

Dépannage du problème avec l'alerte CCXToCUICEngineSyncFailed

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Problème](#)

[Vérification](#)

[Des journaux](#)

[Depuis CLI](#)

[Solution](#)

[Identifier les entités appartenant à l'utilisateur](#)

[Supprimer l'utilisateur de CUIC](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner le problème avec CCXToCUICEngineSyncFailed RTMT Alerts due aux utilisateurs inactifs sur Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Gestionnaire de communications unifiées de Cisco (version CUCM)

Components Used

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Problème

Généralement, lorsqu'un agent/superviseur quitte l'organisation ou passe à un nouveau rôle de sorte qu'il ne fait plus partie du centre de contact.

Dans un tel scénario, vous pouvez supprimer l'utilisateur local de CUCM ou AD (pour les intégrations LDAP) en supposant que l'utilisateur est supprimé de CCX.

Cependant, notez que l'utilisateur existe toujours sur CUIIC. Lorsque vous tentez de supprimer l'utilisateur de CUIIC, il échoue si l'utilisateur possède une ou plusieurs entités sur CUIIC telles que le tableau de bord, les rapports, les rapports personnalisés, les listes de valeurs, etc.

Vérification rapide

Connectez-vous à **Cisco Unified Intelligence Center > Configure > Users** et recherchez les utilisateurs supprimés.



Dans un tel scénario, une alerte est déclenchée lorsque la synchronisation a échoué entre CCX et CUIIC.

RTR : Échec de la synchronisation de l'utilisateur avec userID:anie avec CUIIC. Exécutez la commande sync CLI pour résoudre le problème.

AppID : Moteur Cisco Unified CCX

ID de cluster :

ID de noeud : uccx-sr

Horodatage : mer avr 27 08:59:08 IST 2022. L'alarme est générée le mer Apr 27 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
CCPCCacheStatusFull	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPCCacheStatusOnline	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCPCCacheStatusReachedLowThreshold	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
CCPXMPServiceDown	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCXToCUIAdminSyncFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCXToCUICVDSyncFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
CCXToCUIEngineSyncFailed	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 CUIIC. 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	CCXToCUIEngineSyncFailed	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

Alerte 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

Vérification

Des journaux

Activer les suivis.

Accédez à **Cisco Unified CCX Serviceability > Trace > Configuration** et sélectionnez **Cisco Unified CCX Engine** et définissez les traces.

REST_CLIENT - Debug, Xdebug1

Enregistrez les modifications après avoir activé les suivis.

Collecter les journaux du moteur Cisco Unified CCX à partir de RTMT

Extrait

```
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
```

Depuis CLI

1. Sur l'interface de ligne de commande, exécutez la requête SQL pour vérifier si l'ID utilisateur existe dans la base de données CUIC.

Exécutez SQL, sélectionnez ID, nom, description, dans cuic_data:cuicuser où nom comme '%anie%'.

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

2. Connectez-vous à la page UCCX Admin. Accédez à **Gestion des utilisateurs > Affichage utilisateur** et notez que l'ID utilisateur n'existe pas.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. The page title is "User Configuration". Below the navigation bar, there is a search bar and a "Search" button. The main content area displays a "User List" table with the following columns: User ID, First Name, Last Name, and Capability. The table contains 13 rows of user 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

Vérifiez si vous pouvez supprimer l'utilisateur de CUIC. L'utilisateur ne peut pas être supprimé de CUIC avec l'erreur « Impossible de supprimer l'utilisateur. Cet utilisateur possède une ou plusieurs entités. »

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) "Users" page. The search bar contains "anie" and shows "All Administrators 1 Inactive 0". A table lists the user "CCX\anie" with columns for User Name, Last Name, First Name, Administrator, Report Designer, Report Viewer, and Actions. A red error message box is displayed at the bottom right, stating: "Cannot delete the user. This user owns one or more entities."

