

O CVP 9 experimenta erros do [WSM_SERVICE]

Índice

[Introdução](#)

[Problema](#)

[Solução](#)

Introdução

Este documento descreve a solução para parar os alertas portais irritantes da Voz de cliente (CVP) recebidos pela equipe do Information Technology. Estes erros não causam nenhuma edição aos agentes ou ao fluxo de chamadas do centro de chamadas do cliente.

Problema

Os clientes CVP experimentam esta série de erro repetida durante todo o evento e logs CVP:

```
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
```

Solução

Puxe e verifique esta informação com estas etapas:

1. Através da alerta do CMD, incorpore a **plataforma da mostra** (tela da captura).
2. Encontre o arquivo do logman no diretório "C:\Cisco\CVP\conf\webservices?".
3. Verifique para ver se há algum dados nesse arquivo.
4. Puxe os logs WSM de "C:\Cisco\CVP\Logs\WSM\?".
5. Puxe o arquivo que é redigido no dobrador de "C:\Cisco\CVP\Logs\PERF\". Se você é incapaz de encontrar uma causa de raiz daqueles logs, continue à próxima seção a fim verificar o registro CVP.

Verifique que seu registro no CVP está ajustado corretamente

1. Verifique para verificar que este caminho de registro está inteiramente intacto:
HKEY_CURRENT_USER \ software \ JavaSoft \ Prefs \ COM \ Cisco \ ccbu \ wsc \ dp \ cvp
Aqui você deve ver a chave "username" com o "wsmadmin" na coluna dos dados. Se isto não existe em seu registro, adicionar isto manualmente. Se isto está correto, passe a etapa 2.
2. Verifique que HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Wow6432Node\JavaSoft\Prefs esta presente e forneça a permissão completa para o administrador nesta chave. Se Prefs não é criado, crie-o manualmente: Navegue a
HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Wow6432Node\JavaSoft\Prefs. Clicar com o botão direito
JavaSoft. Escolha **novo > chave > nome? Prefs?**. Neste tempo você não deve ver o erro: "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"