

Probleemoplossing met waarschuwing CCXToCUICEngineSyncfail

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Verifiëren](#)

[Van Logs](#)

[Van CLI](#)

[Oplossing](#)

[Identificeer de entiteiten die eigendom zijn van de gebruiker](#)

[Verwijdert de gebruiker uit CUIC](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u het probleem kunt oplossen met CXTToCUICEIngenSyncFaillisseerde RTMT-meldingen vanwege de inactieve gebruikers op Cisco Unified Contact Center Express (UCCX).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)
- Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)

Gebruikte componenten

Dit document is niet beperkt tot specifieke software- en hardware-versies.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

Probleem

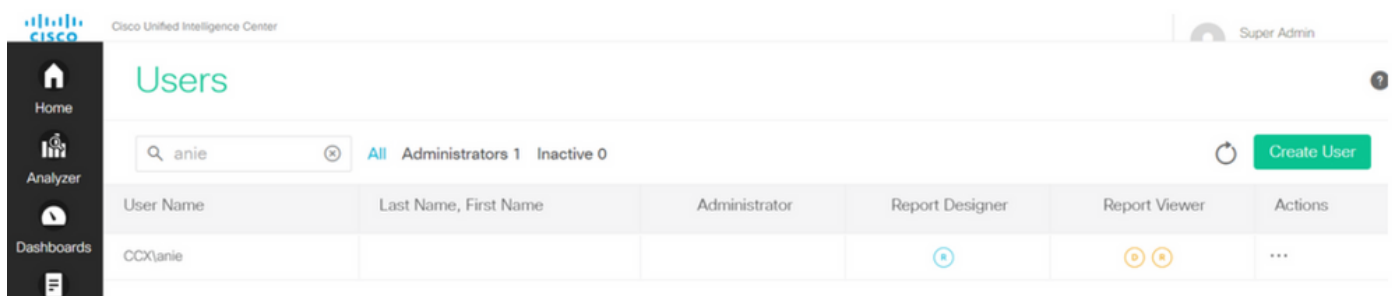
In het algemeen wanneer een agent/toezichthouder de organisatie verlaat of naar een nieuwe rol verplaatst, zodat zij niet langer deel uitmaken van het Contactcenter.

In een dergelijk scenario kunt u de lokale gebruiker uit CUCM of de AD verwijderen (voor LDAP-integraties), in de veronderstelling dat de gebruiker uit CCX wordt verwijderd.

Houd er echter rekening mee dat de gebruiker nog op CUIC bestaat. Wanneer u probeert de gebruiker uit CUIC te wissen, faalt het in het geval dat de gebruiker eigenaar is van een of meer entiteiten op CUIC zoals dashboard, rapporten, aangepaste rapporten, taxelists, enz.

Snel controleren

Meld u aan bij **Cisco Unified Intelligence Center > Configureren > Gebruikers** en zoeken naar de verwijderde gebruikers.



In zo een scenario wordt een alarm geactiveerd als sync mislukt tussen CCX en CUIC.

RTR: Gebruiker met gebruiker-ID: anoniem is niet gesynchroniseerd in CUIC. Start de sync CLI-opdracht om het probleem op te lossen.

AppID: Cisco Unified CCX Engine

ClusterID:

KnooppuntID: UCS

Tijdstip: Wed apr. 27 08:59:08 IST 2022. Het alarm wordt gegenereerd op Wed april 27 08:59:08 IST 2022

