

# Erreurs des expériences CVP 9

## [WSM\_SERVICE]

### Contenu

[Introduction](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

## Introduction

Ce document décrit la solution pour arrêter les alertes ennuyeuses du Customer Voice Portal (CVP) reçues par l'équipe de technologie informatique. Ces erreurs n'entraînent aucune question aux agents du centre d'appels du client ou à l'écoulement d'appel.

## Problème

Les clients CVP éprouvent cette chaîne d'erreur répétée dans tout l'événement et des logs CVP :

**Event Summary:** App has an event of type [WSM\_SERVICE] with severity=3. Event Text is Unable to read file in PerfMonManager due to "Exception - java.lang.NullPointerException at java.io.FileInputStream.<init>(FileInputStream.java:103) at java.io.FileReader.<init>(FileReader.java:55) at com.cisco.ccbu.wsm.dp.PerfMonManager.getPerformanceSnapshotFromLog(PerfMonManager.java:185) at com.cisco.ccbu.wsm.dp.svc.GetPlatformInformation.getPerfMonInfo(GetPlatformInformation.java:165) at com.cisco.cvp.wsm.dp.svc.CVPGetPlatformInformation.handleRequest(CVPGetPlatformInformation.java:88) at com.cisco.ccbu.wsm.dp.svc.DiagnosticPortalImpl.getPlatformInformation(DiagnosticPortalImpl.java:263) at sun.reflect.GeneratedMethodAccessor40.invoke(Unknown Source) at sun.reflect.DelegatingMethodAccessorImpl.invoke(DelegatingMethodAccessorImpl.java:25) at java.lang.reflect.Method.invoke(Method.java:597) at org.apache.tuscany.sca.implementation.java.invocation.JavaImplementationInvoker.invoke(JavaImplementationInvoke

## Solution

Tirez et vérifiez ces informations avec ces étapes :

1. Par l'intermédiaire de la demande CMD, entrez dans le **show platform** (écran de capture).
2. Localisez le fichier de logman dans le répertoire « C:\Cisco\CVP\conf\webservices ? ».
3. Vérifiez pour voir s'il y a n'importe quelles données dans ce fichier.
4. Tirez les logs WSM de « C:\Cisco\CVP\Logs\WSM\ ? ».
5. Tirez le fichier qui est écrit dans le répertoire de « C:\Cisco\CVP\Logs\PERF\ ». Si vous ne pouvez pas trouver une cause principale de ces logs, continuez à la section suivante afin de vérifier le registre CVP.

## Vérifiez votre registre sur le CVP est placé correctement

1. Vérifiez pour vérifier ce chemin de registre est entièrement intact :  
HKEY\_CURRENT\_USER \ logiciel \ JavaSoft \ Prefs \ COM \ Cisco \ ccbu \ wsc \ DP \ cvp  
Voici que vous devriez voir le « nom d'utilisateur » principal avec le « wsmadmin » dans la colonne de données. Si ceci n'existe pas dans votre registre, ajoutez ceci manuellement. Si c'est correct, passez à l'étape 2.
2. Vérifiez que HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Wow6432Node\JavaSoft\Prefs est présent et fournissez la pleine autorisation pour l'administrateur sur cette clé. Si Prefs n'est pas créé, créez-le manuellement : Naviguez vers  
HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Wow6432Node\. Clic droit **JavaSoft**. Choisissez **nouveau > clé > nom ? Prefs ?**. À ce moment vous ne devriez pas voir l'erreur : "App has an event of type [WSM\_SERVICE] with severity=3. Event Text is Unable to read file in PerfMonManager due to "Exception - java.lang.NullPointerException"