Solution

Comme observé, si l'utilisateur a accès à une ou plusieurs entités, vous ne pouvez pas supprimer l'utilisateur directement de CUIC avec l'erreur

"Impossible de supprimer l'utilisateur. Cet utilisateur possède une ou plusieurs entités."

Identifier les entités appartenant à l'utilisateur

Deux méthodes permettent d'identifier les entités appartenant à l'utilisateur.

Méthode 1. Utilisation de SQL directement avec la base de données.

Méthode 2. Utilisez l'état Propriété et accès aux ressources sous **Etats > Stock > Administrateur Intelligence Center**.

Méthode 1.

Identifiez l'ID utilisateur pour lequel l'alerte a été déclenchée, avec la requête SQL :

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

Notez l'ID utilisateur dans la sortie et remplacez-le par **<userId>** dans la liste des requêtes SQL afin d'obtenir la propriété des entités appartenant à l'utilisateur.

```
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:

```

D'après les résultats des requêtes SQL, il est clair que l'utilisateur n'est propriétaire que d'une seule entité qui est un rapport personnalisé portant le nom « Rapport personnalisé CSQ de l'agent ».

Méthode 2.

Utilisez l'état « Propriété et accès aux ressources » sous **Rapports > Stock > Administrateur Intelligence Center > Propriété et accès aux ressources.**

Remarque : Rapport de propriété et d'accès aux ressources - décrit les droits d'accès aux vues des utilisateurs et l'état de propriété des utilisateurs qui utilisent des ressources Unified Intelligence Center telles que les tableaux de bord, les rapports et d'autres entités. Le rapport Resource Ownership and Access d'une version particulière est disponible dans le modèle Admin Security de la page Software ; <https://software.cisco.com/download/home/282163829/type/284697222/release/11.5%25281%2529>

Importer le rapport sur le CUIIC. Exécutez le rapport sur l'utilisateur pour identifier l'entité appartenant à l'utilisateur sur le CUIIC.

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

Supprimer l'utilisateur de CUIIC

Avec les deux méthodes, vous avez trouvé l'entité appartenant à l'utilisateur. L'étape suivante consiste à supprimer l'utilisateur, ce qui peut se faire comme suit

Option 1. **Se connecter en tant que** pour simuler la connexion de l'utilisateur et naviguer jusqu'au rapport appartenant à l'utilisateur et le supprimer. Cependant, vous ne savez pas si quelqu'un d'autre utilise ce rapport. Toutefois, si ce rapport ou cette entité n'est pas important et n'est pas utilisé actuellement, vous pouvez le supprimer.

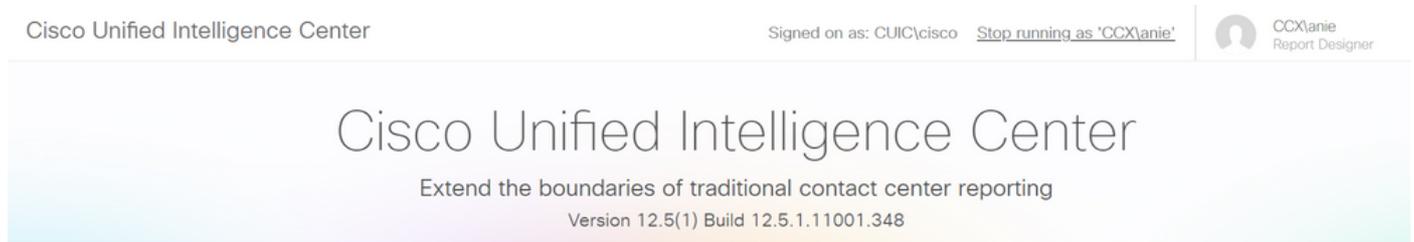
Option 2. Utilisez SQL sur CLI pour mettre à jour la propriété et faire de super admin le propriétaire de cette entité.

Option 1.

