

# Configuración del servidor FTP en PCCE

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[PCCE 2K](#)

[PCCE 4K/12K](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Credenciales FTP incorrectas](#)

[Puerto FTP no correcto](#)

[Administración de servicios web \(WSM\) de CVP inactivo](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe cómo configurar el protocolo de transferencia de archivos (FTP) en un servidor de medios en Package Contact Center Enterprise (PCCE).

Colaboración de Ramiro Amaya y Anuj Bhatia, ingeniero del TAC de Cisco y Vikas Bhat, Ingeniería de Cisco

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Package Contact Center Enterprise
- Portal de voz del cliente de Cisco (CVP)

### Componentes Utilizados

La información utilizada en el documento se basa en la versión 12.5(1) de PCCE.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si su red está activa, asegúrese de comprender el impacto potencial de cualquier paso.

## Antecedentes

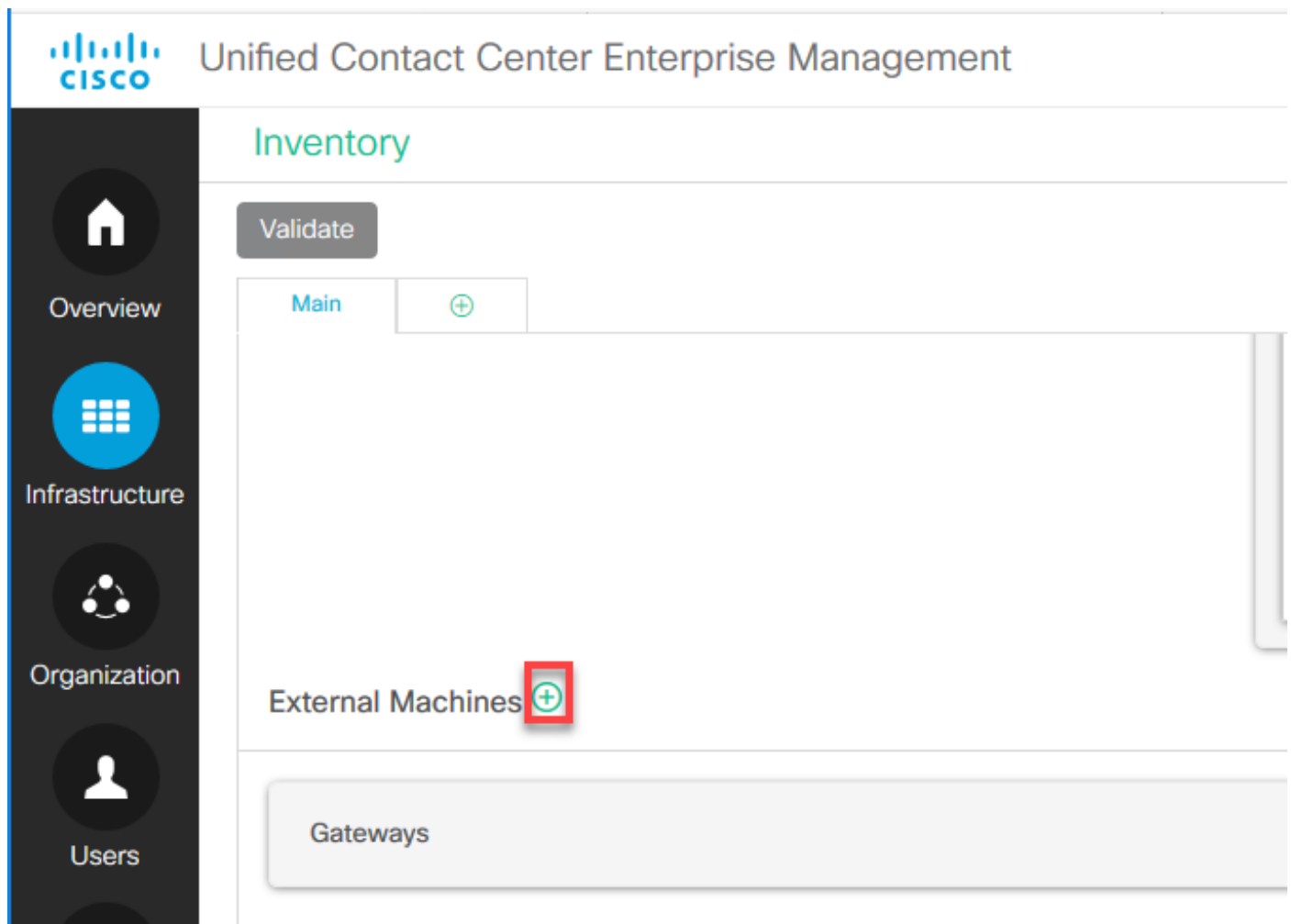
La función de saludo de agente de CVP permite a los agentes grabar sus propios saludos. Los saludos del agente grabados se cargan en el servidor de medios a través de un servidor FTP configurado en el propio servidor de medios.

