

# PCCE에서 FTP 서버 구성

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[PCCE 2K](#)

[PCCE 4K/12K](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[FTP 자격 증명에 잘못되었습니다.](#)

[FTP 포트가 올바르지 않음](#)

[CVP WSM\(웹 서비스 관리\) 다운](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 PCCE(Package Contact Center Enterprise)의 미디어 서버에서 FTP(File Transfer Protocol)를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

기고자: Ramiro Amaya, Anuj Bhatia, Cisco TAC 엔지니어 및 Vikas Bhat, Cisco 엔지니어링

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco 패키지 컨택 센터 엔터프라이즈
- Cisco CVP(Customer Voice Portal)

### 사용되는 구성 요소

문서에 사용된 정보는 PCCE 12.5(1) 버전을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 단계의 잠재적 영향을 이해해야 합니다.

## 배경 정보

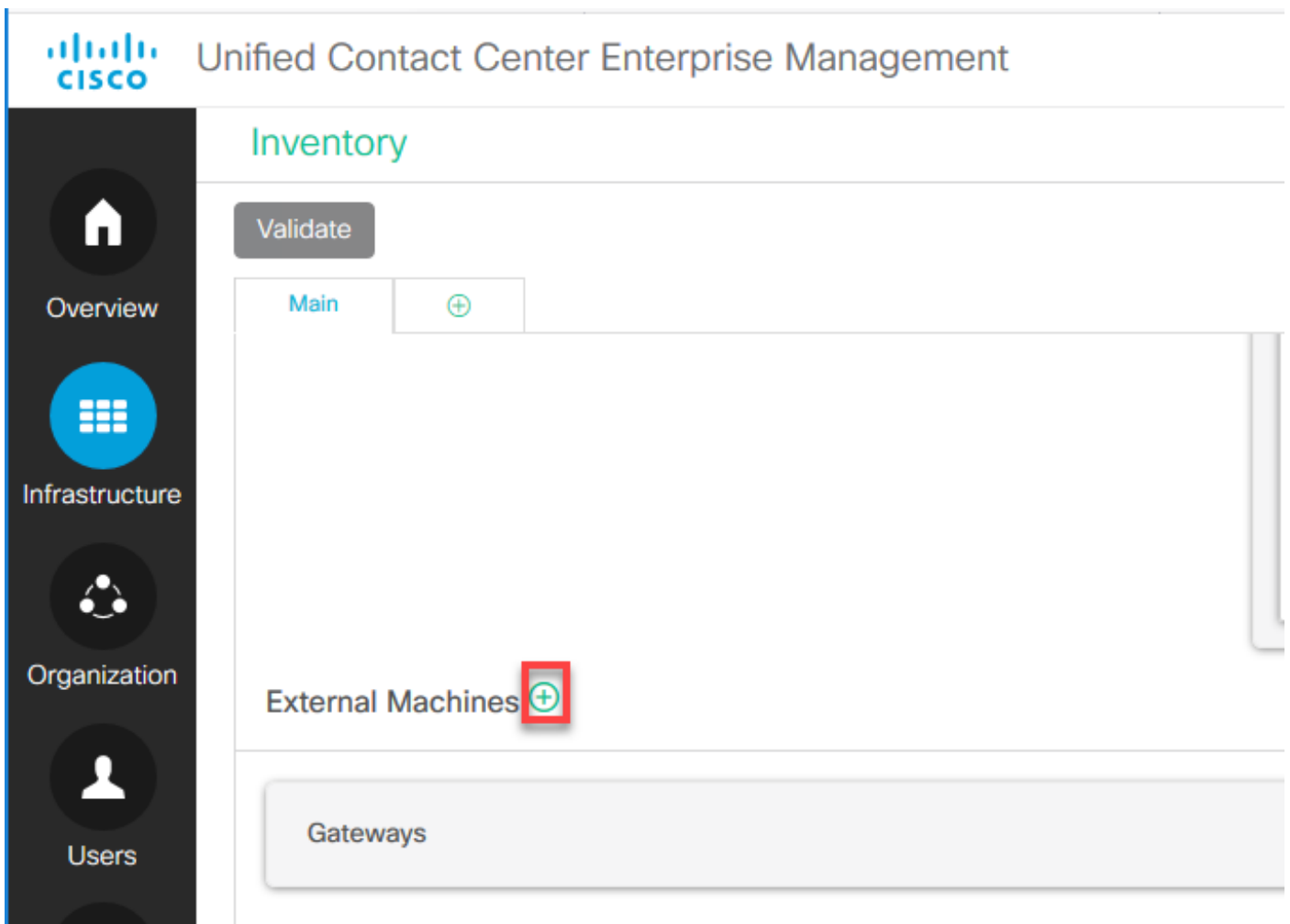
CVP 에이전트 인사말 기능은 상담원이 자신의 인사말을 녹음할 수 있는 기능을 제공합니다. 기록된 이 에이전트 인사말은 미디어 서버 자체에 구성된 FTP 서버를 통해 미디어 서버에 업로드됩니다.

