

Solucionar problemas de configuración detectados en el portal de administración de CCE.

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

[Procedimiento](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver los problemas de cambio de configuración que se observan en el portal de administración de CCE.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Paquete Contact Center Enterprise (PCCE)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versión 12.6(1)
- Package Contact Center Enterprise (PCCE) versión 12.6(1)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

En la versión 12.x de la solución Package Contact Center Enterprise (PCCE), todos los componentes de la solución están controlados por el portal de administración de CCE, que se aloja en el servidor principal de la estación de trabajo de administración (AW).

Problema

La nueva capacidad del agente a través del portal de administración de CCE del lado B falla y arroja el mensaje de error:Error. . Error de base de datos inesperado. Inténtelo de nuevo más tarde o póngase en contacto con el administrador del sistema.

Mensaje de error de impresión de registro de AW Tomcat:errorMsg: Cannot find Peripheral for this Agent:

```
CCBU log exception:[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: Error adding agent primary re
errorCaption:  errorCode: 42115 errorMsg: Cannot find Peripheral for this Agent errorMsgDetail: errorP
fieldNum: 0 fieldType: 0 loggerErrorCode: 0 tableName: Agent ]]:
There was an uncaught and unrecognized exception thrown by the REST API
```

Solución

Este problema se observa normalmente en la implementación de UCCE/PCCE con un único sitio de administración y con servidores de administración y datos emparejados en una red de área extensa (WAN). En esta configuración hay un servidor de administración y datos principal designado y uno o más servidores de administración y datos secundarios. Si hay problemas de conectividad WAN entre los servidores de administración y datos, podemos ver un retraso en la actualización en tiempo real o los datos de configuración en el lado secundario. Esto conduce a la corrupción de datos en la administración secundaria y el ingreso del servidor de datos arroja un error para cualquier intento de cambio de configuración desde el servidor de administración y datos secundario.



Nota: según el diseño de la solución de UCCE o PCCE, cada sitio tiene al menos uno y normalmente dos servidores de administración y datos que sirven como servidor de administración y datos en tiempo real para el sitio. El servidor de administración y datos principal mantiene una conexión activa con el servidor en tiempo real a través del cual recibe datos en tiempo real. Si el sitio tiene dos servidores de administración y datos, los clientes de administración se configuran para cambiar automáticamente a un servidor de administración y datos secundario si el servidor de administración y datos principal deja de funcionar por cualquier motivo. El servidor de administración y datos secundario también mantiene conexiones con el servidor en tiempo real; sin embargo, estas conexiones permanecen inactivas hasta que se necesitan.

Procedimiento

Realice este procedimiento en una ventana de mantenimiento del servidor de administración y datos que tiene problemas.

- Paso 1 Inicie sesión en Administration & Data Server.
- Paso 2 Abra la herramienta Web Setup haciendo doble clic en el icono de acceso directo del escritorio Unified CCE Web Setup.
- Paso 3 Desde la página Administration & Data Server List, seleccione el nombre hipervinculado del servidor que desea editar (o seleccione la casilla de verificación delante del nombre del servidor) y haga clic en Edit.
- Paso 4 Haga clic en Siguiente en la página Implementación.
- Paso 5 Haga clic en Siguiente en la página Función.
- Paso 6 En la página Administration & Data Server Connectivity, registre los valores guardados Primary Administration & Data Server y Common Site Name for Primary / Secondary Administration & Data Server cuando necesite esta información más adelante en el procedimiento.
- Paso 7 Cambie el valor de Primary Administration & Data Server igual que el de Secondary Administration & Data Server.
- Paso 8 Cambie el valor de Common Site Name for Primary / Secondary Administration & Data Server a uno temporal y haga clic en Next.
- Paso 9 Haga clic en Siguiente en la página Base de datos y opciones
- Paso 10 Haga clic en Siguiente en la página Conectividad del controlador central.
- Paso 11 En la página Summary, haga clic en Finish para guardar los cambios.
- Paso 12 Abra el control de servicio haciendo doble clic en el icono de acceso directo del escritorio Unified CCE Service Control.
- Paso 13 Haga clic en Cycle para reiniciar el servicio del distribuidor.
- Paso 14 Abra la carpeta Herramientas de administración haciendo doble clic en el icono de acceso directo del escritorio Herramientas de administración de Unified CCE.
- Paso 15 Ejecute la utilidad Initialize Local Database en la carpeta Administration Tools. Aparece la ventana principal Initialize Local Database.
- Paso 16 Seleccione Start para transferir los datos. A medida que se copian los datos, la pantalla muestra el número de filas procesadas para cada tabla.
- Paso 17 Una vez finalizada la transferencia, seleccione Close para salir.
- Paso 18 Volver a asignar habilidades al agente en la página de administración de CCE y verificar que el cambio se realice correctamente.
- Paso 19 Vuelva a iniciar sesión en la herramienta Web Setup y navegue hasta la página Administration & Data Server Connectivity.
- Paso 20 Revertir el valor de Primary Administration & Data Server al registrado en el Paso 6.
- Paso 21 Repita el paso 20 para el valor Common Site Name for Primary / Secondary Administration & Data Server y haga clic en Next.
- Paso 22 Repita los pasos 9 a 13.

Información Relacionada

- [Guía de diseño de soluciones para Cisco Unified Contact Center Enterprise, versión 12.6\(1\)](#)
- [Guía de instalación y actualización de Cisco Unified Contact Center Enterprise, versión 12.6\(1\)](#)
- [Soporte técnico y descargas de Cisco](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).