

Fehlerbehebung für CVP 12.5, wenn die NOAMP VVB-Konfiguration einen internen Serverfehler meldet

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Fehlerbehebung für Customer Voice Portal (CVP) (12.5), wenn das neue OAMP (NOAMP) einen internen Serverfehler für die Konfiguration von Virtualized Voice Browser (VB) 12.5 meldet.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- CVP 12,5
- VB 12,5
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12,5

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- VB 12,5
- CVP 12,5
- UCCE 12,5

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Wenn Sie Customer Virtual Assistant über die Administrationsseite von NOAMP in CVP 12.5 konfigurieren:

1. Klicken Sie auf **CVA** und anschließend auf **Konfiguration**.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü Device (Gerät) die VVB-Instanz aus, und die Instanz wird gemeldet.

Error occurred
Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help.

Cisco Unified Customer Voice Portal

Customer Virtual Assistant

Device

✖ Error occurred
Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help.

Lösung

Schritte zur Behebung dieses Problems:

1. Erfassen Sie OAMP-Protokolle vom Speicherort des Ordners.

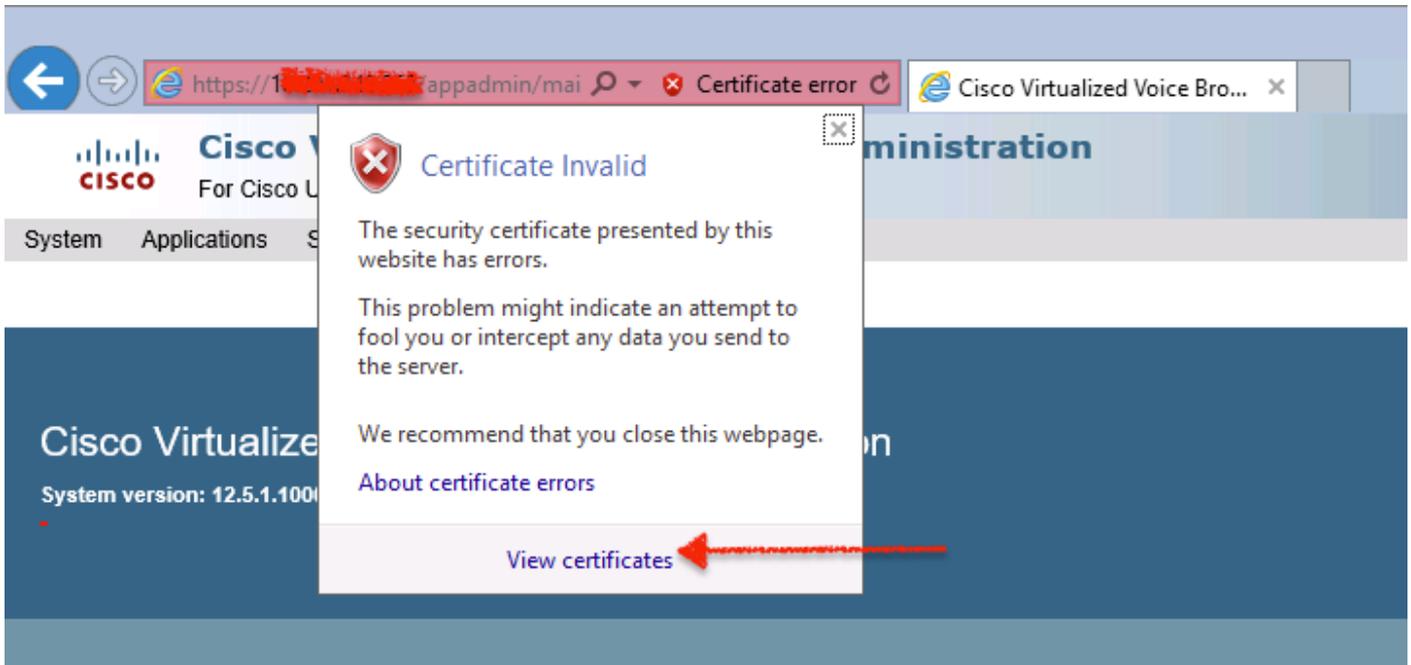
<Drive>:\Cisco\CVP\logs\OAMP

2. Überprüfen Sie die Protokolldatei auf Fehler.

```
][product_name=CVP][subsystem_exception_info=][tid=http-processor55][version_number=CVP_12_5_1_0_0_325]:  
Information associated with the following logged exception [id:9007] 238: 10.201.248.252: Mar 28  
2020 22:45:43.520 -0700: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 07,  
2020 1:20 AM][build_type=rel][exception=java.net.UnknownHostException: vvb12 at  
java.net.AbstractPlainSocketImpl.connect(AbstractPlainSocketImpl.java:184) at
```

java.net.PlainSocketImpl.connect(PlainSocketImpl.java:172)

3. Stellen Sie sicher, dass das VVB-Zertifikat heruntergeladen und dann zum Keystore des CVP hinzugefügt wird. Stellen Sie sicher, dass dieser CVP-Knoten die OAMP-Rolle ausführt.
4. Laden Sie das VB-Zertifikat herunter, indem Sie wie im Bild gezeigt zu `https://<VVB-IP-Adresse>/appadmin/main` navigieren.

