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.

Screenshots	Sen	eral							
MDS-PCCE-awh	ds0	1a SH-PCCE-c	vpr	pt MDS-PCCE-cvp01a	s	H-PC	CE	-cvp01b	
(2) (2) (2) http://l	ocalh	ost:8000/cvp/diag		Q - C 🚳 (V	ni Pini	annost	tic P	Frame View X	
						ognos			1
		Serv Mgr. ALL_SS		×		1	$^{\sim}$	Refresh	-
		Level: DEBUG	_	<u>×</u>				RPT state: In Service	SIF
STANDARD		INFRA		LEGACY MSG				System Port Usage: NA Licensing Migrated to CSSM	Me
ALL:		LOAD_SUBSYSTEM:		MSGLAYER_MESSAGE:		GED		Dump SIP Cells Dump ICM Cells Dump ICM Properties Dump IVR Cells (verbose)	Pro
CALL:		THREAD:		MSGLAYER_METHOD:		MSC		Dump IVR Subsystem Dump IVR Serviets Dump RPT Dump Threads Reset Stats	
METHOD:		MSG:		MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION:		ICM.		Call Server Version: CVP 12.5(1) Build=325	_
PARAM:		MSG_DETAIL:		MSGLAYER_PARAM:				SIP Stack Version: Ceffeine 3.2.1.1 Uptime: 169.47:11	
LOW_LEVEL:		MESSAGE_HANDLING:		GLOBAL_EVENT:				Memory - In use:2070806528 bytes, free:1768070912 bytes Processed at: Fri Mar 20 09:04:56 PDT 2020	
CLASSDUMP:		TIMER:		EXTERNAL_EVENT:					
HEARTBEAT:		STATE:		STATIC_FIELD:		-			
HANDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:					
OOOQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL_STATE:		1.1			
GARBAGE_COLLECTOR		STARTUP:		CODE_BRANCH:					
MESSAGE:		SHUTDOWN:		CODE_MARKER:					
RPT_JDBC:		STATS:		CLASS_DUMP:		1			
RPT_CALL_REG:		SNMP:		LOCAL_DUMP:					

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.

	n-pc	ce-cvp01b:8000/cvp/dia	^{sg}	,	P Di	agnos	c Frame View ×	
		Serv Mgr: SIP		~			Refresh	
		Level: DEBUG		✓		- 1	SIP state: In Service Dump SIP State Machine	
STANDARD		INERA		LEGACY MSG			ICM state: In Service	
L:		LOAD SUBSYSTEM:		MSGLAVER MESSAGE:		GED	IVR state: In Service Surface Red Linear: TOTAL (2000) AVAIL (2000) INLUSE (0)	
ALL -			H	MCOLAVED METHOD	H	use	Licensing Migrated to CSSM	
at c		THREAD.		MSGLATER_METHOD.	-	MSC		
ETHOD:		MSG:		MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION:		ICM.	Dump SIP Calls Dump ICM Calls Dump ICM Properties Dump IVR Calls (ver Dump IVR Subsystem Dump IVR Serviets Dump RPT Dump Threads Rese	bose) t Stats
ARAM:		MSG_DETAIL:		MSGLAYER_PARAM:			SWADSWAT	
DW_LEVEL:		MESSAGE_HANDLING:		GLOBAL_EVENT:			INBOUND CALLS	0
ASSDUMP:		TIMER:		EXTERNAL EVENT:			OUTBOUND CALLS	0
ADTREAT:		CTATE:		STATIC FIELD	H		RINGTONE CALLS	0
CARIDEAL		STATE.		STATIO_FIELD.	-	-	VIDEO OFFERED	0
ANDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:			VIDEO ANSWERED	0
OOQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL_STATE:			WHISPER CALLS	0
ARBAGE_COLLECTOR:		STARTUP:		CODE_BRANCH:	Π		TOTAL CALLS	0
ESSAGE		SHUTDOWN		CODE MARKER			SURVEY API DONE	0
EBBMBE.	-	anorborni.	-		-		SURVEY API FAILED	0
PT_JDBC:	Ш	STATS:	Ш	CLASS_DUMP:			TRANSCRIPT API DONE	0
PT_CALL_REG:		SNMP:		LOCAL_DUMP:			TRANSCRIPT API FAILED	0
PT_BATCH:		SAF:					INBOUND CALLS PER SECOND	0.0
	-		-		-	-	Snapshot SIP Stack Dialogs	0
Set							TOTAL - SINCE STARTUP	2
							Connect more strend from ICM	2
BUG/0 - DEBUG/41 - DEB	06/4	<u>10</u>					Completed Calls	2
AME				LEVEL MASK			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: <u>PCCE Autorfirmado Certificate</u> <u>Exchange.</u>

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).

Unified CCE AW-HDS-DDS	Unified CVP	Unified CCE AW-HDS-DDS	Unified CVP
0 Alerts	0 Alerts	O Alerts	O Alerts
nds-pcce-awhds.goctii.com	mds-pcce-cvp01a.goctii.com	sh-pcce-awhds.goctii.com	sh-pcce-cvp01b.goctii.com
Address: 10.160.26.75	Address: 10.160.26.78	Address: 10.160.96.75	Address: 10.160.96.78
/ersion: 12.0(1) 🕕	Version: 12.5(1) ()	Version: 12.0(1) 1	Version: 12.5(1) 1
	Sync Status: 🚅 In Sync		Sync Status: 🚅 In Sync
/	<u> 国</u> 〇ノ		LO/
,			
lified CVP Reporting			
ified CVP Reporting ×			
ified CVP Reporting × 0 Alerts -pcce-cvprpt.goctii.com			
nified CVP Reporting × 0 Alerts 1-pcce-cvprpt.goctil.com 1dress: 10.160.96.79			

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 .

😻 Getting Star	ted 🚟 Unified Contact Cente 🛄	Cisco Unified Intellige											
dialia cisco	Unified Contact Cente	Alerta	poceadmin Administrator										
	Device Configuration												
	CVP Server	Device Name	sh-pcce-cvorpt.goctii.cor	sh-acce-everat.coctil.com									
Overview	CVP Reporting Server		[,										
	Virtualized Voice Browser	Properties	Database Configuration	Infrastructure									
	Finesse												
Infrastructu	Identity Service	Trunk Utilizatio	Trunk Utilization 🔺 Change in value regulres a Reporting Server restart										
۵		Change Enable Define the max	Reporting	ord the data feed message	s during a DB fall over. Note that this is li	mited by the amount of free disk s	pace.						
Organization		Maximum File S	Size	100	MB.								
Users													
P Desktop					Lø								

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

alialia cisco	Unified Contact Center	r Enterprise Management		Alerts	peceadmin Administrator								
	Device Configu	Iration											
Overview	CVP Server CVP Reporting Server	Device Name sh-poce-cvprpt.gootii.com											
	Virtualized Voice Browser Finesse	Successfully saved											
Infrastructu	Identity Service	Service Properties Database Configuration Infrastructure Configuration: Thread Management											
Organization		Define the limits for number of threads to be used by Maximum Threads											
Users	Advanced												
9		Statistics Aggregation Interval *	30 minutes										

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

Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems