

# Solución de problemas de intercambio de certificados entre CVP 12.5 y PCCE 12.0

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Troubleshoot](#)

[Conclusión](#)

[Información Relacionada](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de intercambio de certificados entre Cisco Customer Voice Portal (CVP) 12.5(X) y Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) 12.0(X).

## Prerequisites

## Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Versión 12.0 de Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Versión 12.5 del CVP
- Estación de trabajo de administración de PCCE (AW)
- Panel de vidrio único PCCE (SPOG)

## Componentes Utilizados

- Versión 12.0 de Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE)
- Versión 12.5 del CVP

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. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Background

PCCE 12.5 admite la actualización en varias etapas, lo que significa que CVP podría actualizarse a 12.5 mientras que PCCE aún se encuentra en la versión 12.0. En este escenario, el CVP se ha actualizado a 12.5 mientras que el PCCE permanece en 12.0. Después de la actualización

cuando accede a SPOG e intenta configurar el servidor de informes CVP, se informa de un error que indica que no puede comunicarse con el servidor.

## Troubleshoot

Paso 1. Compruebe el estado del servidor de informes de CVP. Navegue hasta CVP Diagnostic Portico y asegúrese de que el estado del sistema de informes esté en servicio.

The screenshot shows the CVP Diagnostic Frame View with the following details:

- General Tab:** Serv Mgr: ALL\_SS, Level: DEBUG
- Diagnostic Grid:**

| STANDARD           | INFRA                                      | LEGACY MSG  |                              |
|--------------------|--|---|------------------------------|
| ALL:               | <input type="checkbox"/> LOAD_SUBSYSTEM:   | <input type="checkbox"/> MSG_LAYER_MESSAGE:           | <input type="checkbox"/> GED |
| CALL:              | <input type="checkbox"/> THREAD:           | <input type="checkbox"/> MSG_LAYER_METHOD:            | <input type="checkbox"/> MSC |
| METHOD:            | <input type="checkbox"/> MSG:              | <input type="checkbox"/> MSG_LAYER_HANDLED_EXCEPTION: | <input type="checkbox"/> ICM |
| PARAM:             | <input type="checkbox"/> MSG_DETAIL:       | <input type="checkbox"/> MSG_LAYER_PARAM:             | <input type="checkbox"/>     |
| LOW_LEVEL:         | <input type="checkbox"/> MESSAGE_HANDLING: | <input type="checkbox"/> GLOBAL_EVENT:                | <input type="checkbox"/>     |
| CLASSDUMP:         | <input type="checkbox"/> TIMER:            | <input type="checkbox"/> EXTERNAL_EVENT:              | <input type="checkbox"/>     |
| HEARTBEAT:         | <input type="checkbox"/> STATE:            | <input type="checkbox"/> STATIC_FIELD:                | <input type="checkbox"/>     |
| HANDLED_EXCEPTION: | <input type="checkbox"/> SECURITY:         | <input type="checkbox"/> EXTERNAL_STATE:              | <input type="checkbox"/>     |
| OOOQUEUE:          | <input type="checkbox"/> LICENSING:        | <input type="checkbox"/> INTERNAL_STATE:              | <input type="checkbox"/>     |
| GARBAGE_COLLECTOR: | <input type="checkbox"/> STARTUP:          | <input type="checkbox"/> CODE_BRANCH:                 | <input type="checkbox"/>     |
| MESSAGE:           | <input type="checkbox"/> SHUTDOWN:         | <input type="checkbox"/> CODE_MARKER:                 | <input type="checkbox"/>     |
| RPT_JDBC:          | <input type="checkbox"/> STATS:            | <input type="checkbox"/> CLASS_DUMP:                  | <input type="checkbox"/>     |
| RPT_CALL_REG:      | <input type="checkbox"/> SNMP:             | <input type="checkbox"/> LOCAL_DUMP:                  | <input type="checkbox"/>     |
- Right Panel:**
  - Refresh button
  - RPT state: In Service
  - System Port Usage: NA
  - Licensing Migrated to CSSM
  - Call Server Version: CVP 12.5(1) Build=325
  - SIP Stack Version: Caffeine 3.2.1.1
  - Uptime: 169:47:11
  - Memory - In use: 2070805528 bytes, free: 1768070912 bytes
  - Processed at: Fri Mar 20 00:04:50 PDT 2020

Paso 2. Compruebe el estado del lado A y del lado B del servidor CVP. Navegue hasta CVP Diagnostic Portico y asegúrese de que el estado de los subsistemas esté en servicio.