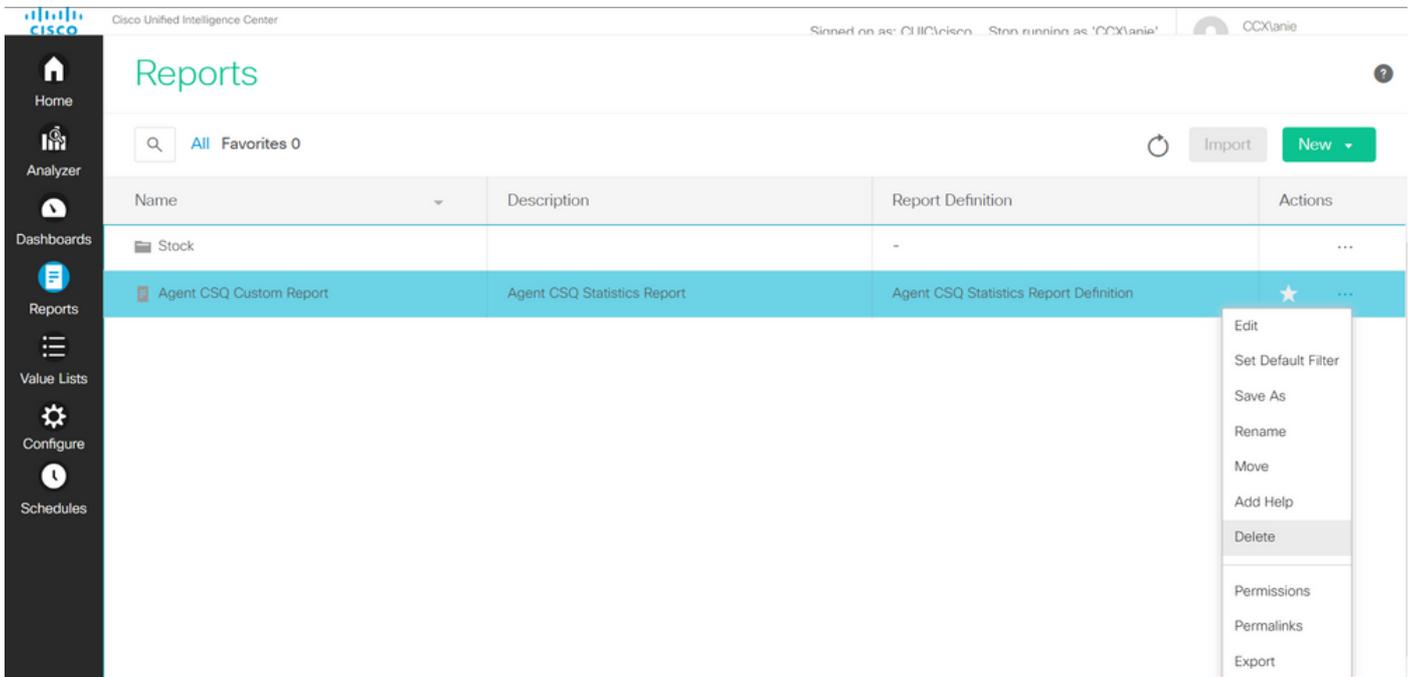
Connectez-vous à CUIC avec Super Admin et accédez à la section Users. Recherchez l'utilisateur et sélectionnez l'option **Exécuter en tant que** dans le menu Action, comme illustré dans l'image.



Vous pouvez remarquer la page redirigée vers lorsque super admin est connecté et simuler la connexion pour l'utilisateur anie. Cela ne nécessite aucune information d'identification, mais CUIC le simule. La connexion directe pour cet utilisateur ne fonctionne pas car cet utilisateur n'existe pas.



Accédez aux rapports, recherchez le nom du rapport identifié et supprimez-le.