AgentAutoAddScheduleFailure	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalAgentCSQFailure			Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalFailure			Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalReScheduleFailure			Default	N/A	N/A
AgentAutoRemovalScheduleFailure			Default	N/A	N/A
AxlDeleteShadowRmCmUserFailed			Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusFull			Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusOnline			Default	N/A	N/A
CCPCacheStatusReachedLowThreshold			Default	N/A	N/A
CCPRESTServiceDown			Default	N/A	N/A
CCPSSLError			Default	06:08:04 AM 04/26/22	N/A
CCPTomcatServiceDown			Default	N/A	N/A
CCPXMPSServiceDown			Default	N/A	N/A
CCXToCUICAdminSyncFailed			Default	N/A	N/A
CCXToCUICCVDSyncFailed			Default	N/A	N/A
CCXToCUICEngineSyncFailed	Enabled	N/A	Default	08:59:35 AM 04/27/22	N/A
CloudConnectProxyUpdateFailed	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A
DB CRA % Space Used	Enabled	Yes	Default	N/A	N/A
DBReplicationStopped	Enabled	N/A	Default	N/A	N/A

Alert Description:

RTR : User with userID:anie failed to be synced to CUIC. Please run sync CLI command to fix the issue. AppID : Cisco Unified CCX Engine ClusterID : NodeID : uccx-sr TimeStamp : Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022. The alarm is generated on Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022.

OK

Time Stamp	Node	Alert Name	Severity	Sent to	Description	Group
08:59:35 AM 04/27/22	uccx-sr	CCXToCUICEngineSyncFailed	Alert		RTR : User with userID:anie failed to be synce...	UCCX
08:59:35 AM 04/27/22	uccx-sr	SyslogSeverityMatchFound	Critical		At Wed Apr 27 08:59:35 IST 2022 on node ucc...	System

Syslog waarschuwt:

At Wed Apr 27 08:59:35 IST 2022 on node uccx-sr; the following SyslogSeverityMatchFound events generated: SeverityMatch : Alert MatchedEvent : Apr 27 08:59:08 uccx-sr local7 1 : 53: uccx-sr.cisco.local: Apr 27 2022 03:29:08.290 UTC : %UC_REST_CLIENT-1-UCCX_TO_CUIC_SYNC_FAILED: %[RTR=User with userID:anie failed to be synced to CUIC. Please run sync CLI command to fix the issue.] [AppID=Cisco Unified CCX Engine][ClusterID=][NodeID=uccx-sr]: Notification to CUIC failed AppID : Cisco Syslog Agent ClusterID : NodeID : uccx-sr TimeStamp : Wed Apr 27 08:59:08 IST 2022

Verifiëren

Van Logs

Traces inschakelen.

Navigeer naar **Cisco Unified CCX Services > Zoeken > Configuratie** en selecteer **Cisco Unified CCX Engine** en stel de sporen in.

REST_CLIENT - Debug, Xdebug1

Sla de wijzigingen op nadat u de sporen hebt ingeschakeld.

Verzamel Cisco Unified CCX Engine-bestanden van RTMT

Snippet

```
1440456: Apr 27 08:59:08.286 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.client.CuicUserMgmtRestClient CuicUserMgmtRestClient.DELETE succeeded,
result=DELETE https://uccx-sr.cisco.local:8444/cuic/rest/cuicusers returned a response status of
200 OK
1440457: Apr 27 08:59:08.287 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils raising alert since deleteUsers API returned
some failed users
1440458: Apr 27 08:59:08.287 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils Failed users list sizeFailed users list :
[anie]
1440459: Apr 27 08:59:08.287 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils parseFailedUsers ::anie
1440460: Apr 27 08:59:08.291 IST %MIVR-REST_CLIENT-1-UCCX_TO_CUIC_SYNC_FAILED:
[MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG] com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils Notification
to CUIC failed: UCCX TO CUIC SYNC failed for these resources::=User with userID:anie failed to
be synced to CUIC. Please run sync CLI command to fix the issue.
1440461: Apr 27 08:59:08.291 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.uccx.rest.util.cuic.CuicUserMgmtRestUtils Failed users list sizeFailed users list :
[anie]
1440462: Apr 27 08:59:08.291 IST %MIVR-REST_CLIENT-7-UNK: [MIVR_SS_RM_CONFIG-94-0-CONFIG]
com.cisco.wf.admin.iaq.DBIAQConfiguration raiseRTMTAlertOnNotificationFailure :: Sync API call
failed for the userID ::anie
```

Van CLI

1. Op CLI voert u de SQL query uit om te controleren of de gebruikersid in de CUIC database (DB) bestaat.

Start SQL, selecteer ID, naam, beschrijving van cuic_data:cuicuser waar de naam '%anie%' is.

```
admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id                name                description
=====
6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4 CCX\anie
admin:
```

2. Meld u aan bij de UCCX Admin-pagina. Navigeer naar **gebruikersbeheer > Gebruikersweergave** en merk op dat de USERID niet bestaat.