The screenshot shows the CVP Diagnostic Frame View with the following details:

- General Tab:** Serv Mgr: SIP, Level: DEBUG
- Diagnostic Grid:**

| STANDARD           | INFRA                                      | LEGACY MSG  |                              |
|--------------------|--|---|------------------------------|
| ALL:               | <input type="checkbox"/> LOAD_SUBSYSTEM:   | <input type="checkbox"/> MSG_LAYER_MESSAGE:           | <input type="checkbox"/> GED |
| CALL:              | <input type="checkbox"/> THREAD:           | <input type="checkbox"/> MSG_LAYER_METHOD:            | <input type="checkbox"/> MSC |
| METHOD:            | <input type="checkbox"/> MSG:              | <input type="checkbox"/> MSG_LAYER_HANDLED_EXCEPTION: | <input type="checkbox"/> ICM |
| PARAM:             | <input type="checkbox"/> MSG_DETAIL:       | <input type="checkbox"/> MSG_LAYER_PARAM:             | <input type="checkbox"/>     |
| LOW_LEVEL:         | <input type="checkbox"/> MESSAGE_HANDLING: | <input type="checkbox"/> GLOBAL_EVENT:                | <input type="checkbox"/>     |
| CLASSDUMP:         | <input type="checkbox"/> TIMER:            | <input type="checkbox"/> EXTERNAL_EVENT:              | <input type="checkbox"/>     |
| HEARTBEAT:         | <input type="checkbox"/> STATE:            | <input type="checkbox"/> STATIC_FIELD:                | <input type="checkbox"/>     |
| HANDLED_EXCEPTION: | <input type="checkbox"/> SECURITY:         | <input type="checkbox"/> EXTERNAL_STATE:              | <input type="checkbox"/>     |
| OOOQUEUE:          | <input type="checkbox"/> LICENSING:        | <input type="checkbox"/> INTERNAL_STATE:              | <input type="checkbox"/>     |
| GARBAGE_COLLECTOR: | <input type="checkbox"/> STARTUP:          | <input type="checkbox"/> CODE_BRANCH:                 | <input type="checkbox"/>     |
| MESSAGE:           | <input type="checkbox"/> SHUTDOWN:         | <input type="checkbox"/> CODE_MARKER:                 | <input type="checkbox"/>     |
| RPT_JDBC:          | <input type="checkbox"/> STATS:            | <input type="checkbox"/> CLASS_DUMP:                  | <input type="checkbox"/>     |
| RPT_CALL_REG:      | <input type="checkbox"/> SNMP:             | <input type="checkbox"/> LOCAL_DUMP:                  | <input type="checkbox"/>     |
| RPT_BATCH:         | <input type="checkbox"/> SAF:              | <input type="checkbox"/>                              | <input type="checkbox"/>     |
- Right Panel:**
  - Refresh button
  - SIP state: In Service [Dump SIP State Machine](#)
  - ICM state: In Service
  - IVR state: In Service
  - System Port Usage: TOTAL [3000] AVAIL [3000] IN USE [0]
  - Licensing Migrated to CSSM
  - Snapshot SIP Stack Dialogs
  - SNAPSHOT**
  - INBOUND CALLS: 0
  - OUTBOUND CALLS: 0
  - RINGTONE CALLS: 0
  - VIDEO OFFERED: 0
  - VIDEO ANSWERED: 0
  - WHISPER CALLS: 0
  - GREETING CALLS: 0
  - TOTAL CALLS: 0
  - SURVEY API DONE: 0
  - SURVEY API FAILED: 0
  - TRANSCRIPT API DONE: 0
  - TRANSCRIPT API FAILED: 0
  - INBOUND CALLS PER SECOND: 0.0
  - Snapshot SIP Stack Dialogs: 0
  - TOTAL - SINCE STARTUP**
  - New Calls: 2
  - Connect msgs rcvd from ICM: 4
  - Completed Calls: 2
  - Abnormal Disconnects: 0

Paso 3. Verifique el estado del certificado desde SPOG.

Enumere el certificado de AW y asegúrese de que el servidor de informes de CVP se ha importado en el almacén de certificados de AW.

C:\Program Files (x86)\Java\jre1.8.0\_221\bin>keytool -list -v -keystore ..\lib\security\cacerts

Cuando se le solicite la contraseña, escriba **changeit**.