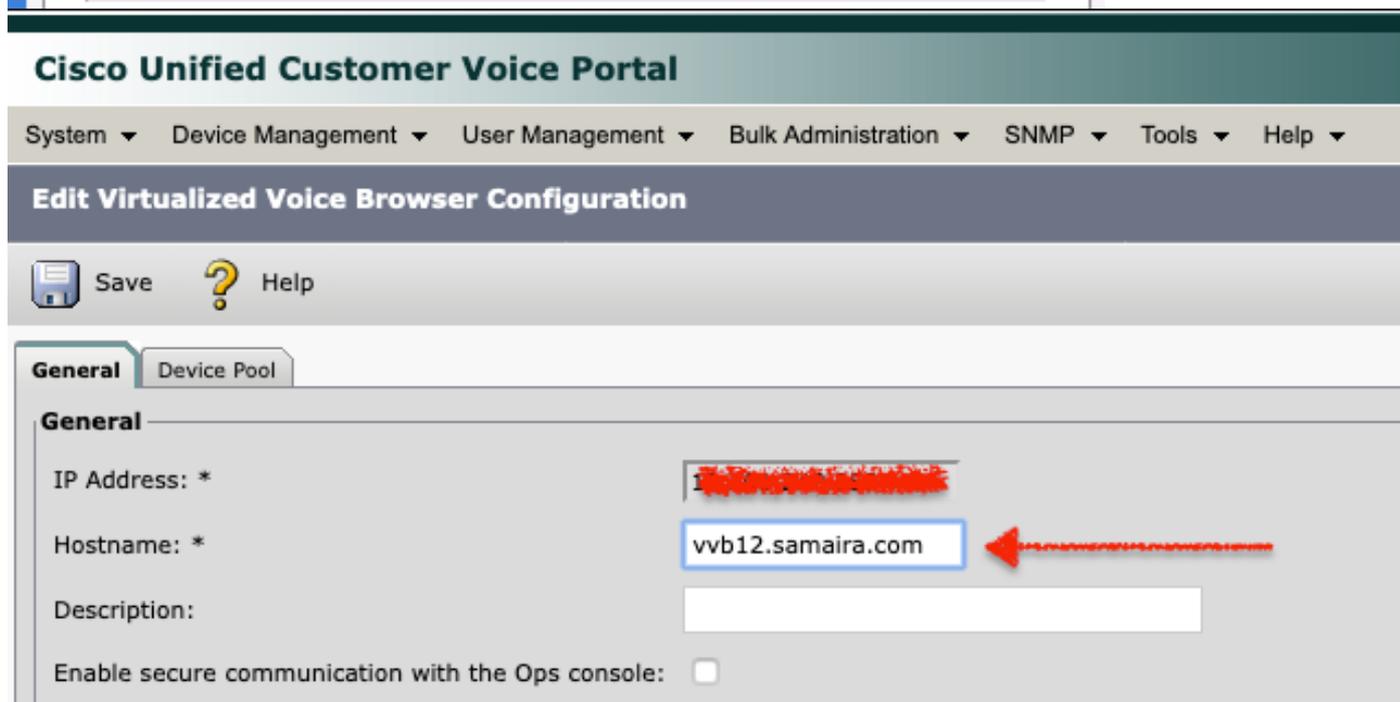
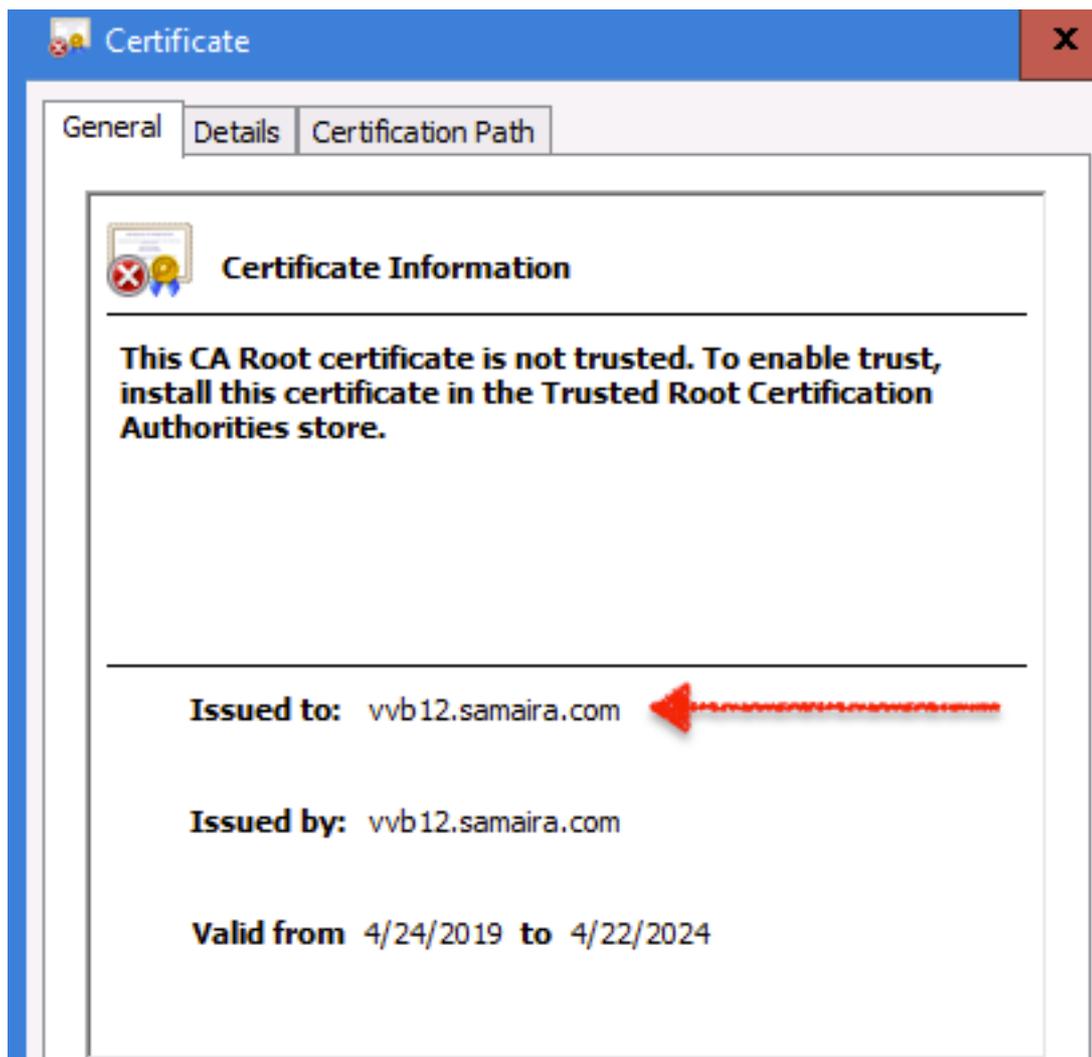


