# Dépannage de l'échange de certificats entre CVP 12.5 et PCCE 12.0

### Contenu

Introduction Conditions préalables Conditions requises Components Used Fond Dépannage Conclusion Informations connexes

## Introduction

Ce document décrit comment dépanner l'échange de certificats entre Cisco Customer Voice Portal (CVP) 12.5(X) et Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) 12.0(X).

# Conditions préalables

#### **Conditions requises**

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.0
- CVP version 12.5
- Station de travail Admin PCCE (AW)
- Volet unique de verre PCCE (SPOG)

#### **Components Used**

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) version 12.0
- CVP version 12.5

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.

# Fond

PCCE 12.5 prend en charge la mise à niveau en plusieurs étapes, ce qui signifie que CVP peut être mis à niveau vers 12.5 alors que PCCE est toujours dans la version 12.0. Dans ce scénario, CVP a été mis à niveau vers 12.5 tandis que PCCE reste dans 12.0. Après la mise à niveau lorsque vous accédez à SPOG et tentez de configurer le serveur de rapports CVP, une erreur est signalée qu'il ne peut pas communiquer avec le serveur.

### Dépannage

Étape 1. Vérifiez l'état du serveur de rapports CVP. Accédez à CVP Diagnostic Portico et vérifiez que l'état du système de rapport est En service.

	Screenshots G	ene	eral							
	MDS-PCCE-awho	is0	a SH-PCCE-c	vpr	pt 🖪 MDS-PCCE-cvp01a 🖪	S	H-PC	CE	-cvp01b	
4	-> 🥭 http://lo	calh	ost:8000/cvp/diag		ې - د ۱۷ 🚳 د - د	P Di	iagnosti	tic F	rame View X	ТМ
			Level: DEBUG	-	V		í		DDT state is Senies	Car
ŀ	STANDARD		INERA		LEGACY MSG			System Port Usage: NA	Upt Mo	
A	LL:		LOAD_SUBSYSTEM:		MSGLAYER_MESSAGE:		GED		Licensing Migrated to CSSM	bys Pro
с	ALL:		THREAD:		MSGLAYER_METHOD:		MSC		Dump SIP Calls   Dump ICM Calls   Dump ICM Properties   Dump IVR Calls (verbose) Dump IVR Subsystem   Dump IVR Serviets   Dump RPT   Dump Threads   Reset Stats	
M	IETHOD:		MSG:		MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION:		ICM.		Call Server Version: CVP 12.5(1) Build=325	-
P	ARAM:		MSG_DETAIL:		MSGLAYER_PARAM:				SIP Stack Version: Caffeine 3.2.1.1 Uptime: 189:47:11	
L	OW_LEVEL:		MESSAGE_HANDLING:		GLOBAL_EVENT:				Memory - In use:2070806528 bytes, free:1768070912 bytes Processed at: Fri Mar 20 09:04:56 PDT 2020	
С	LASSDUMP:		TIMER:		EXTERNAL_EVENT:					
H	EARTBEAT:		STATE:		STATIC_FIELD:					
н	ANDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:			U		
0	OOQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL_STATE:		1.1			
G	ARBAGE_COLLECTOR:		STARTUP:		CODE_BRANCH:					
N	IESSAGE:		SHUTDOWN:		CODE_MARKER:			Ш		
R	PT_JDBC:		STATS:		CLASS_DUMP:					
R	PT_CALL_REG:		SNMP:		LOCAL_DUMP:					

Étape 2. Vérifiez l'état du serveur CVP côté A et côté B. Accédez à CVP Diagnostic Portico et vérifiez que l'état des sous-systèmes est En service.

MDS-PCCE-awho	ls0	1a 🖪 SH-PCCE-cv	prp	ot 🖪 MDS-PCCE-cvp01a 🖪	SH	I-PCO	E-cvp01b	
🔿 🏉 🏉 http://sh	-pc	ce-cvp01b:8000/cvp/dia	g	D - C @ CV	P Di	agnost	c Frame View 🛛 🛛	
		Serv Mgr: SIP	-	~		,	Refresh	
		Level: DEBUG		✓		-1	SIP state: In Service Dumo SIP State Machine	
STANDARD		INFRA		LEGACY MSG			ICM state: In Service	
		LOAD_SUBSYSTEM:		MSGLAYER_MESSAGE:		GED	IVR state: In Service System Port Usage: TOTAL (3000) AVAIL (3000) IN USE (0)	
L:		THREAD:		MSGLAYER METHOD:		MSC	Licensing Migrated to CSSM	
THOD:	Π	MSG:	Ē	MSGLAYER HANDLED EXCEPTION:	Π	ICM	Dump SIP Calls   Dump ICM Calls   Dump ICM Properties   Dump IVR Calls (verbose)	
RAM:		MSG DETAIL:		MSGLAYER PARAM:		-	Dump IVR Subsystem   Dump IVR Serviets   Dump RPT   Dump Threads   Reset Stats	
W LEVEL		MESSAGE HANDLING		GLOBAL EVENT			SNAPSHOT	
ASSDUMD	H	TIMED		EVTEDNAL EVENT			OUTBOUND CALLS 0	
ASSDUMP.		TIMER.	-	EXTERNAL_EVENT:		-	RINGTONE CALLS 0	-
ARTBEAT:		STATE:		STATIC_FIELD:			MDEO OFFERED 0	
ANDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:			VIDEO ANSWERED 0	
DOQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL STATE:			WHISPER CALLS 0	
PRACE COLLECTOR		STADTIID		CODE BRANCH			GREETING CALLS 0	
ARDAGE_COLLECTOR	-	STARTOP.	-			-	TOTAL CALLS 0	
ESSAGE:	Ш	SHUTDOWN:	Ц	CODE_MARKER:			SUDVEY ADI FAILED	
PT_JDBC:		STATS:		CLASS_DUMP:			TRANSCRIPT API DONE 0	-
PT CALL REG:		SNMP:		LOCAL DUMP:			TRANSCRIPT API FAILED 0	
T BATCH		CAE-			-		INBOUND CALLS PER SECOND 0.0	
T_BATCH:		SAF:	ш				Snapshot SIP Stack Dialogs 0	
Set							TOTAL - SINCE STARTUP	
361							New Calls 2	
BUG/0 - DEBUG/41 - DEBU	UGN	<u>40</u>					Connect msgs reved from ICM 4	
AVE	_		_	LEVEL MASK			Completed Calls 2	

