

对显示不同步的SPOG上的CVP进行故障排除

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍在单一管理平台(SPOG)上显示不同步时对客户语音门户(CVP)进行故障排除的步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP
- 套装联络中心企业版(PCCE)
- 统一联络中心企业版(UCCE)

使用的组件

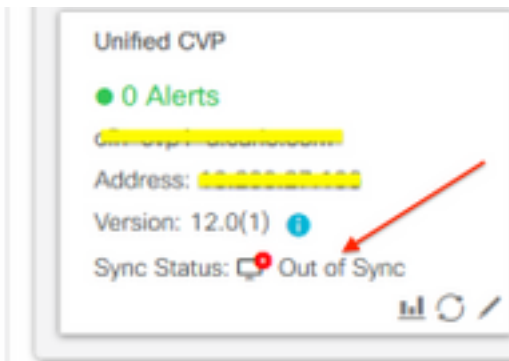
本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

本文档考虑将CVP从11.(x)升级到12.0.(1)和/或将U/P(CCE)升级到12.0.1时的情况，然后CVP报告不同步，如图所示：



问题

CVP升级后至12.0.(1);在SPOG中，CVP报告不同步。

解决方案

1.从“管理”和“数据服务器和管理客户端”(AW)节点收集CCBU日志。从位置收集CCBU日志：

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

日志片段示例：

```
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

Mediaserver.properties(位置(驱动器):\Cisco\CVP\conf)中的重复条目是根本原因。

2.在CVP A中打开名为mediaserver.properties的文件，注意：

```
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.isFTPEnabled = false  
MediaServer.1.isFTPEnabled = 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 =
```

注意：值“MediaServer.1.ip = w.x.y.z”有重复的条目。

但是，当文件mediaserver.properties签入CVP B时，会注意到MediaServer没有重复的条目。

```
MediaServer.default = a.b.c.d
MediaServer.1.hostName = test.test.com
MediaServer.1.ip = a.b.c.d
MediaServer.1.port =
MediaServer.1.isFTPEntabled = false
MediaServer.1.ftpPort = 21
MediaServer.1.ftpUserName =
MediaServer.1.ftpPswd = aaaaaaaaaaaaaa+===
MediaServer.1.vip =
```

注意：确保备份文件mediaserver.properties，并安排维护窗口（如果它正在生产节点上工作，因为需要重新启动服务）。

- 3.删除各CVP节点上media.properties文件中的所有重复条目，并保存该文件以进行更改。
- 4.在此CVP节点上重新启动Cisco CVP Web服务管理器服务。
- 5.验证SPOG中CVP的状态。