The screenshot shows the Cisco Unified CCX Administration interface. The page title is "User Configuration". Below the navigation bar, there is a search bar and a "Search" button. The main content area displays a "User List" table with the following columns: User ID, First Name, Last Name, and Capability. The table contains 13 rows of user data.

User ID	First Name	Last Name	Capability
ccxadmin	admin	admin	None
FinesseTest		FinesseTest	Agent
IVR-TEST1		IVR-TEST1	Agent
IVR-TEST2		IVR-TEST2	None
newccx		admin	None
Supervisor1		Supervisor1	Agent
Supervisor2		Supervisor2	None
testing1		testing1	Supervisor Agent
testing2		testing2	Agent
user1		user	Supervisor
user2		user2	Supervisor
user4		agentlab4	Agent
uuser3		user3	Agent

Controleer of u de gebruiker uit CUIC kunt verwijderen. De gebruiker kan niet uit CUIC worden verwijderd met de fout "Kan de gebruiker niet verwijderen. Deze gebruiker heeft een of meer entiteiten."

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center "Users" page. The page title is "Users". There is a search bar with the text "anie" and a "Create User" button. Below the search bar is a table with columns: User Name, Last Name, First Name, Administrator, Report Designer, Report Viewer, and Actions. The table contains one row for the user "CCX\anie". At the bottom right of the page, there is a red error message box that reads: "Cannot delete the user. This user owns one or more entities."

Oplossing

Zoals opgemerkt, als de gebruiker toegang heeft tot een of meer entiteiten, kunt u de gebruiker niet rechtstreeks uit CUIC verwijderen met de fout

"Kan de gebruiker niet verwijderen. Deze gebruiker heeft een of meer entiteiten."

Identificeer de entiteiten die eigendom zijn van de gebruiker

Identificeer de entiteiten die eigendom zijn van de gebruiker met twee methoden.

Methode 1. Gebruik van SQL's rechtstreeks tegen de DB.

Methode 2. Gebruik het Resourcegids- en toegangsrapport onder de **Rapporten > Stock > Intelligence Center Admin**.

Methode 1.

Identificeer de gebruiker ID waarvoor het alarm werd geactiveerd, met de SQL query:

```
admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id name description
=====
6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4 CCX\anie
```

Merk de gebruikersid op uit de uitvoer en vervang deze door **<userID>** in de lijst met SQL-vragen om de eigendom van de entiteiten die het eigendom van de gebruiker zijn te verkrijgen.

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicCategory where Owner = '<userID>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicDashboard where Owner = '<userID>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicReportDefinition where Owner = '<userID>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicReport where Owner = '<userID>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicDatasource where Owner = '<userID>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicValueList where Owner = '<userID>'
```

```
run sql select Id, name from cuic_data:cuicCollection where Owner = '<userID>' and ValueListId
is not null
```

```
run sql select Id, ScheduledreportName from cuic_data:cuicScheduledReports where UserId =
'<userID>'
```

