

Dépannez la panne d'exécution de ZONE de service de contexte dans CVP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Résumé du problème et message d'erreur](#)

[Causes possibles](#)

[Action recommandée](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner la partie de service de contexte de pannes d'exécution de données (ZONE) dans le Customer Voice Portal de Cisco (CVP).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Serveur CVP
- Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées), déploiements du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Service de contexte

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Serveur 11.5 CVP
- UCCE 11.5

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Résumé du problème et message d'erreur

Quand vous essayez d'exécuter n'importe quelle exécution avec la ZONE, l'exécution échoue. Le message d'erreur signalé est : La « exception a associé à la panne d'exécution de ZONE ».

Causes possibles

- Panne de déploiement
- Panne dynamique de téléchargement de pot
- Panne d'initialisation de client de service de contexte ou données de connexion incorrectes

Action recommandée

Étape 1. Vérifiez si le déploiement des données associées par service de contexte d'OAMP au serveur VXML est réussi du bouton d'état de déploiement dans OAMP.

- Si le déploiement est manqué, dans OAMP, allez à la **Gestion de périphériques > serveur unifié CVP VXML > sélectionnent le serveur défectueux VXML** et cliquent sur la **sauvegarde et se déploient**.
- Assurez qu'état de serveur VXML est.

Étape 2. Vérifiez le téléchargement dynamique du pot d'extension de service de contexte est réussi dans le chemin **CVP_HOME \ VXMLServer \ Tomcat \ webapps \ CVP \ WEB-INF \ contextservice \ contexte-service-SDK-téléchargements**.

- Vérifiez la connexion réseau.
- Assurez que tout le proxy est en service si le proxy est utilisé.

Étape 3. Assurez qu'initialisation de client de service de contexte est réussi.

- Redémarrez le service de serveur VXML.

Étape 4. Vérifiez le client que l'ID est valide et existe.

- Créez les clients valides.

Étape 5. Vérifiez les logs VXML, l'activité d'application et les journaux des erreurs pour toutes les exceptions.