Étape 3. Vérifiez l'état du certificat à partir de SPOG.

Énumérez le certificat de AW et assurez-vous que le serveur de rapports CVP a été importé dans le magasin de certificats AW.

Lorsque vous êtes invité à saisir le mot de passe, tapez changeit.

Note: Si le certificat WSM (Web Service Manager) du serveur de rapports CVP n'a pas été importé dans le magasin de certificats AW, suivez les procédures d'exportation et d'importation des sections Exporter les certificats de serveur CVP et Importer le certificat WSM des serveurs CVP vers le serveur ADS dans ce document : Échange de certificats auto-signé PCCE.

Étape 4. Vérifiez l'état du certificat à partir du serveur de rapports CVP.

Énumérez le certificat du serveur de rapports CVP et assurez-vous que le certificat AW a été importé dans le magasin de certificats du serveur de rapports CVP.

%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\.keystore list -storepass

Lorsque vous êtes invité à saisir le mot de passe, saisissez le mot de passe figurant dans C:\cisco\cvp\conf\Security.properties.

**Remarque**:: Si le certificat AW n'a pas été importé dans le magasin de certificats du serveur de rapports CVP, suivez les procédures d'exportation et d'importation des sections **Exporter les certificats serveur ADS** et **Importer des serveurs ADS vers des serveurs CVP et un serveur de rapports** dans ce document : Échange de certificats auto-signé PCCE.

Étape 5. Vérifiez que vous avez importé les certificats du Gestionnaire de service Web de rapports CVP (WSM) dans tous les AW PCCE. Vérifiez également que vous avez importé tous les certificats de serveurs AW dans le serveur de rapports CVP.

Étape 6. Vérifiez les alertes dans SPOG et assurez-vous que les serveurs CVP sont synchronisés. Accédez à Vue d'ensemble > Inventaire.



Étape 7. Accédez au serveur de rapports CVP pour vous assurer qu'aucune erreur n'est signalée. Accédez à Vue d'ensemble > Configuration du périphérique > Serveur de rapports CVP.

😕 Getting Star	ted 🚟 Unified Contact Cente 🔟	Cisco Unified Intellige												
dhalh cisco	Unified Contact Cente		Alerta	pcceadmin Administrator										
	Device Configuration													
	CVP Server	Device Name	sh-pcce-cvprpt.soctii.com	Call Server Associa/										
Overview	CVP Reporting Server													
	Virtualized Voice Browser	Properties	Database Configuration											
	Finesse													
Infrastructu	Infrastructu Identity Service Trunk Utilization 🛕 Change in value requires a Reporting Server restart Change Enable Reporting Define the maximum size of the file used to record the data feed messages during a DB fall over. Note that this is limited by the amount of free disk space.													
Organization		Maximum File Si	ze	100	MB									

Étape 8. Modifiez la configuration et enregistrez-la. Naviguez jusqu'à Vue d'ensemble > Configuration du périphérique > Serveur de rapports CVP et cliquez sur Enregistrer.

alialia cisco	Unified Contact Center	r Enterprise Management	Alerts	pcceadmin Administrator									
	Device Configuration												
Overview	CVP Server CVP Reporting Server	Device Name sh-pcce-cvprpt.goctil.com											
	Virtualized Voice Browser Finesse												
Infrastructu	Identity Service	Properties Database Configuration Infrastructure Configuration: Thread Management											
Organization		Define the limits for number of threads to be used by the server. Maximum Threads * 523											
Users		Advanced											
Ø		Statistics Aggregation Interval * 20 minutes											

### Conclusion

- PCCE ES\_37 est requis pour que PCCE 12.0 fonctionne avec les composants CVP 12.5.
- Les certificats des serveurs de rapports CVP doivent être échangés entre CVP Reporting Server et AW.
- Pour PCCE 12.0 et CVP 12.5, il n'est pas nécessaire d'échanger des certificats entre les serveurs CVP (serveur d'appels, serveur VXML) et AW. Cependant, pour le transfert d'application VXML à partir de SPOG et de Smart Licensing, l'échange de certificat est requis entre ces serveurs.

#### Informations connexes

Échange de certificats auto-signé PCCE

Guide d'administration et de configuration de PCCE

Support et documentation techniques - Cisco Systems