**Nota:** Si el certificado de CVP Reporting Server Web Service Manager (WSM) no se ha importado al almacén de certificados de AW, siga los procedimientos de exportación e importación de las secciones **Exportar certificados de servidor CVP** e **Importar servidores CVP Certificado WSM al servidor ADS Server** en este documento: [PCCE Autorfirmado Certificate Exchange](#).

Paso 4. Verifique el estado del certificado desde el servidor de informes de CVP.

Enumere el certificado del servidor de informes de CVP y asegúrese de que el certificado de AW se ha importado en el almacén de certificados del servidor de informes de CVP.

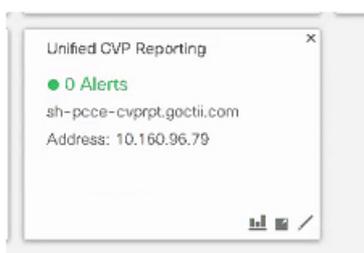
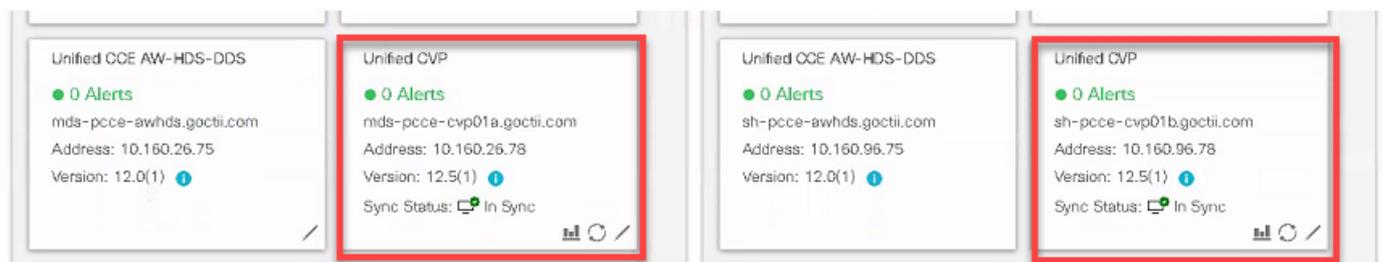
```
%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -list -storepass
```

Cuando se le solicite la contraseña, escriba la contraseña que se encuentra en C:\cisco\cvp\conf\Security.properties.

**Nota:** Si el certificado AW no se ha importado al almacén de certificados del servidor de informes CVP, siga los procedimientos de exportación e importación de las secciones **Exportar certificados de servidor ADS** y **Importar servidores ADS a servidores CVP y servidor de informes** en este documento: [PCCE Autorfirmado Certificate Exchange](#).

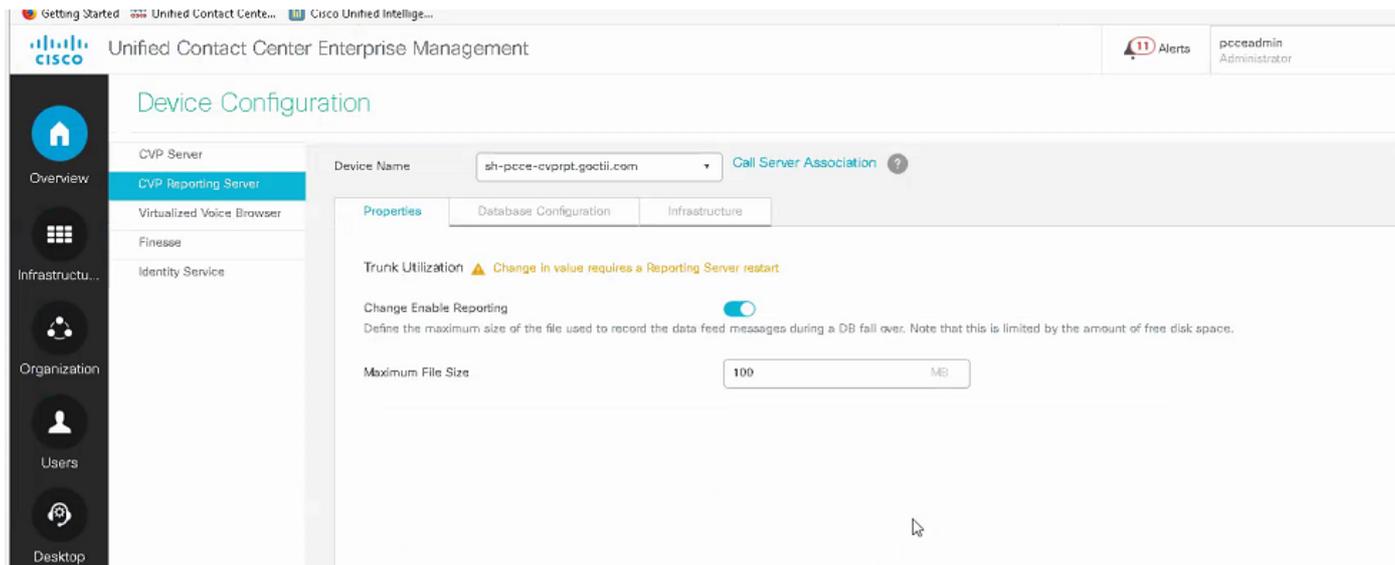
Paso 5. Asegúrese de haber importado los certificados de CVP Reporting Web Service Manager (WSM) en todos los PCCE AW. Asegúrese también de que ha importado todos los certificados de servidores AW al servidor de informes CVP.

