

CVP에서 컨텍스트 서비스 POD 작업 오류 트러블슈팅

목차

- [소개](#)
 - [사전 요구 사항](#)
 - [요구 사항](#)
 - [사용되는 구성 요소](#)
 - [문제 요약 및 오류 메시지](#)
 - [가능한 원인](#)
 - [권장 조치](#)
-

소개

이 문서에서는 Cisco CVP(Customer Voice Portal)에서 POD(Context Service Piece of Data) 작업 오류를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- CVP 서버
- Cisco Unified ICM(Intelligent Contact Management), Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 구축
- 상황 서비스

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- CVP 서버 11.5
- UCCE 11.5

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우, 모든 명령어의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

문제 요약 및 오류 메시지

POD로 작업을 실행하려고 하면 작업이 실패합니다. 보고된 오류 메시지: "POD 작업 실패와 관련된

예외"

가능한 원인

- 구축 실패
- 동적 jar 다운로드 실패
- Context Service 클라이언트 초기화 실패 또는 잘못된 연결 데이터

권장 조치

1단계. OAMP의 Deployment Status(구축 상태) 버튼을 통해 OAMP에서 VXML 서버로 Context Service 관련 데이터를 성공적으로 구축했는지 확인합니다.

- 구축이 실패한 경우 OAMP에서 Device Management(디바이스 관리)> Unified CVP VXML Server(Unified CVP VXML 서버) > Select the failed VXML Server(실패한 VXML 서버 선택)로 이동하여 Save & Deploy(저장 및 구축)를 클릭합니다.
- VXML 서버 상태가 UP인지 확인합니다.

2단계. CVP_HOME\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP\ 경로에서 Context Service 확장 jar의 동적 다운로드가 성공했는지 확인합니다.

WEB-INF\contextservice\context-service-sdk-downloads.

- 네트워크 연결을 확인합니다.
- 프록시를 사용하는 경우 모든 프록시가 실행 중인지 확인합니다.

3단계. Context Service 클라이언트 초기화가 성공했는지 확인합니다.

- VXML Server 서비스를 다시 시작합니다.

4단계. 고객 ID가 유효하며 존재하는지 확인합니다.

- 유효한 고객을 생성합니다.

5단계. 예외 사항에 대한 VXML 로그, 애플리케이션 작업 및 오류 로그를 확인합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.