

Fehlerbehebung beim CVP-Server aufgrund von IP-Adressänderungen nicht erreichbar

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Problemübersicht](#)

[Mögliche Ursachen](#)

[Empfohlene Maßnahmen](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie der Fehler beim Customer Voice Portal (CVP) behoben wird, der nach Änderung der IP-Adresse nicht erreichbar ist.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- CVP-Server
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Problemübersicht

Die IP-Adresse eines Unified CVP-Servers wird geändert und jetzt als **Not Reachable (Nicht erreichbar)** aufgeführt.

Mögliche Ursachen

Die IP-Adresse eines Unified CVP-Servers wurde in der lokalen Konfigurationsdatei geändert.

Anmerkung: Um die IP-Adresse zu ändern, verwenden Sie die Verwaltungsseite der CVP Operations Console.

Empfohlene Maßnahmen

Wenn Sie die IP-Adresse des Servers in der lokalen Konfigurationsdatei bereits geändert haben, können Sie den Server in der Operations Console löschen, aber die Konfigurationseigenschaften bleiben auf dem Server erhalten. Dies liegt daran, dass die Operations Console nicht auf den Server mit der ursprünglichen IP-Adresse zugreifen kann. Beim Hinzufügen des Servers mit der neuen IP-Adresse zur Operations Console werden neue Eigenschafteneinträge erstellt. Die ursprünglichen Konfigurationseigenschaftensdateien werden nicht bereinigt und müssen manuell

Anmerkung: Weitere Informationen zu CVP Smart License finden Sie [in diesem Video](#).

Schritt 5: Starten Sie alle CVP-Dienste von diesem Gerät neu. Das Gerät befindet sich nach der Installation und kann die Konfigurationsänderungen von CVP Operation Administration Maintenance and Provisioning (OAMP) erhalten.

Schritt 6: Wählen Sie in der Operations Console die Option **Speichern und Bereitstellen** des neuen Geräts aus.

Schritt 7: Führen Sie die neue Lizenz ggf. erneut durch (nicht zutreffend für CVP Smart License).