

UCCX Errore durante la creazione o l'aggiornamento di un'applicazione

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Convenzioni](#)

[Errore: Non è consigliabile aggiornare l'applicazione perché l'utilizzo della memoria heap del motore ha superato la soglia configurata](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Archivio dati del repository non inizializzato](#)

[Soluzione](#)

[Script con il passaggio Crea file documento non riuscito](#)

[Soluzione](#)

[Errore: Dati BLOB insufficienti](#)

[Soluzione](#)

[Informazioni correlate](#)

[Introduzione](#)

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi che si verificano quando si tenta di creare o aggiornare un'applicazione in Cisco Unified Contact Center Express 8.x/7.x.

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

Nessun requisito specifico previsto per questo documento.

[Componenti usati](#)

Le informazioni fornite in questo documento si basano su Cisco Unified Contact Center Express 8.x/7.x.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Convenzioni

Per ulteriori informazioni sulle convenzioni usate, consultare il documento [Cisco sulle convenzioni nei suggerimenti tecnici](#).

Errore: Non è consigliabile aggiornare l'applicazione perché l'utilizzo della memoria heap del motore ha superato la soglia configurata

Quando si tenta di aggiornare l'applicazione, viene visualizzato questo messaggio di errore:

```
It is not recommended to update the application as Engine heap memory usage exceeded configured threshold. Click OK to continue and Cancel to exit
```

Inoltre, i dump di heap generati automaticamente (file hprof) possono essere presenti in **C:\Program Files\wfaavid\log\MIVR**

Questo si verifica quando un numero elevato di oggetti `DeferredDocumentImpl` viene mantenuto nell'heap e più documenti XML di grandi dimensioni vengono caricati nella memoria durante il caricamento del motore UCCX.

Questo problema è documentato dall'ID bug Cisco [CSCtf13713](#) (solo utenti [registrati](#))

Soluzione

Provare una di queste soluzioni per risolvere il problema.

- Ridurre il numero e le dimensioni dei documenti XML utilizzati nel flusso di chiamata.
- Non utilizzare più documenti XML di grandi dimensioni per dettare la logica di script, ma utilizzare le chiamate a un database.
- Riavviare il motore UCCX a intervalli regolari in base al volume delle chiamate.
- Modificare lo script in modo da utilizzare una sessione globale per ottenere i dati XML. In questo caso, una copia del file XML viene caricata in una sessione globale la prima volta che è necessaria per una chiamata. Le chiamate successive che cercano le stesse informazioni nel file XML non caricano più il file XML in memoria per chiamata. Anzi, vanno alla sessione globale e ottengono i dati necessari. Ciò consente di caricare solo una copia del file XML nell'heap e di conservarla nell'heap per tutta la durata della sessione. Se non vi sono chiamate che richiedono informazioni dai file XML caricati nella sessione per 30 minuti, la sessione è obsoleta e tutti i documenti XML vengono scaricati dall'heap. Una volta ricevuta una nuova chiamata che richiede dati XML, la sessione viene ricreata automaticamente e i file XML vengono nuovamente caricati nell'heap su richiesta. Alcune utili risorse di programmazione sono disponibili nel file *Readme di Script Repository* nelle [guide alla progettazione di Cisco Unified Contact Center Express](#).

Errore: Archivio dati del repository non inizializzato

Quando si tenta di accedere a Gestione script da Applicazioni > Gestione script, viene visualizzato

questo messaggio di errore:

```
Error reading Scripts  
Repository Data Store not initialized.  
Please activate the Repository Data Store by  
navigating to control center page.
```

Soluzione

Per risolvere il problema, completare i seguenti passaggi:

1. Sul server UCCX, scegliere **Start > Programmi > Cisco Unified CCX Administrator > Cisco Unified CCX Serviceability Utility**.
2. Nella casella Attivazione processo, abilitare il **servizio di monitoraggio LDAP di Cisco Desktop**, il **servizio di sincronizzazione desktop di Cisco** e il **servizio agente Microsoft SQL**.
3. Eseguire **services.msc** e riavviare il servizio Cisco Unified Node Manager.

Script con il passaggio Crea file documento non riuscito

Gli script che utilizzano il passaggio **CreateFileDocument** per caricare un file, ad esempio un file XML, dalla directory di lavoro corrente hanno esito negativo e generano l'eccezione di protezione *Accesso negato*. Questo problema si verifica quando lo script Pre-UCCX 8.x viene importato in Cisco Unified Contact Center Express 8.x e contiene il passaggio **CreateFileDocument** che fa riferimento a un percorso specifico in stile Windows o **CreateFileDocument("test.xml")**.

Questo problema è documentato nell'ID bug Cisco [CSCti89552](#) (solo utenti [registrati](#)).

Soluzione

Quando si accede a un documento XML caricato nel repository dei documenti, **CreateFileDocument** non è necessario. Utilizzare invece **CreateXMLDocument(DOC[test.xml])** per fare riferimento al documento XML da leggere.

Nota: Se si accede a un file non caricato nel repository, si consiglia di caricare prima il file e quindi farvi riferimento nello script.

Errore: Dati BLOB insufficienti

Quando un file XML viene letto nello script, viene visualizzato il messaggio di errore *Dati BLOB insufficienti*.

Soluzione

Ciò è dovuto a un problema relativo alla modalità di gestione dei file di grandi dimensioni da parte dello script. Vengono letti, ma superano la memoria del sistema. L'aggiunta del passo **Cache Document** consente allo script di allocare una quantità di memoria sufficiente allo script, consentendo in tal modo il caricamento del documento.

Informazioni correlate

- [Supporto alla tecnologia vocale](#)
- [Supporto ai prodotti voce e Unified Communications](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)