

對顯示不同步的SPOG上的CVP進行故障排除

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本檔案介紹在單一窗格(SPOG)上顯示不同步時，對客戶語音入口網站(CVP)進行故障排除的步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP
- 套裝客服中心企業版(PCCE)
- 整合客服中心企業版(UCCE)

採用元件

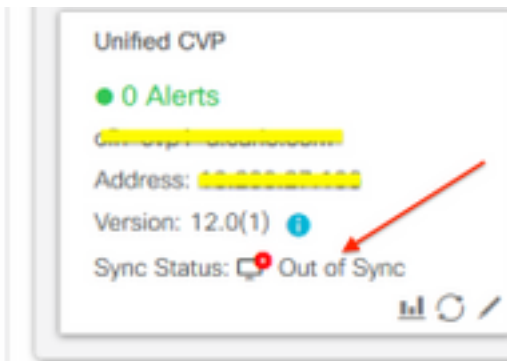
本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

本檔案將考慮CVP從11.(x)升級到12.0.(1)和/或U/P(CCE)升級到12.0.1，然後CVP報告不同步的情況，如下圖所示：



問題

CVP升級至12.0.(1);在SPOG中，CVP報告不同步。

解決方案

1.從Administration and Data Server and Administration Client(AW)節點收集CCBU日誌。從位置收集CCBU日誌：

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

日誌片段示例：

```
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(位於(驅動器):\Cisco\CVP\conf位置)中的重複條目是根本原因。

2.開啟CVP A中名為**mediaserver.properties**的檔案，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.isFTPEEnabled = false
MediaServer.1.ftpPort = 21
MediaServer.1.ftpPort = 21
MediaServer.1.ftpUserName =
MediaServer.1.ftpUserName =
MediaServer.1.ftpPswd = aaaaaaaaaaaaaa+===
MediaServer.1.ftpPswd = bbbbbbbbbbbbbb=+---
MediaServer.1.vip =
MediaServer.1.vip =
```

附註：值「MediaServer.1.ip = w.x.y.z」包含重複條目。

但是，在CVP B中檢查檔案mediaserver.properties時，會發現沒有針對MediaServer的重複條目。

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

附註：如果檔案mediaserver.properties在生產節點上工作，則在需要服務重新啟動時，請確保備份該檔案，並安排維護視窗。

- 3.刪除相應CVP節點上media.properties檔案中的所有重複項，然後儲存該檔案進行更改。
- 4.在此CVP節點上重新啟動Cisco CVP Web Services Manager服務。
- 5.驗證SPOG中CVP的狀態。