

CVP 9 エクスペリエンス[WSM_SERVICE]エラー

目次

[はじめに](#)

[問題](#)

[解決策](#)

概要

この資料は Information Technology チームによって受け取った迷惑な Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) アラートを停止するためにソリューションを記述したものです。これらのエラーは顧客のコールセンター エージェントがコールフローに問題を引き起こしていません。

問題

CVP 顧客はイベントおよび CVP ログ全体繰り返されるこのエラー文字列を経験します:

```
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
```

解決策

これらのステップのこの情報を引っ張り、確認して下さい:

1. CMD プロンプトによって、**示しますプラットフォーム (Capture 画面)** を入力して下さい。
。
2. ディレクトリ「C:\Cisco\CVP\conf\webservices」で logman ファイルを見つけて下さい。
3. そのファイルにデータがあるかどうか確認して下さい。
4. 「C:\Cisco\CVP\Logs\WSM\」からの WSM ログを引っ張って下さい。
5. 「C:\Cisco\CVP\Logs\PERF\」フォルダに書かれるファイルを引っ張って下さい。それらの

ログからの根本的な原因を判明することができない場合 CVP レジストリを確認するために次のセクションに続けて下さい。

CVP のレジストリが正しく設定されることを確認して下さい

1. このレジストリパスが十分にそのままであることを確認するためにチェックして下さい:
HKEY_CURRENT_USER\ソフトウェア\JavaSoft\Prefs\com\cisco\ccbu\wsc\dp\cvp
Data カラムの「wsmadmin」のキー「ユーザ名」を見るはずですが、これがレジストリにならない場合、これを手動で追加して下さい。これが正しい場合、ステップ 2. に行ってください。
2. HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Wow6432Node\JavaSoft\Prefs が存在を確認し、管理者にこのキーで完全な権限を付与して提供して下さい。Prefs が作成されない場合、それを手動で作成して下さい: HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Wow6432Node\ にナビゲートして下さい。JavaSoft を右クリックして下さい。> 名前「Prefs」 New > Key の順に選択して下さい。現時点でエラーを見ないで下さい:

```
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(Java  
ImplementationInvoke
```