5. Navigieren Sie zu **Zertifikate > Details > In Datei kopieren**. Wählen Sie **Base-64-verschlüsseltes X.509** aus.
 6. Speichern Sie die Datei lokal auf dem CVP-Knoten. Zur Referenz dieses Artikels wird die Zertifikatsdatei am Speicherort `c:\` gespeichert und diese Zertifikatsdatei heißt `vb12.cer`.
 7. Führen Sie den Befehl `keytool` aus, um das Zertifikat in der Warteschlange zu importieren und als vertrauenswürdig zu kennzeichnen:
 - a) Navigieren Sie zu **Eingabeaufforderung** als Administrator.
 - b) Geben Sie `cd C:\Cisco\CVP\jre\bin`.
 - c) Geben Sie anschließend den Befehl ein, um das Zertifikat in den CVP-Vertrauensspeicher zu importieren.
- ```
keytool -import -trustcacerts -keystore c:\Cisco\CVP\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias vb12.samaira.com -file C:\vwb12.cer
```

**Hinweis:** "Alias" entspricht dem Befehl **Issued To** des heruntergeladenen Zertifikats und stellt sicher, dass der Befehl `keytool` während des Wartungsfensters ausgeführt wird.

8. Keystore-Kennwort von Speicherort kopieren `C:\Cisco\CVP\conf` und Dateiname `"security.properties"`
9. Wählen Sie anschließend im klassischen OAMP **Device Management > Virtualized Voice Browser (Geräteverwaltung > Virtualisierter Sprachbrowser)** aus. Stellen Sie sicher, dass der VB-

Hostname dem des heruntergeladenen VB-Zertifikats "Issued To" entspricht. Klicken Sie auf **Speichern** wie im Bild gezeigt.



10. Navigieren Sie zu **NOAMP > CVA > klicken Sie auf Konfiguration > wählen Sie den Gerätenamen von VVB aus**, und überprüfen Sie, ob der Bildschirm wie im Bild dargestellt angezeigt wird.



## Customer Virtual Assistant

Device

[Text to Speech](#) Automatic Speech Recognition Natural Language Understanding

[New](#)

| Service Account | Service Provider | Description | Default |
|-----------------|------------------|-------------|---------|
| No items found  |                  |             |         |

- Overview
- CVA
- Integration