PCCE 12.5에서 이제 PCE 관리 워크스테이션(AW)의 단일 창(SPOG)을 통해 미디어 서버 컨피그레이션을 수행할 수 있습니다. 그러면 미디어 서버를 통해 FTP 서버를 구성하는 옵션이 표시됩니다. 구성은 모든 사이트의 모든 CVP 서버에 오케스트레이션됩니다.

## 구성

### PCCE 2K

1단계. 미디어 서버를 추가합니다.인벤토리 카드로 이동하여 외부 머신 + 아이콘을 선택합니다.



2단계. 유형 필드에서 미디어 서버를 선택합니다.

Type Media Server

Hostname/IP Address\*

**FTP Details**

FTP Enabled

Anonymous Access

Username\*

Password\*

Port

Cancel

Save

3단계. 미디어 서버의 호스트 이름/IP 주소를 추가합니다.FTP Enabled(FTP 활성화) 확인란을 선택하고 사용자 이름과 비밀번호를 입력합니다.

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

4단계. 저장을 클릭합니다.

추가할 미디어 서버가 CVP 서버 중 하나에 있는 경우 이전 절차를 따르지 않아도 됩니다. 대신 PCCE 초기화 프로세스에 이미 추가된 CVP 서버를 편집하고 FTP Enabled 확인란을 선택하고 FTP 자격 증명을 업데이트합니다.

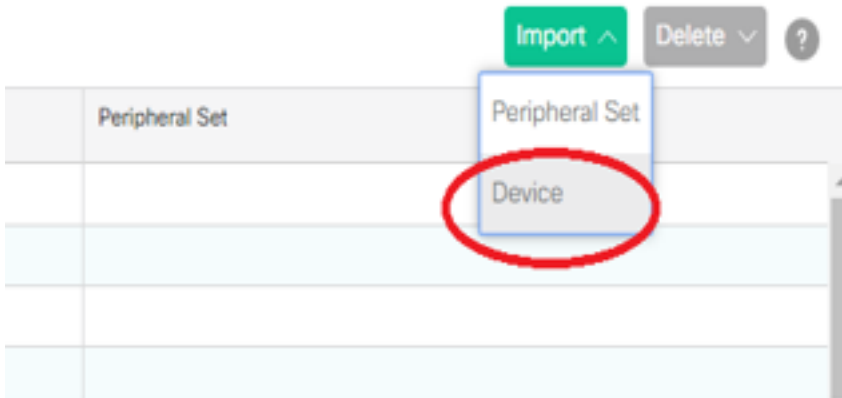
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>
<b>Media Server FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password"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

Cancel

Save

## PCCE 4K/12K

1단계. 미디어 서버를 추가합니다. Inventory(인벤토리) 카드로 이동하여 Import(가져오기), Device(디바이스) 순으로 선택합니다.



2단계. CSV(Comma-Separated Values) 템플릿을 다운로드하고 미디어 서버 세부사항으로 템플릿을 채웁니다.

	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	

3단계. 템플릿을 업로드합니다.

4단계. FTP 서버 세부 정보를 SPOG를 통해 입력해야 Media Server 세부 정보와 함께 오케스트레이션할 수 있습니다.

이 작업은 시스템 페이지의 편집을 통해 수행할 수 있습니다.

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*	Administrator
Password*	●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

## 다음을 확인합니다.

확인 절차는 실제로 구성 프로세스의 일부입니다.

## 문제 해결

Tomcat 로그 c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp> 는 미디어 서버 및 FTP 서버 추가와 관련된 시나리오를 트러블슈팅하는 데 필요합니다.

**FTP 자격 증명이 잘못되었습니다.**

```

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)

```

## FTP 포트가 올바르게 작동하지 않음

```

}}[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)

```

## CVP WSM(웹 서비스 관리) 다운

```

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)

```

## 관련 정보

[PCCE 관리 가이드](#)



