o usuário do CUIC. O usuário não pode ser excluído do CUIC com o erro "Não é possível excluir o usuário. Este usuário possui uma ou mais entidades."

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center 'Users' page. The top navigation bar includes 'Cisco Unified Intelligence Center' and 'Super Admin'. The main content area is titled 'Users' and shows a search results section. A search box contains the text 'anie' and a 'Create User' button. Below the search box, there is a table with the following columns: 'User Name', 'Last Name, First Name', 'Administrator', 'Report Designer', 'Report Viewer', and 'Actions'. The table contains the following data:

User Name	Last Name, First Name	Administrator	Report Designer	Report Viewer	Actions
CCX\anie					...

At the bottom right of the page, there is a red error message box that reads: "Cannot delete the user. This user owns one or more entities."

Solução

Como observado, se o usuário tiver acesso a uma ou mais entidades, você não poderá excluir o usuário diretamente do CUIC com o erro

"Não é possível excluir o usuário. Este usuário possui uma ou mais entidades."

Identificar as Entidades de Propriedade do Usuário

Identifique as entidades de propriedade do usuário com dois métodos.

Método 1. Uso de SQLs diretamente no BD.

Método 2. Use o relatório Propriedade e Acesso a Recursos em **Relatórios > Estoque > Administração do Centro de Inteligência**.

Método 1.

Identifique o ID de usuário para o qual o alerta foi disparado, com a consulta SQL:

```
admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id name description
=====
6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4 CCX\anie
```

Anote o ID do usuário na saída e substitua-o por **<userId>** na lista de consultas SQL para obter a propriedade das entidades de propriedade do usuário.

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicCategory where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicDashboard where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicReportDefinition where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicReport where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicDatasource where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicValueList where Owner = '<userId>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicCollection where Owner = '<userId>' and ValueListId
is not null
```

```
run sql select Id, ScheduledreportName from cuic_data:cuicScheduledReports where UserId =
'<userId>'
```