```

admin:run sql select id, name, description from cuic_data:cuicuser where name like '%anie%'
id          name          description
=====
6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4 CCX\anie
admin:
admin:
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicCategory where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicDashboard where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicReportDefinition where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicReport where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id          name
=====
690A692B10000180000001A10A7FFCD4 Agent CSQ Custom Report
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicDatasource where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicValueList where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'
id name
== ==
admin:run sql select Id, name from cuic_data:cuicCollection where Owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4' and ValueListId is
id name
admin:run sql select Id, ScheduledreportName from cuic_data:cuicScheduledReports where UserId = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD
4'
id scheduledreportname
=====
admin:

```

Uit de output van SQL query's is duidelijk dat de gebruiker eigenaar is van slechts 1 entiteit die een Aangepast rapport is met de naam "Agent CSQ Custom Report".

Methode 2.

Gebruik het rapport "Resource Eigendom and Access" onder de **Rapporten > Stock > Intelligence Center Admin > Resource Eigendom en toegang.**

Opmerking: Resourcegids- en toegangsrapport - beschrijft de toegangsrechten van gebruikers en de eigendomsstatus van gebruikers die Unified Intelligence Center-bronnen zoals Dashboards, Rapporten en andere entiteiten gebruiken. Het Resources Ownership and Access-rapport van een bepaalde versie is beschikbaar als onderdeel van de Admin Security-sjabloon van de SOFTWARE-pagina;

