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	Cisco Unified Customer Voice Portal
	Customer Virtual Assistant
Overview	Device vvb12 ~
CVA	 Error occurred Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help.
0	
License Management	
Classic OAMP	

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=httpprocessor55][version_number=CVP_12_5_1_0_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_0AMP-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 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.

← → 2 https://1	appadmin/mai 🔎 👻 Certificate error 🖒 <i>@</i> Cisco Virtualized Voice Bro ×
cisco For Cisco U	Certificate Invalid
System Applications S	The security certificate presented by this website has errors.
	This problem might indicate an attempt to fool you or intercept any data you send to the server.
Cisco Virtualize System version: 12.5.1.100	We recommend that you close this webpage. About certificate errors
	View certificates

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:\vvb12.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.

Certificate X	5				
General Details Certification Path					
Certificate Information					
This CA Root certificate is not trusted. To enable trust, install this certificate in the Trusted Root Certification Authorities store.					
Issued to: vvb12.samaira.com					
Issued by: vvb12.samaira.com					
Valid from 4/24/2019 to 4/22/2024					

Cisco Unified Customer Voice Portal

System - Device Management - User Management	Bulk Administration SNMP Tools Help								
Edit Virtualized Voice Browser Configuration									
न Save 🦓 Help									
General Device Pool									
General									
IP Address: *									
Hostname: *	vvb12.samaira.com								
Description:									
Enable secure communication with the Ops console:									

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.

altalta cisco	Cisco Unifie	d Customer Voice Po	rtal			,	administrator Administrator	
-	Customer Virtual Assistant							
Overview	Device	wb12.samaira.com	~				0	
		vib12 samaira.com		Text to Speech	Automatic Speech Recognition	Natural Language Understanding		
CVA							New	
æ	Service Accou	nt	Service Provider	Description			Default	
	No Items Sound							
Integration								