

# Risoluzione dei problemi relativi all'operazione POD del servizio contesto in CVP

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Riepilogo dei problemi e messaggio di errore](#)

[Possibili cause](#)

[Azione consigliata](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi alle operazioni POD (Context Service Piece of Data) non riuscite in Cisco Customer Voice Portal (CVP).

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Server CVP
- Implementazioni Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Servizio contesto

### Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- CVP Server 11.5
- UCCE 11.5

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Riepilogo dei problemi e messaggio di errore

Quando si tenta di eseguire un'operazione con il POD, l'operazione non riesce. Messaggio di errore: "Eccezione correlata a un errore di operazione POD".

## Possibili cause

- Errore di distribuzione
- Errore di download jar dinamico
- Errore di inizializzazione del client del servizio di contesto o dati di connessione errati

## Azione consigliata

Passaggio 1. Verificare se la distribuzione dei dati correlati al servizio di contesto da OAMP al server VXML ha esito positivo tramite il pulsante Stato distribuzione in OAMP.

- Se la distribuzione non riesce, in OAMP, selezionare **Device Management > Unified CVP VXML Server > Selezionare il server VXML in errore** e fare clic su **Save & Deploy**.
- Verificare che lo stato del server VXML sia ATTIVO.

Passaggio 2. Verificare che il download dinamico del file jar dell'estensione del servizio di contesto sia riuscito nel percorso **CVP\_HOME\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP\WEB-INF\contextservice\context-service-sdk-downloads**.

- Controllare la connettività di rete.
- Assicurarsi che tutto il proxy sia attivo e in esecuzione se viene utilizzato.

Passaggio 3. Verificare che l'inizializzazione del client del servizio contesto sia stata completata.

- Riavviare il servizio VXML Server.

Passaggio 4. Verificare che l'ID cliente sia valido e esistente.

- Creare clienti validi.

Passaggio 5. Verificare nei log VXML, nell'attività dell'applicazione e nei log degli errori eventuali eccezioni.