<https://software.cisco.com/download/home/282163829/type/284697222/release/11.5%25281%2529>

Importeer het rapport op de CUIC. Start het rapport tegen de gebruiker om de entiteit te identificeren die de gebruiker op CUIC heeft.

Owner	Resource Type	Resource	User	Permissions	
				Execute	Write
CCX\anie	Report	Agent CSQ Custom Report	CCX\anie	✓	✓

Verwijdert de gebruiker uit CUIC

Met de twee methoden, vond u de entiteit die eigendom is van de Gebruiker. De volgende stap is het verwijderen van de gebruiker, wat als volgt kan worden bereikt

Optie 1. **Meld u aan bij** de optie Inloggen als u het inlogbestand van de gebruiker wilt simuleren en navigeer naar het rapport dat eigendom is van de gebruiker en verwijder het. U weet echter niet of iemand anders dit verslag gebruikt. Maar als dit rapport of deze entiteit niet belangrijk is en op dit moment niet gebruikt wordt, kunt u doorgaan met het verwijderen van dit rapport.

Optie 2. Gebruik SQL op CLI om het eigendom bij te werken en superbeheerder te maken van de eigenaar van deze entiteit.

Optie 1.

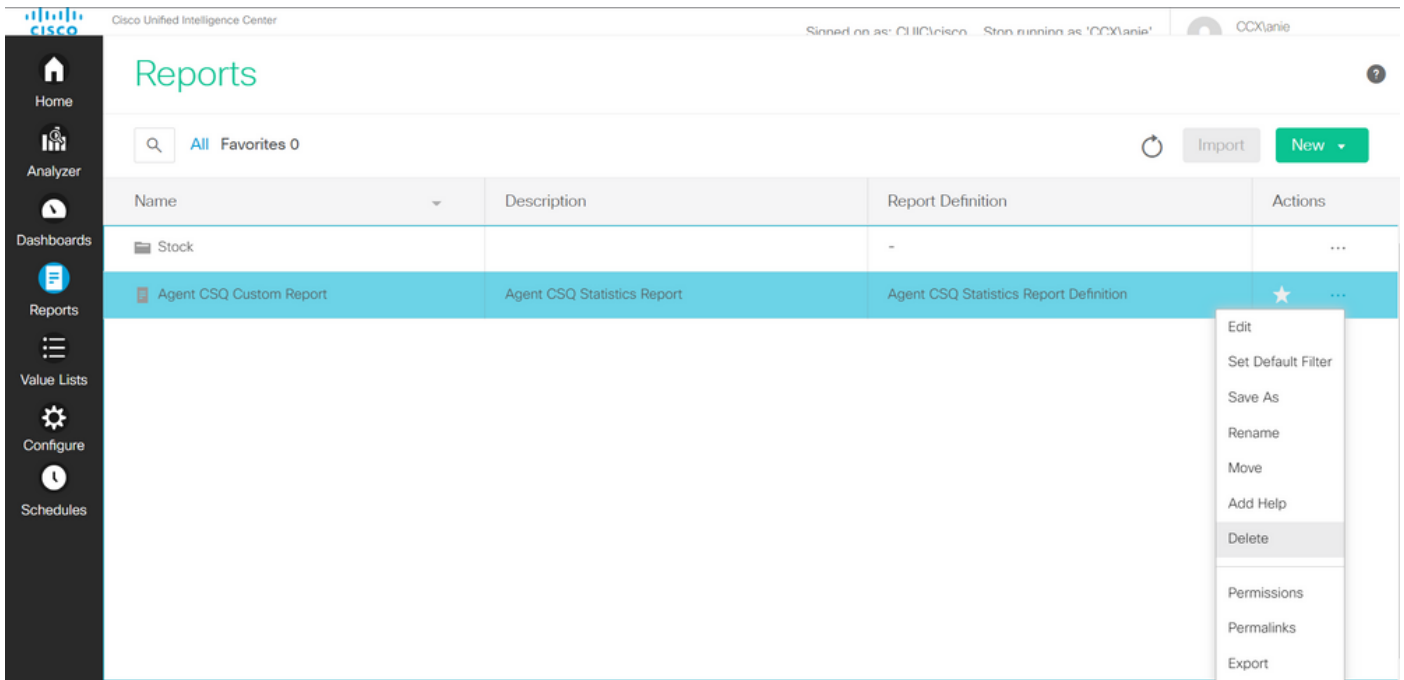
Meld u aan bij CUIC met Super Admin en navigeer naar het gebruikersgedeelte. Zoek naar de gebruiker en selecteer de optie **Uitvoeren als** in het menu Actie zoals in de afbeelding.