```

admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id          name          description
=====
6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4 CCX\anie
admin:
admin:
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicCategory where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicDashboard where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicReportDefinition where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicReport where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id          name
=====
690A692B10000180000001A10A7FFCD4 Agent CSQ Custom Report
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicDatasource where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicValueList where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicCollection where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4' and ValueListId is
id name
admin:run sql select Id, ScheduledreportName from cuic_data:cuicScheduledReports where UserId = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD
4'
id scheduledreportname
=====
admin:

```

A partir das saídas de consultas SQL, fica claro que o usuário possui apenas uma entidade, que é um relatório personalizado chamado "Relatório personalizado da fila do Contact Service do agente".

Método 2.

Use o relatório 'Propriedade e Acesso a Recursos' em **Relatórios > Estoque > Administração do Intelligence Center > Propriedade e Acesso a Recursos**.

Nota: Relatório de Acesso e Propriedade de Recurso - descreve os direitos de acesso de exibição dos usuários e o status de propriedade dos usuários que usam recursos do Unified Intelligence Center, como Painéis, Relatórios e outras entidades. O relatório de Propriedade e Acesso a Recursos de uma determinada versão está disponível como parte do modelo de Segurança Administrativa na página Software;

<https://software.cisco.com/download/home/282163829/type/284697222/release/11.5%25281%2529>

Importe o relatório para o CUIIC. Execute o relatório no usuário para identificar a entidade de propriedade do usuário no CUIIC.

Owner	Resource Type	Resource	User	Permissions	
				Execute	Write
CCX\anie	Report	Agent CSQ Custom Report	CCX\anie	✓	✓

Excluir o usuário do CUIIC

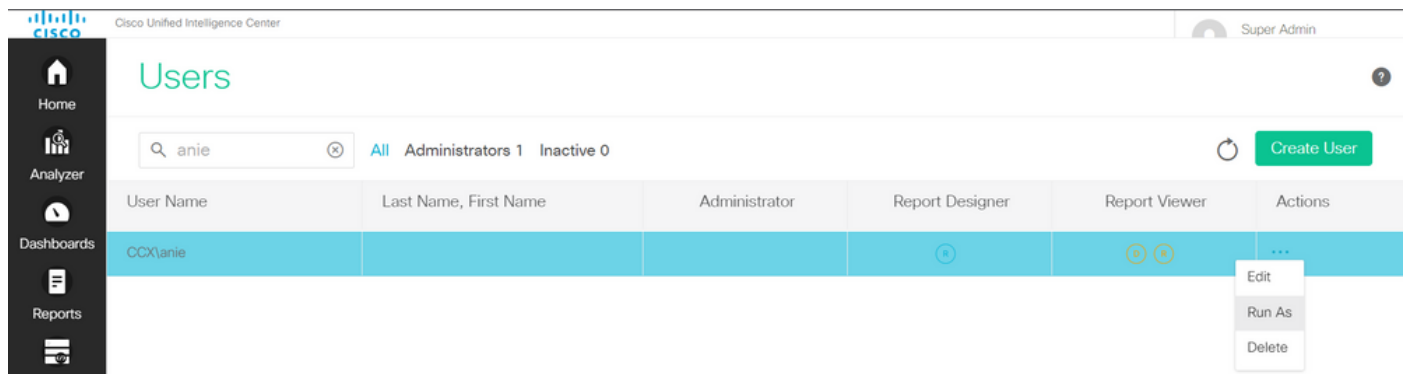
Com os dois métodos, você encontrou a entidade de propriedade do Usuário. A próxima etapa é excluir o usuário, o que pode ser feito da seguinte maneira

Opção 1. **Efetue login como** para simular o login do usuário anie, navegue até o relatório de propriedade do usuário e exclua-o. No entanto, você não sabe se mais alguém usa esse relatório. Mas, se esse relatório ou entidade não for importante e não estiver sendo usado no momento, você poderá excluir esse relatório ou entidade.

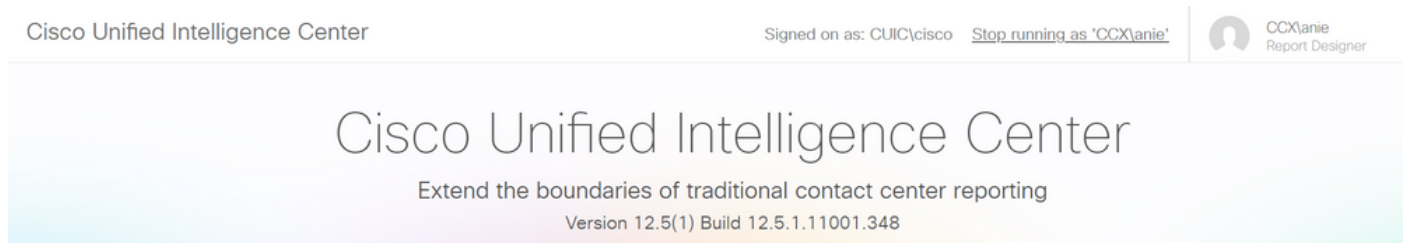
Opção 2. Use SQL no CLI para atualizar a propriedade e fazer do superadministrador o proprietário desta entidade.

Opção 1.

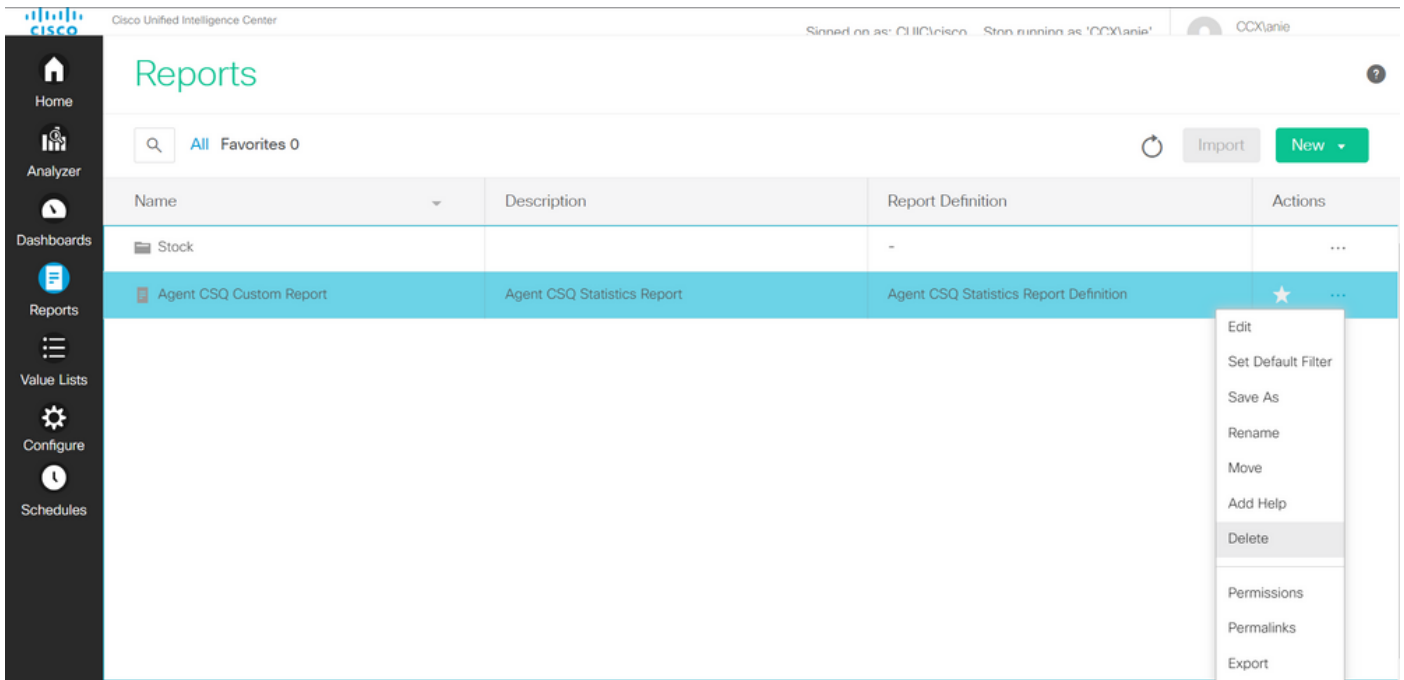
Faça login no CUIIC com o Super Admin e navegue até a seção Usuários. Procure o usuário e selecione a opção **Executar como** no menu Ação como mostrado na imagem.



Você pode observar a página redirecionada para como super administrador está conectado e simular o login para o usuário anie. Isso não requer credenciais, mas o CUIC as simula. O logon direto para este usuário não funciona porque este usuário não existe.



Navegue até relatórios, procure o nome do relatório identificado e exclua-o.

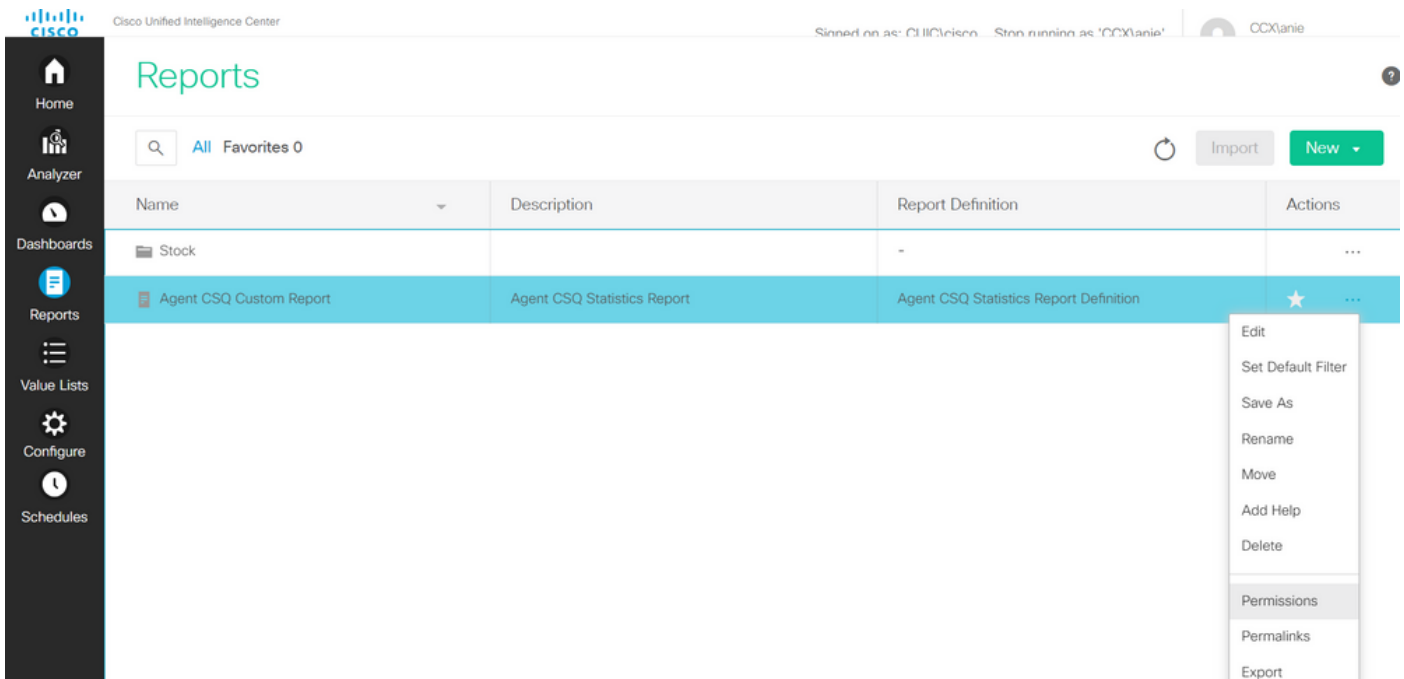


Depois que o relatório for excluído, vá em frente e pare **Executar como**.

Com o CUIC conectado novamente com o super administrador, navegue até a seção Usuários e você deve ser capaz de excluir com êxito o usuário anie.

Opção 2.

