

Solucionar problemas do CVP no SPOG que aparece fora de sincronismo

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve as etapas para solucionar problemas do Customer Voice Portal (CVP) em um único painel de vidro (SPOG) quando ele mostra Fora de sincronização.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CVP
- Packaged Contact Center Enterprise (PCCE)
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Componentes Utilizados

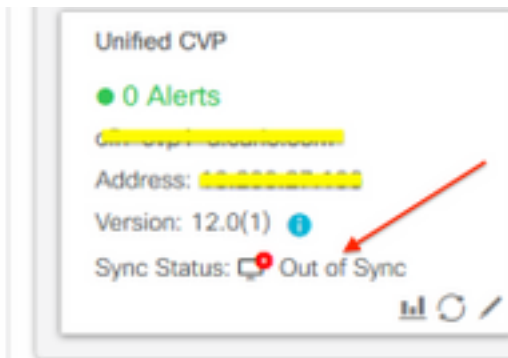
As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- CVP 12.0.1
- PCCE/UCCE 12.0.1

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Informações de Apoio

Este documento considera a situação em que o CVP é atualizado de 11.(x) para 12.0.1(1) e/ou upgrade de U/P(CCE) para 12.0.1 e, em seguida, o CVP relata Fora de Sincronização como mostrado na imagem:



Problema

Pós-atualização do CVP para 12.0.1(1); em SPOG CVP relata Out of Sync (Fora de sincronização).

Solução

1. Colete logs CCBU do nó do Cliente de Administração e Servidor de Dados e Administração (AW). Coletar registros CCBU do local:

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

Exemplo de trecho de log:

```
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
```

Entradas duplicadas em **mediaserver.properties** (no local (unidade):\Cisco\CVP\conf) é a causa raiz.

2. Abra o arquivo chamado **mediaserver.properties** no CVP A e observe:

```
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.isFTPEEnabled = 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 = bbbbbbbbbbbbbbb=+---
MediaServer.1.vip =
MediaServer.1.vip =
```

Note: O valor "MediaServer.1.ip = w.x.y.z" tem uma entrada duplicada.

No entanto, quando o arquivo **mediaserver.properties** foi verificado no **CVP B**, notou-se que não há entrada duplicada para o MediaServer.

```
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 =
```

Note: Certifique-se de fazer um backup do arquivo **mediaserver.properties** e também da janela de manutenção de agendamento se estiver trabalhando em um nó de produção, pois é necessário reiniciar o serviço.

3. Remova todas as entradas duplicadas no arquivo **media.properties** no respectivo nó CVP e **Salve** o arquivo para alterações.
4. Reinicie o serviço **Cisco CVP Web Services Manager** neste nó CVP.
5. Verifique o status do CVP em SPOG.