

CVP 9 errores del [WSM_SERVICE] de las experiencias

Contenido

[Introducción](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe la solución para parar las alertas porta de la voz del cliente molesta (CVP) recibidas por el equipo del Information Technology. Estos errores no causan ningún problema a los agentes o al flujo de llamada del centro de llamadas del cliente.

Problema

Los clientes del CVP experimentan esta secuencia de comandos de error relanzada en los registros del evento y del 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(JavaImple
mentationInvoke
```

Solución

Tire y verifique de esta información con estos pasos:

1. Vía el prompt del CMD, ingrese la **plataforma de la demostración** (pantalla de la captura).
2. Localice el archivo del logman en el directorio "C:\Cisco\CVP\conf\webservices".
3. Marque para ver si hay algunos datos en ese archivo.
4. Tire de los registros WSM de "C:\Cisco\CVP\Logs\WSM".
5. Tire del archivo que se escribe en la carpeta de "C:\Cisco\CVP\Logs\PERF". Si usted no

puede encontrar una causa raíz de esos registros, continúe a la siguiente sección para verificar el registro del CVP.

Verifique su registro en el CVP se fija correctamente

1. Marque para verificar este trayecto de registro está completamente intacto:
HKEY_CURRENT_USER \ software \ JavaSoft \ Prefs \ COM \ Cisco \ ccbu \ wsc \ DP \ cvp
Aquí usted debe ver el “nombre de usuario dominante” con el “wsmadmin” en la columna de datos. Si esto no existe en su registro, agregue esto manualmente. Si esto está correcto, vaya al paso 2.
2. Verifique que HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Wow6432Node\JavaSoft\Prefs sea presente y proporcione el permiso completo para el administrador en esta clave. Si Prefs no se crea, créelo manualmente: Navegue a HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Wow6432Node\. Haga clic con el botón derecho del ratón **JavaSoft**. Elija el **New (Nuevo) > Key (Clave) > el nombre “Prefs”**. Ahora usted no debe ver el error:

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