

CVP 9个体验[WSM_SERVICE]错误

目录

[简介](#)

[问题](#)

[解决方案](#)

简介

本文描述解决方案终止信息技术团队接收的讨厌的Customer Voice Portal (CVP)警报。这些错误不导致对客户的呼叫中心代理程序或呼叫流的问题。

问题

CVP客户体验此错误串被重复在事件和CVP日志中：

```
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
```

解决方案

请求并且验证与这些步骤的此信息：

1. 通过CMD提示符，回车显示平台(捕获屏幕)。
2. 寻找在目录“C:\Cisco\CVP\conf\webservices的logman文件？。
3. 确认是否有在该文件的任何数据。
4. 请求从“C:\Cisco\CVP\Logs\WSM\的WSM日志？。
5. 请求在“C:\Cisco\CVP\Logs\PERF”文件夹写入的文件。如果无法查找从那些日志的一个根本原因，请继续对下一部分为了验证CVP注册。

验证您的在CVP的注册正确地设置

1. 检查验证此登记路径是充分地完整的：
HKEY_CURRENT_USER\软件\Javasoft\Prefs\com\cisco\ccbu\wsc\dp\cvp您应该看

到关键“用户名”与“wsmadmin”在数据列。如果这在您的注册不存在，请手工添加此。如果这正确，请进入步骤2。

2. 验证HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Wow6432Node\JavaSoft\Prefs是存在并且为管理员提供全双工权限在此密钥。如果Prefs没有创建，请手工创建它：导航对HKEY_LOCAL_MACHINE\Software\Wow6432Node\。用鼠标右键单击**JavaSoft**。选择**New > Key >名称？Prefs？**。此时您不应该看到错误：“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”