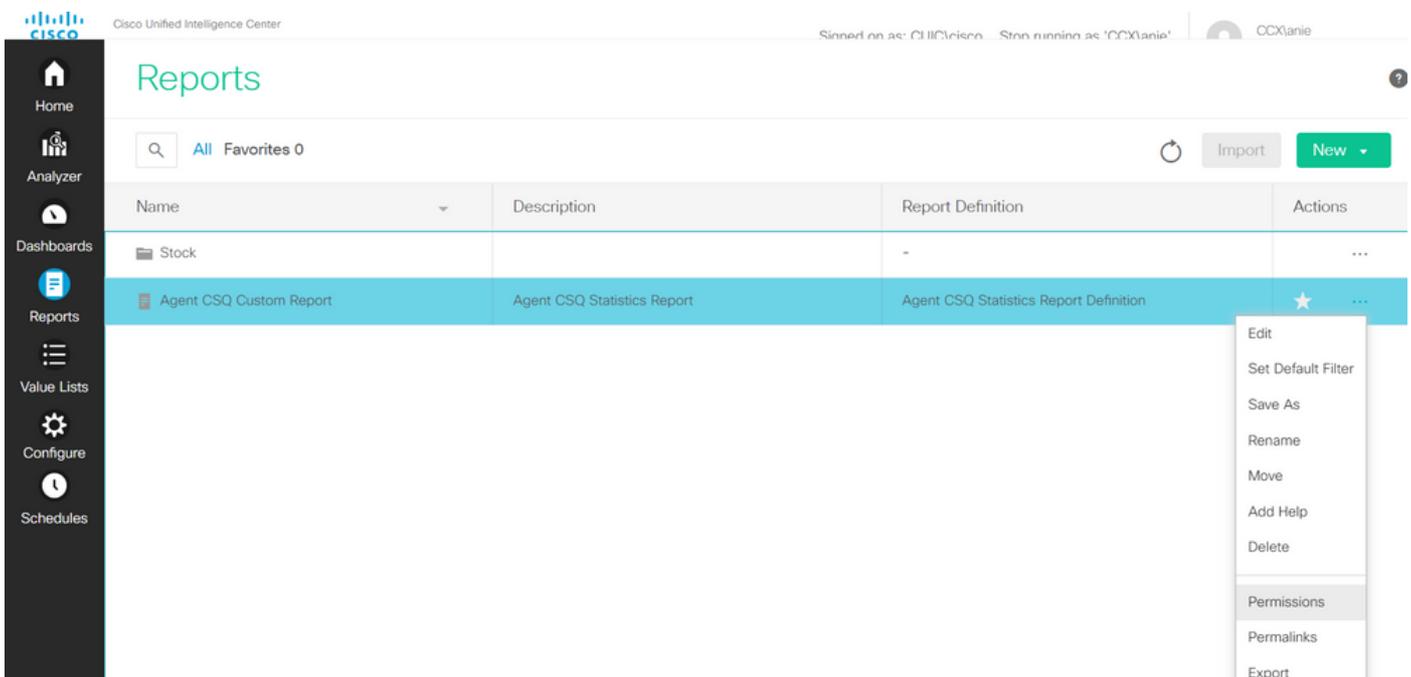


Une fois le rapport supprimé, continuez et arrêtez l'**Exécution en tant que**.

Lorsque CUIC est reconnecté avec super admin, accédez à la section Utilisateurs et vous devez pouvoir supprimer l'élément utilisateur.

Option 2.

Cette option peut être utile lorsque vous ne souhaitez pas supprimer le rapport personnalisé et continuer à l'utiliser. Connectez-vous à CUIC et utilisez l'option **Run As** pour simuler le compte utilisateur manquant. Accédez ensuite aux rapports, recherchez des rapports et modifiez les autorisations pour inclure le groupe pour les administrateurs ou les utilisateurs de rapports :



Permissions Agent CSQ Custom Report



🔍 All



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

Connectez-vous à l'interface de ligne de commande et vérifiez l'ID de propriétaire de l'utilisateur supprimé :

Mettre à jour la propriété de tous les rapports créés par cet utilisateur pour le super administrateur.

exécutez `sql update cuic_data:cuicReport set owner = '11111111111111111111111111111111AAAA'` où owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4' comme indiqué dans l'image.