En PCCE 12.5, la configuración del servidor de medios se puede realizar ahora a través del panel de vidrio único (SPOG) de la estación de trabajo de administración de PCCE (AW). De este modo, se puede configurar el servidor FTP a través del servidor de medios. La configuración se organiza para todos los servidores CVP de todos los sitios.

## Configurar

### PCCE 2K

Paso 1. Agregue el servidor de medios. Desplácese a la tarjeta Inventory (Inventario), seleccione el icono External Machine + (Máquina externa +).



Paso 2. En el campo Type (Tipo), seleccione Media Server (Servidor de medios).

## Add Machine



Type Media Server

Hostname/IP Address\*

**FTP Details**

FTP Enabled

Anonymous Access

Username\*

Password\*

Port

Cancel

Save

Paso 3. Agregue el nombre de host/dirección IP del servidor de medios. Seleccione la casilla FTP Enabled (FTP activado) y proporcione el nombre de usuario y la contraseña.

## Add Machine



Type	Media Server
Hostname/IP Address*	cvpa.pccercdn.cisco.com
<b>FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

Paso 4. Click Save.

Si el Media Server que se va a agregar se encuentra en uno de los servidores CVP, no es necesario seguir el procedimiento anterior, sino editar el servidor CVP que ya se ha agregado en el proceso de inicialización PCCE, seleccione la casilla FTP Enabled (FTP activado) y actualice las credenciales FTP.

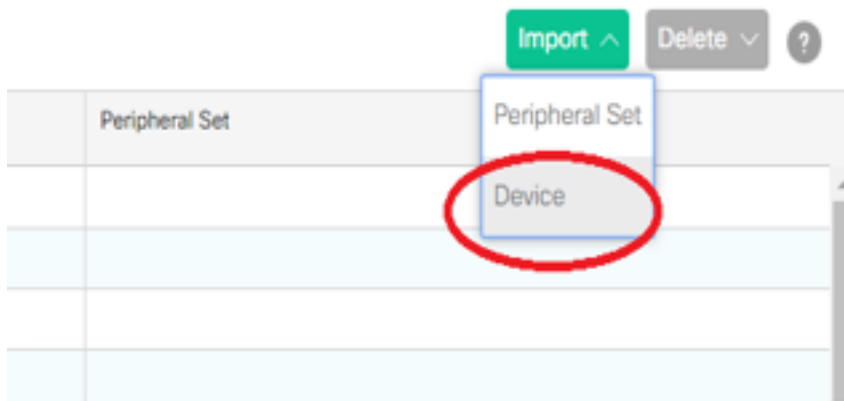
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>
<b>Media Server FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●●●●●"/>
Port	<input type="text" value="21"/>

Cancel

Save

## PCCE 4K/12K

Paso 1. Agregue el servidor de medios. Desplácese a la tarjeta de inventario, seleccione Importar y, a continuación, Dispositivo.



Paso 2. Descargue la plantilla Valores separados por comas (CSV) y rellene la plantilla con los detalles del servidor de medios.

	A	B	C	D	E	F	G
name	machineType	publicAddress	connectionInfo	privateAddress	peripheralSetName	side	
MEDIA-SERVER	EXTERNAL_MEDIA_SERVER	10.10.20.151	ftpEnabled=true&ftpUserName=user&ftpPassword=ftpPass123		PS1		

Paso 3. Cargue la plantilla.

Paso 4. Los detalles del servidor FTP se deben ingresar a través de SPOG, de modo que también se puedan orquestar junto con los detalles del servidor de medios.

Esto se puede hacer mediante **la edición** de la página del equipo.

Hostname/IP Address*	10.201.198.7
Address*	10.201.198.7
<b>FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>
Port	<input type="text" value="21"/>

Cancel

Save

## Verificación

El procedimiento de verificación es en realidad parte del proceso de configuración.

## Troubleshoot

Los registros de Tomcat `c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp>` son necesarios para resolver los problemas relacionados con el servidor de medios y la adición del servidor FTP.

### Credenciales FTP incorrectas

```

000002348: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:06.973 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-3-6-REQUEST_START:
%[ip.orig=127.0.0.1][method_name=PUT][parameter_name={ async=[true]
}][port.orig=49920][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/machineinventory/9728][usr=boston@berlin.icm]: Request start
0000013175: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:06.979 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-3-6-REST_API_INFO: User
name: BERLIN\boston, service: machineinventory, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1, access: FULL
000002349: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:06.999 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-3-6-REQUEST_END:
%[PARAM_TIME_ELAPSED=23]: Request complete
0000013177: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:08.007 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-5-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: The user credentials provided for the FTP Server are
incorrect.][message_string=uncaught exception thrown by the api]: The REST API has caught an exception
0000013178: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:08.008 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-5-3-EXCEPTION_INFO:
%[build_date=Dec 02, 2019 6:26 AM][build_type=re][exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: The user credentials
provided for the FTP Server are incorrect.
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.throwIfNecessary(WebConfigService.java:1904)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.throwIfNecessary(WebConfigService.java:1872)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.throwIfNecessary(WebConfigService.java:1862)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.validateUpdate(WebConfigService.java:1837)

```

## Puerto FTP no correcto

```

}][port.orig=54448][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/machineinventory/5055][usr=boston@BERLIN.ICM]: Request start
0002595933: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:49.599 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REST_API_INFO: User name: BERLIN\boston,
service: machineinventory, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1, access: FULL
0000038996: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:50.662 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REQUEST_END: %[PARAM_TIME_ELAPSED=140]:
Request complete
0002595934: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:51.688 -0500: %CCBU_578142-MACHINEHOST-UPDATE-5055-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=java.net.ConnectException: Connection refused: connect][message_string=There was a problem when testing the FTP credentials for CVP
Media Server.]: The REST API has caught an exception
0002595935: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:51.690 -0500: %CCBU_578142-MACHINEHOST-UPDATE-5055-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Dec 20,
2019 11:19 PM][build_type=re][exception=java.net.ConnectException: Connection refused: connect
    at java.net.DualStackPlainSocketImpl.waitForConnect(Native Method)

```

## Administración de servicios web (WSM) de CVP inactivo

```

0000004500: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.584 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REQUEST_START:
%[ip.orig=127.0.0.1][method_name=PUT][parameter_name={ async=[true]
}][port.orig=56818][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/machineinventory/9728][usr=boston@berlin.icm]: Request start
0000029867: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.589 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REST_API_INFO: User name: BERLIN\boston, service:
machineinventory, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1, access: FULL
0000004501: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.605 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REQUEST_END: %[PARAM_TIME_ELAPSED=18]:
Request complete
0000029868: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.690 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-6-REST_API_INFO: Prepare Orchestration response
is SUCCESS
0000029869: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.690 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-6-
REST_API_INFO: CceTransaction.createTransaction: principal=GenericPrincipal[boston@berlin.icm(Administrator,)] userName=boston userDomain=BERLIN
0000029870: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.718 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-6-REST_API_INFO: Validating cvp connection
java.net.ConnectException: Connection refused: connect][message_string=Failed to make request. Exception is caught for rest call:
GET https://10.10.10.10:8111/cvp-dp/rest/DiagnosticPortal/ListAppServers]: The REST API has caught an exception
0000029873: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:42.724 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Dec 02, 2019
6:26 AM][build_type=re][exception=com.sun.jersey.api.client.ClientHandlerException: java.net.ConnectException: Connection refused: connect
    at com.sun.jersey.client.urlconnection.URLConnectionClientHandler.handle(URLConnectionClientHandler.java:151)
    at com.sun.jersey.api.client.Client.handle(Client.java:648)
    at com.sun.jersey.api.client.filter.HTTPBasicAuthFilter.handle(HTTPBasicAuthFilter.java:81)

```

## Información Relacionada

[Guía de administración de PCCE](#)



