

Werking met POD-functie voor probleemoplossing in CVP

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleemsamenvatting en foutmelding](#)

[Mogelijke oorzaken](#)

[Aanbevolen actie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen bij de Service Picht of Data (POD), fouten in de werking van Cisco Customer Voice Portal (CVP).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- CVP-server
- Cisco Unified Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-implementaties
- Context

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op deze softwareversies:

- CVP-server 11.5
- UCS E11.5

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 de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Probleemsamenvatting en foutmelding

Wanneer u een handeling met de POD probeert uit te voeren, mislukt de bewerking. De gerapporteerde foutmelding is: "Uitzondering in verband met storing POD-operatie".

Mogelijke oorzaken

- Invoeringsfout
- Dynamische downloadfout
- Initiatiefout van een serviceclient of onjuiste verbindingsgegevens

Aanbevolen actie

Stap 1. Controleer of de op Context Service betrekking hebbende gegevens van OAMP naar VXML server met succes zijn uitgevoerd vanaf de knop Deployment Status in OAMP.

- Als de implementatie in OAMP mislukt is, ga dan naar **Apparaatbeheer > Unified CVP VXML Server > Selecteer de mislukte VXML Server** en klik op **Save & Deployment**.
- Zorg ervoor dat de VXML serverstatus UP is.

Stap 2. Controleer het dynamisch downloaden van de bar van de de Verlenging van de Dienst van de Context is succesvol in het pad **CVP_HOME\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP\WEB-INF\contextservice\context-service-sdk-downloads**.

- Controleer de netwerkconnectiviteit.
- Zorg ervoor dat alle proxy in bedrijf is als deze wordt gebruikt.

Stap 3. Zorg ervoor dat de initialisatie van de Service-client is voltooid.

- Start de VXML Server-service opnieuw.

Stap 4. Controleer dat de Customer-ID geldig en aanwezig is.

- Maak geldige klanten.

Stap 5. Controleer VXML-logbestanden, toepassingsactiviteit en foutmeldingen voor eventuele uitzonderingen.