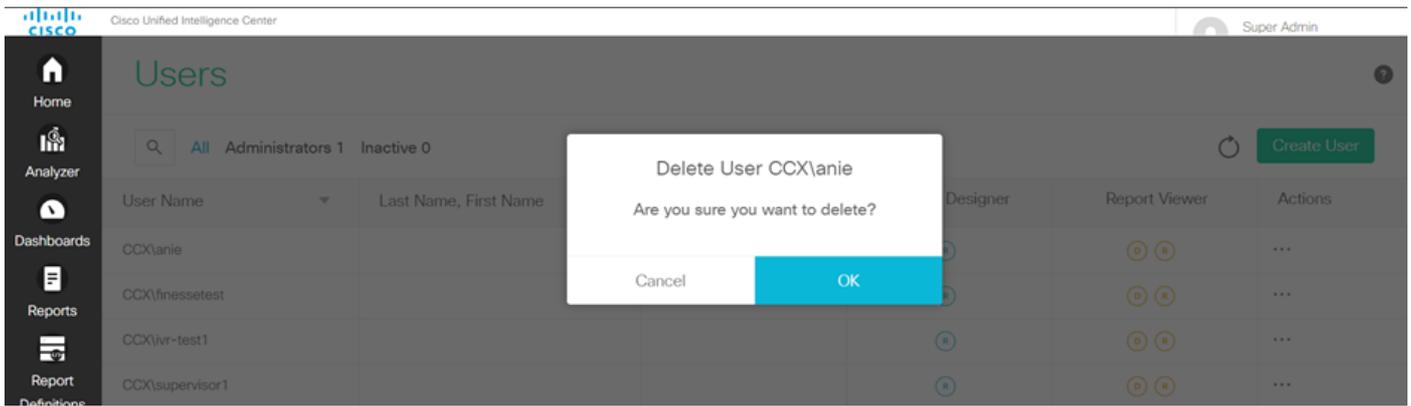
```
admin:run sql update cuic_data:cuicReport set owner = '11111111111111111111111111111111AAAA' where owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
Rows: 1
admin:█
```

Reconnectez-vous au CUIC en tant que super admin et observez le rapport.

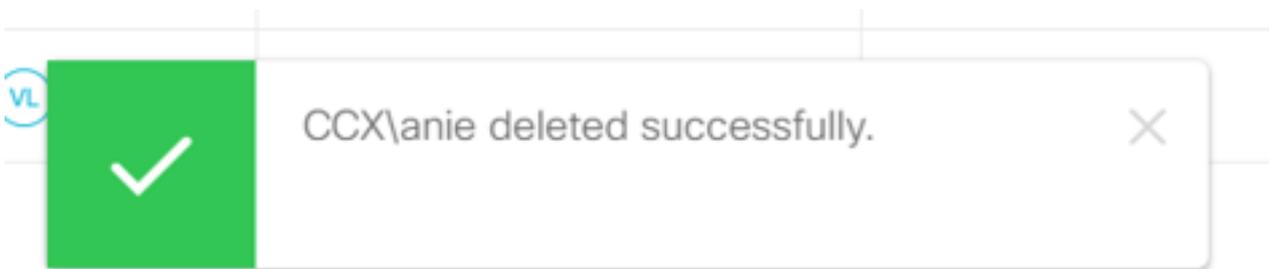
Reports

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

Procédez à la suppression de l'utilisateur sur CUIC maintenant. Puisqu'il n'existe aucune autre entité détenue par l'utilisateur. Accédez à **Configure > User > Actions Menu > Delete** comme indiqué dans l'image.



Dans la partie inférieure droite de la page, une fenêtre contextuelle apparaît lorsque l'utilisateur a supprimé la page.



Cela confirme que l'utilisateur anie a été supprimé de CUIC.