Essa opção pode ser útil quando você não quiser excluir o Relatório personalizado e continuar a usá-lo. Faça login no CUIC e use a opção **Executar como** para simular a conta de usuário ausente. Em seguida, navegue até relatórios, procure relatórios e altere as permissões para incluir o grupo para administradores ou usuários de relatórios:



Permissions Agent CSQ Custom Report



All



Group Name	View	Edit
Agents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ReportingUsers*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Members
Agents
CCX\anie
CCX\finestetest
CCX\ivr-test1
CCX\supervisor1
CCX\testing1
CCX\testing2
CCX\user4
CCX\uuser2
CCX\uuser3
CUIC\cisco

Cancel Save

Faça login na CLI e verifique a ID do proprietário do usuário que foi excluído:

Atualize a propriedade de todos os relatórios criados por este usuário para o superadministrador.

execute `sql update cuic_data:cuicReport set owner = '11111111111111111111111111111111AAAA'` onde `owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'` como mostrado na imagem.

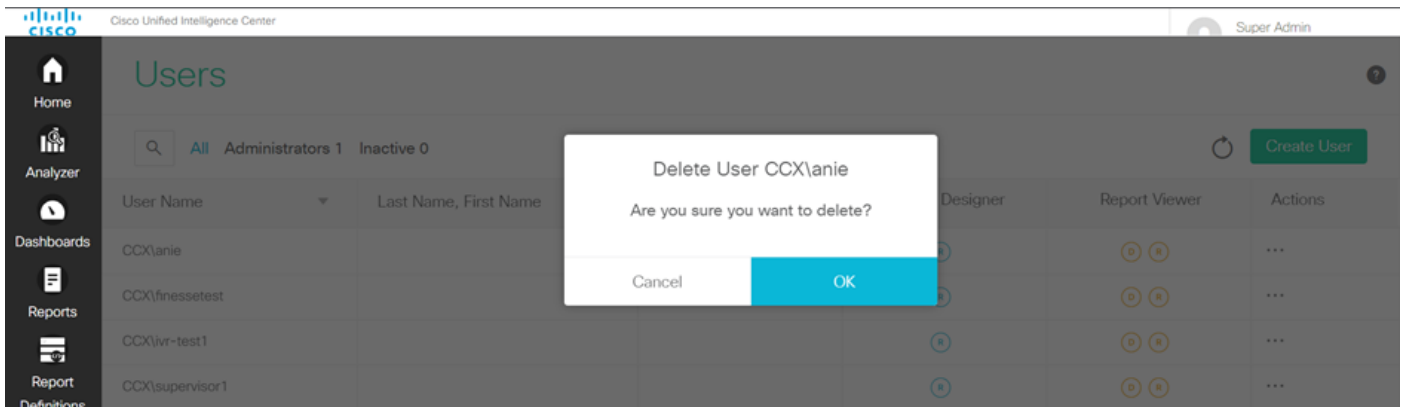
```
admin:run sql update cuic_data:cuicReport set owner = '11111111111111111111111111111111AAAA' where owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'  
Rows: 1  
admin:
```

Faça login novamente no CUIC como super administrador e observe o relatório.

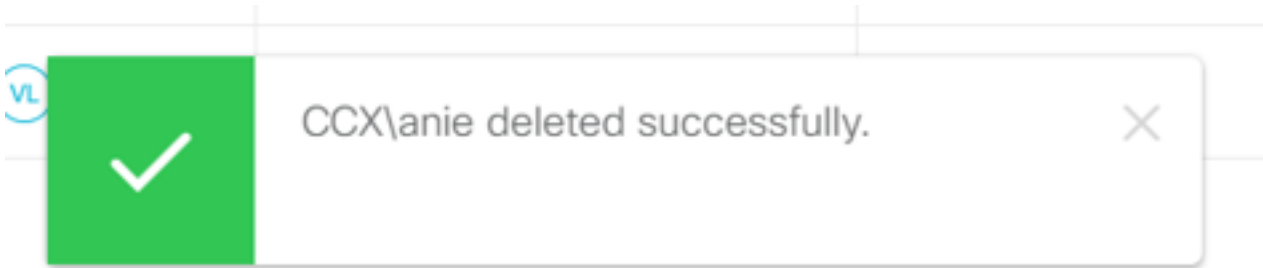
Reports

Name	Description	Report Definition	Actions
Stock		-	...
Agent CSQ Custom Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	☆ ...

Continue para excluir o usuário no CUIC agora. Como não há outras entidades de propriedade do usuário. Navegue para **Configurar > Usuário > Menu Ações > Excluir** como mostrado na imagem.



No lado inferior direito da página, um pop-up é exibido quando o usuário é excluído com êxito.



Isso confirma que o usuário anie foi excluído com êxito do CUIC.