

# Опыт CVP 9 [WSM\_SERVICE] ошибки

## Содержание

[Введение](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

## Введение

Этот документ описывает решение остановить раздражающие предупреждения клиентского голосового портала (CVP), полученные командой Информационных технологий. Эти ошибки не вызывают проблем агентам или потоку вызовов центра обработки вызовов клиента.

## Проблема

Клиенты CVP испытывают эту строку с ошибкой, повторенную всюду по журналам CVP и Событию:

```
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
```

## Решение

Вытяните и проверьте эту информацию с этими шагами:

1. Через приглашение cmd введите **show platform** (экран перехвата).
2. Определить местоположение файла лесоруба в каталоге  
"C:\Cisco\CVP\conf\webervices?."
3. Проверьте, чтобы видеть, существуют ли какие-либо данные в том файле.
4. Вытянуть журналы WSM от "C:\Cisco\CVP\Logs\WSM?".
5. Вытяните файл PERFLOG\_XXXXX.csv, который записан в папке  
"C:\Cisco\CVP\Logs\PERF". Если вы неспособны найти основную причину от тех журналов, продолжиться к следующему разделу для проверки Реестра CVP.

## Проверьте, что ваш Реестр на CVP Установлен Правильно

1. Проверьте, чтобы проверить, что этот Путь в реестре полностью неповрежден: HKEY\_CURRENT\_USER\Software\JavaSoft\Prefs\com\cisco\ccbu\wsc\dp\cvr Здесь необходимо видеть ключевое "имя пользователя" с "wsmadmin" в столбце данных. Если это не существует в вашем реестре, добавьте это вручную. Если это корректно, перейдите к шагу 2.
2. Проверьте, что HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Wow6432Node\JavaSoft\Prefs присутствует, и предоставьте полные полномочия для администратора на этом ключе. Если Prefs не создан, создайте его вручную: Перейдите к HKEY\_LOCAL\_MACHINE\Software\Wow6432Node\. Щелкните правой кнопкой мыши **JavaSoft**. Выбрать **New> Key> Name? Prefs?**. В это время вы не должны видеть **ошибку**: "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"