

Probleemoplossing certificaat uitwisseling tussen CVP 12.5 en PCCE 12.0

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Problemen oplossen](#)

[Conclusie](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen oplossen bij de uitwisseling van certificaten tussen Cisco Customer Voice Portal (CVP) 12.5(X) en Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCCE) 12.0(X).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.0
- CVP release 12.5
- PCCE Admin Workstation (AW)
- PCCE-venster met één glasplaatje (SPOG)

Gebruikte componenten

- Cisco Packet Contact Center Enterprise (PCCE) release 12.0
- CVP release 12.5

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Achtergrond

PCCE 12.5 ondersteunt een meerasenupgrade, hetgeen betekent dat CVP kan worden opgewaardeerd tot 12.5 terwijl PCCE nog steeds versie 12.0 is. In dit scenario is CVP bijgesteld tot 12.5 terwijl PCCE in 12.0 blijft. Na de upgrade wanneer u toegang krijgt tot SPOG en probeert

te vormen wordt een fout gemeld die niet met de server kan communiceren.

Problemen oplossen

Stap 1. Controleer de status van de CVP-rapportageserver. Navigeer naar het CVP Diagnostic Portico en zorg ervoor dat de status van het meldingssysteem in gebruik is.

The screenshot shows the CVP Diagnostic Portico interface. The browser address bar displays `http://localhost:8000/cvp/diag`. The page title is "CVP Diagnostic Frame View". The interface includes a "Serv Mgr" dropdown set to "ALL_SS" and a "Level" dropdown set to "DEBUG". A "Refresh" button is visible. The main content area displays the following status information:

- RPT state: In Service
- System Port Usage: NA
- Licensing Migrated to CSSM

Below this, there are links for "Dump SIP Calls", "Dump ICM Calls", "Dump ICM Properties", "Dump IVR Calls (verbose)", "Dump IVR Subsystem", "Dump IVR Services", "Dump RPT", "Dump Threads", and "Reset State". The version information is as follows:

- Call Server Version: CVP 12.5(1) Build=325
- SIP Stack Version: CallSine 3.2.1.1
- Uptime: 169:47:11
- Memory - in use:2070805528 bytes, free:1768070912 bytes
- Processed at: Fri Mar 20 09:04:58 PDT 2020

On the left side, there is a table of diagnostic options:

STANDARD	INFRA	LEGACY MSG	
ALL: <input type="checkbox"/>	LOAD_SUBSYSTEM: <input type="checkbox"/>	MSGLAYER_MESSAGE: <input type="checkbox"/>	GED: <input type="checkbox"/>
CALL: <input type="checkbox"/>	THREAD: <input type="checkbox"/>	MSGLAYER_METHOD: <input type="checkbox"/>	MSG: <input type="checkbox"/>
METHOD: <input type="checkbox"/>	MSG: <input type="checkbox"/>	MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION: <input type="checkbox"/>	ICM: <input type="checkbox"/>
PARAM: <input type="checkbox"/>	MSG_DETAIL: <input type="checkbox"/>	MSGLAYER_PARAM: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LOW_LEVEL: <input type="checkbox"/>	MESSAGE_HANDLING: <input type="checkbox"/>	GLOBAL_EVENT: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CLASSDUMP: <input type="checkbox"/>	TIMER: <input type="checkbox"/>	EXTERNAL_EVENT: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HEARTBEAT: <input type="checkbox"/>	STATE: <input type="checkbox"/>	STATIC_FIELD: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
HANDLED_EXCEPTION: <input type="checkbox"/>	SECURITY: <input type="checkbox"/>	EXTERNAL_STATE: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OOOQUEUE: <input type="checkbox"/>	LICENSING: <input type="checkbox"/>	INTERNAL_STATE: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GARBAGE_COLLECTOR: <input type="checkbox"/>	STARTUP: <input type="checkbox"/>	CODE_BRANCH: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
MESSAGE: <input type="checkbox"/>	SHUTDOWN: <input type="checkbox"/>	CODE_MARKER: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RPT_JDBC: <input type="checkbox"/>	STATS: <input type="checkbox"/>	CLASS_DUMP: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RPT_CALL_REG: <input type="checkbox"/>	SNMP: <input type="checkbox"/>	LOCAL_DUMP: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RPT_CALL_REG: <input type="checkbox"/>	SNMP: <input type="checkbox"/>	LOCAL_DUMP: <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Stap 2. Controleer de status van de CVP server side A en side B. Navigeer naar CVP Diagnostic Portico en zorg ervoor dat de status van de subsystemen in gebruik is.

The screenshot shows the CVP Diagnostic Portico interface for side A and B. The browser address bar displays `http://sh-pcce-cvp01b:8000/cvp/diag`. The page title is "CVP Diagnostic Frame View". The interface includes a "Serv Mgr" dropdown set to "SIP" and a "Level" dropdown set to "DEBUG". A "Refresh" button is visible. The main content area displays the following status information:

- 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

Below this, there are links for "Dump SIP Calls", "Dump ICM Calls", "Dump ICM Properties", "Dump IVR Calls (verbose)", "Dump IVR Subsystem", "Dump IVR Services", "Dump RPT", "Dump Threads", and "Reset State". A "SNAPSHOT" table is displayed:

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

Below the snapshot table, there is a "TOTAL - SINCE STARTUP" table:

TOTAL - SINCE STARTUP	
New Calls	2
Connect msgs rcvd from ICM	4
Completed Calls	2
Abnormal Disconnects	0

Stap 3. Controleer de certificeringsstatus bij SPOG.

Lijstcertificaat van AW en zorg ervoor dat de CVP-rapportageserver is ingevoerd in de AW-certificaatwinkel.