Paso 6. Verifique las alertas en SPOG y asegúrese de que los servidores CVP estén sincronizados. Vaya a Overview > Inventory (Descripción general > Inventario).

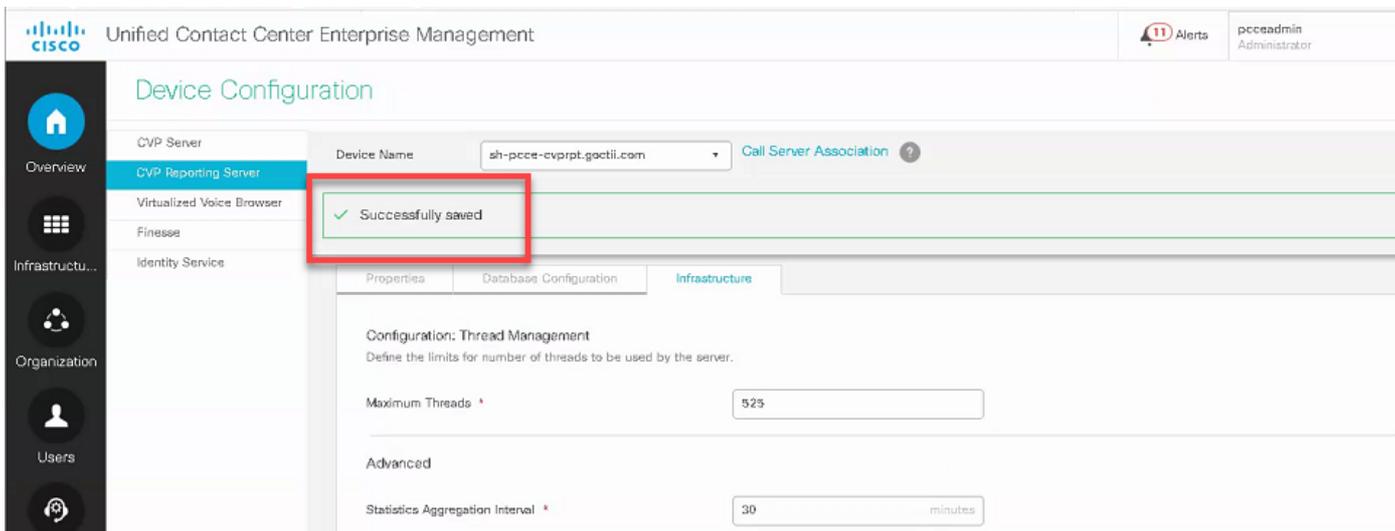


Paso 7. Acceda al servidor de informes de CVP para asegurarse de que no se informa de ningún

error. Vaya a Overview > Device Configuration > CVP Reporting server .



Paso 8. Cambie la configuración y guárdela. Vaya a Overview > Device Configuration > CVP Reporting server y haga clic en Save .



## Conclusión

- Se requiere PCCE ES\_37 para que PCCE 12.0 funcione con los componentes 12.5 del CVP.
- Los certificados de los servidores de informes de CVP deben intercambiarse entre CVP Reporting Server y AW.
- Para PCCE 12.0 y CVP 12.5, no es necesario intercambiar certificados entre servidores CVP (servidor de llamadas, servidor VXML) y servidores AW. Sin embargo, para la transferencia de aplicaciones VXML desde SPOG y Smart Licensing, se requiere el intercambio de certificados entre estos servidores.

## Información Relacionada

[Intercambio de certificados autofirmado de PCCE](#)

[Guía de configuración y administración de PCCE](#)

