

# 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**.

- 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.