

Fehlerbehebung bei Ausfall des Kontextservice- POD-Betriebs im CVP

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Problemübersicht und Fehlermeldung](#)

[Mögliche Ursachen](#)

[Empfohlene Maßnahmen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Sie Fehler beim POD-Betrieb (Context Service Piece of Data) im Cisco Customer Voice Portal (CVP) beheben können.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CVP-Server
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-Bereitstellungen
- Kontextdienst

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- CVP-Server 11.5
- UCCE 11,5

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Problemübersicht und Fehlermeldung

Wenn Sie versuchen, eine Operation mit dem POD auszuführen, schlägt der Vorgang fehl. Die gemeldete Fehlermeldung lautet: "Ausnahme im Zusammenhang mit POD-Betriebsfehler".

Mögliche Ursachen

- Fehler bei der Bereitstellung
- Dynamischer Download-Fehler
- Initialisierungsfehler des Context Service-Clients oder falsche Verbindungsdaten

Empfohlene Maßnahmen

Schritt 1: Überprüfen Sie, ob die Bereitstellung von kontextservicebezogenen Daten vom OAMP zum VXML-Server erfolgreich ist, indem Sie in OAMP auf die Schaltfläche "Deployment Status" (Bereitstellungsstatus) klicken.

- Wenn die Bereitstellung fehlschlägt, gehen Sie in OAMP zu **Device Management > Unified CVP VXML Server > Wählen Sie den ausgefallenen VXML-Server aus**, und klicken Sie auf **Save & Deploy**.
- Stellen Sie sicher, dass der VXML-Serverstatus UP ist.

Schritt 2: Überprüfen Sie, ob das dynamische Herunterladen des Context Service Extension Jar im Pfad **CVP_HOME\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP\WEB-INF\contextservice\context-service-sdk-downloads** erfolgreich ist.

- Überprüfen Sie die Netzwerkverbindung.
- Stellen Sie sicher, dass alle Proxy-Server betriebsbereit sind, wenn der Proxy verwendet wird.

Schritt 3: Stellen Sie sicher, dass die Initialisierung des Context Service-Clients erfolgreich ist.

- Starten Sie den VXML-Serverdienst neu.

Schritt 4: Überprüfen Sie, ob die Kunden-ID gültig und vorhanden ist.

- Erstellen Sie gültige Kunden.

Schritt 5: Überprüfung von VXML-Protokollen, Anwendungsaktivitäten und Fehlerprotokollen auf Ausnahmen.