The screenshot shows the 'Users' page in the Cisco Unified Intelligence Center. The page header includes the Cisco logo and 'Cisco Unified Intelligence Center'. The user 'Super Admin' is logged in. The main content area has a search bar with 'anie' and a filter for 'All Administrators 1 Inactive 0'. A table lists users with columns: User Name, Last Name, First Name, Administrator, Report Designer, Report Viewer, and Actions. One user, 'CCX\anie', is listed. The Actions column for this user has a dropdown menu with options: Edit, Run As, and Delete. A 'Create User' button is visible in the top right.

U kunt zien dat de pagina opnieuw is gericht op de superbeheerder en dat het logbestand voor de gebruikershandleiding wordt gesimuleerd. Dit vereist geen geloofsbrieven, maar CUIC simuleert het. De directe inlognaam voor deze gebruiker werkt niet, omdat deze gebruiker niet bestaat.

The screenshot shows the login page of the Cisco Unified Intelligence Center. The page header includes the Cisco logo and 'Cisco Unified Intelligence Center'. The user 'CCX\anie' is logged in as 'Report Designer'. The main content area displays the title 'Cisco Unified Intelligence Center' and the tagline 'Extend the boundaries of traditional contact center reporting'. The version information 'Version 12.5(1) Build 12.5.1.11001.348' is shown at the bottom.

Navigeer naar rapporten, zoek naar de geïdentificeerde rapportnaam en verwijder het.

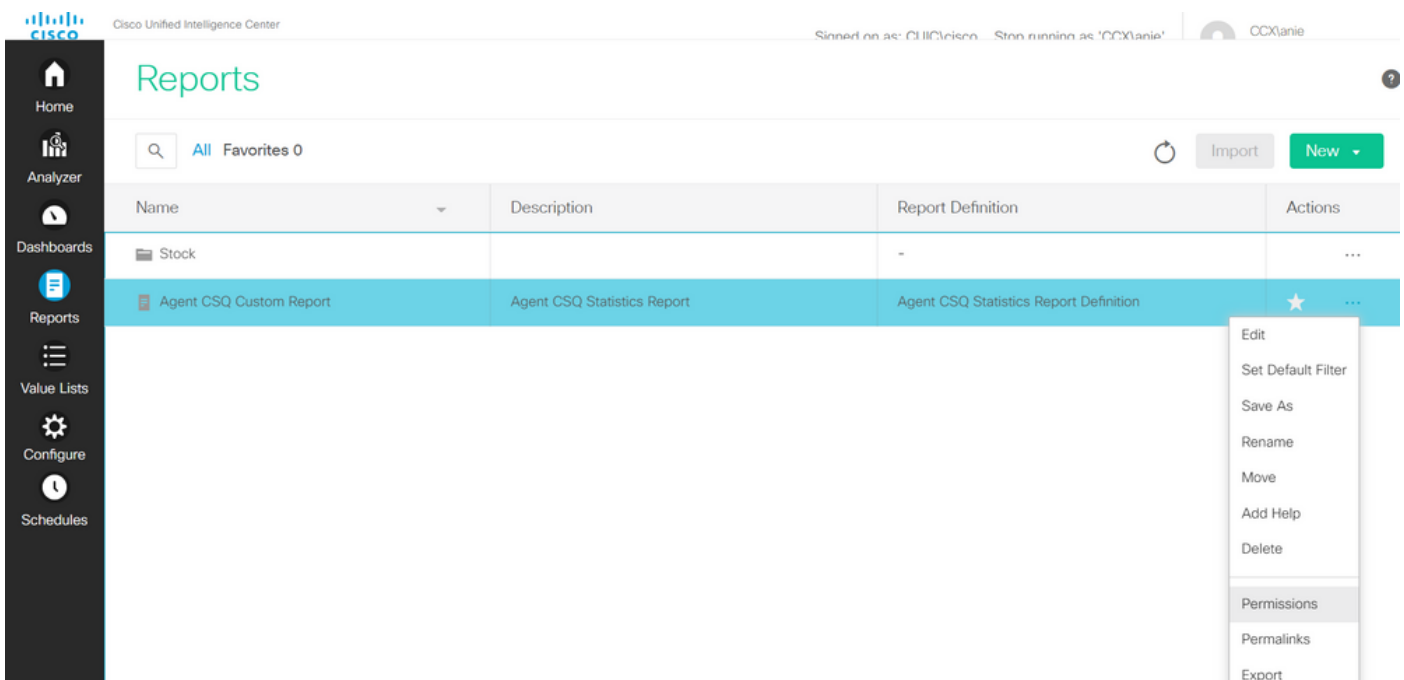


Zodra het rapport is verwijderd, ga je gang en stop **de run as**.

Als CUIC opnieuw inlogt met superadmin, navigeer dan naar het gedeelte Gebruikers en u moet het gebruikerspad met succes kunnen verwijderen.

Optie 2.

Deze optie kan behulpzaam zijn wanneer u het Aangepaste Rapport niet wilt verwijderen en het blijven gebruiken. Meld u aan bij CUIC en gebruik de optie **Uitvoeren als** om de ontbrekende gebruikersaccount te simuleren. navigeer vervolgens naar rapporten, zoek naar rapporten en wijzig de rechten om de groep voor beheerders of rapporterende gebruikers op te nemen:



Permissions Agent CSQ Custom Report



🔍 All



Group Name	View	Edit
Agents	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
ReportingUsers*	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Members
Agents
CCX\anie
CCX\finestetest
CCX\ivr-test1
CCX\supervisor1
CCX\testing1
CCX\testing2
CCX\user4
CCX\uuser2
CCX\uuser3
CUIC\cisco

Cancel Save

Meld u aan bij CLI en controleer de eigenaar-ID van de gebruiker die is verwijderd:

update de eigendom van elke rapport dat door deze gebruiker is gemaakt aan de superbeheerder.

run sql update cuic_data:cuicReport set eigenaar = '11111111111111111111111111111111AAA'
waar eigenaar = '6902FD2E100 01800000015A0A7FFCD4' zoals in de afbeelding.

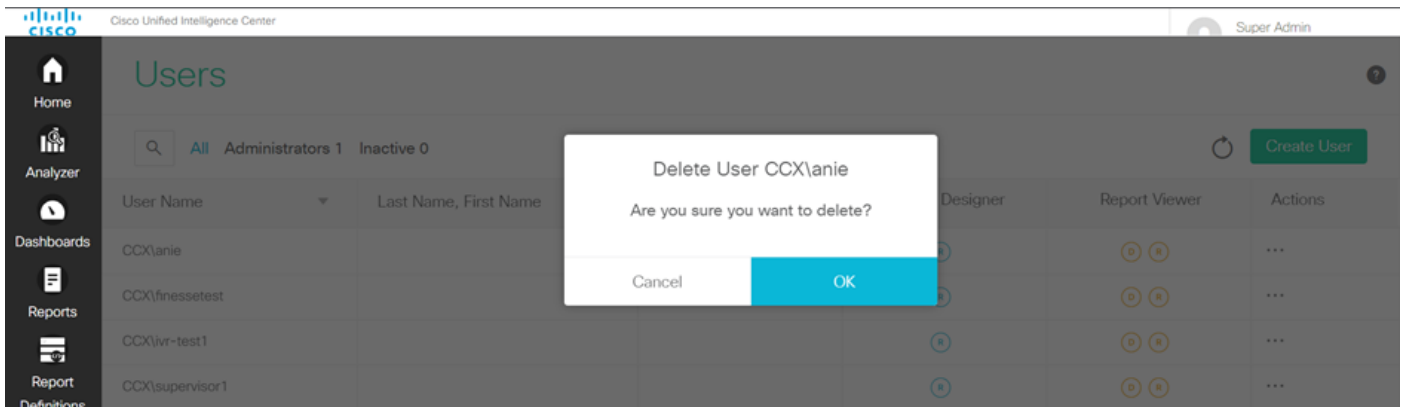
```
admin:run sql update cuic_data:cuicReport set owner = '11111111111111111111111111111111AAA' where owner = '6902FD2E100001800000015A0A7FFCD4'  
Rows: 1  
admin:
```

Log terug in op CUIC als superbeheerder en merk het rapport op.

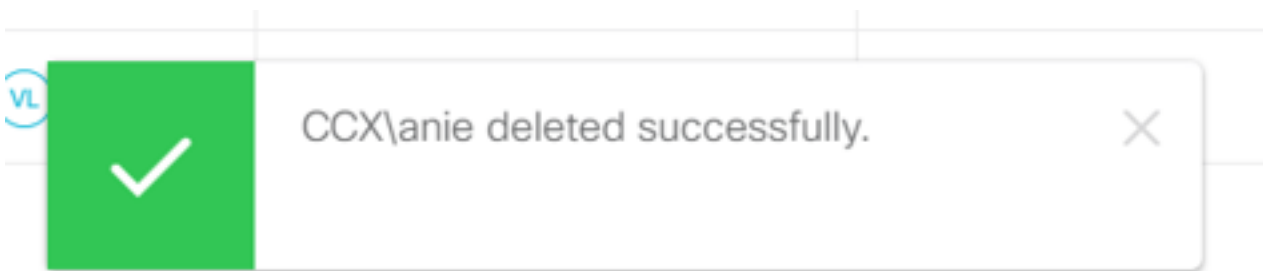
Reports

Name	Description	Report Definition	Actions
Stock		-	...
Agent CSQ Custom Report	Agent CSQ Statistics Report	Agent CSQ Statistics Report Definition	☆ ...

Verwijder de gebruiker nu op CUIC. Aangezien er geen andere entiteiten zijn die eigendom zijn van de gebruiker. Navigeren in **het configureren > Gebruiker > Handelingen Menu > Verwijderen** zoals in de afbeelding weergegeven.



Aan de rechteronderkant van de pagina verschijnt een pop-up terwijl de gebruiker met succes is verwijderd.



Dit bevestigt dat de gebruikershandleiding succesvol uit CUIC is verwijderd.