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

Als u om het wachtwoord vraagt, typt u **de wijziging**.

Opmerking: Als het WSM-certificaat (CVP Reporting Server Web Service Manager) niet in de AW-certificaatwinkel is ingevoerd, volgt u de uitvoer- en importprocedures van de secties **CVP-servercertificaten** en het **WSM-certificaat van importservers van CVP naar ADS Server** in dit document: [PCCE zelfondertekende certificaatuitwisseling](#).

Stap 4. Controleer de status van het certificaat bij de CVP Rapportageserver.

Lijstcertificaat van CVP Rapportageserver en zorg ervoor dat het AW-certificaat is ingevoerd in de winkel van het CVP Rapportageserver-certificaat.

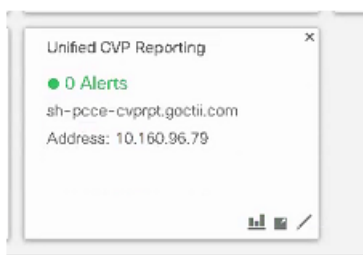
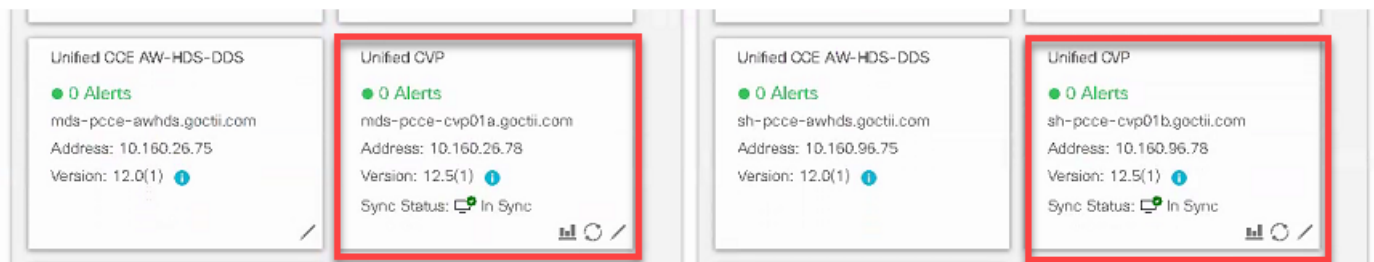
```
%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -list -storepass
```

Typ het wachtwoord dat op C:\cisco\cvp\conf\Security.properties staat.

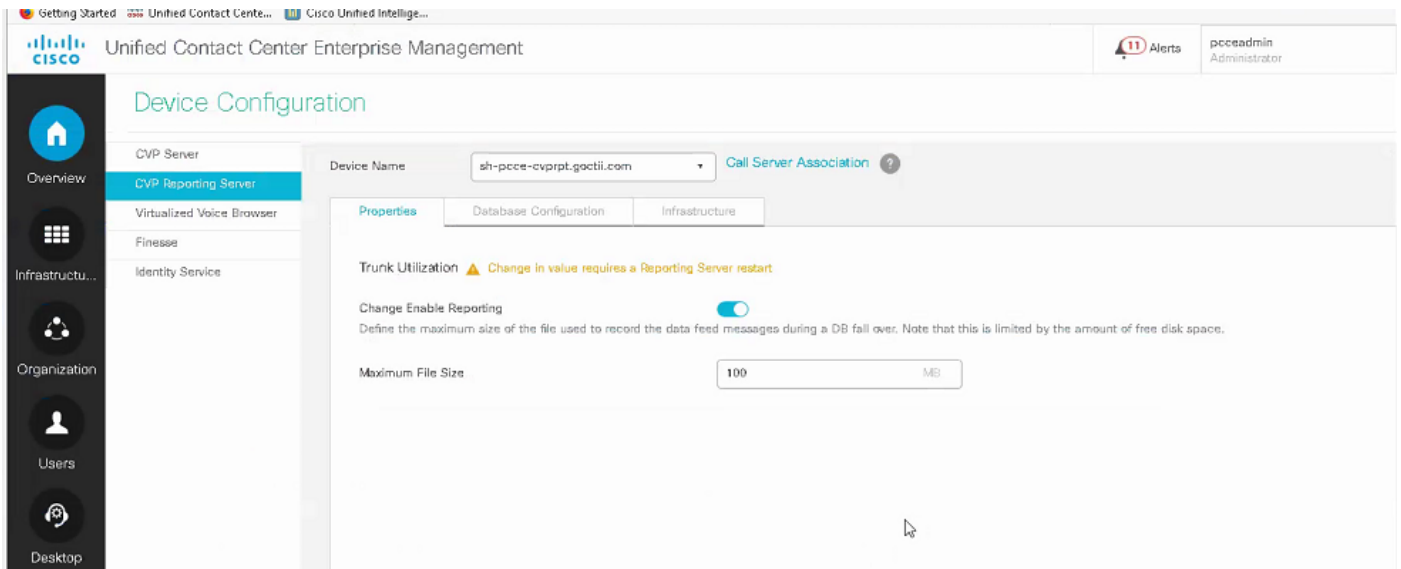
Opmerking: Indien het AW-certificaat niet in de CVP-rapportageenwinkel is ingevoerd, volgt u de uitvoer- en importprocedures uit de rubrieken **ADS-servercertificaten exporteren** en **ADS-servers importeren naar CVP-servers en rapportageserver** in dit document : [PCCE zelfondertekende certificaatuitwisseling](#).

Stap 5. Zorg ervoor dat u de CVP Reporting Web Service Manager (WSM) certificaten in alle PCCE AW's hebt ingevoerd. Zorg er ook voor dat u alle AW-servercertificaten in de CVP-rapportserver hebt ingevoerd.

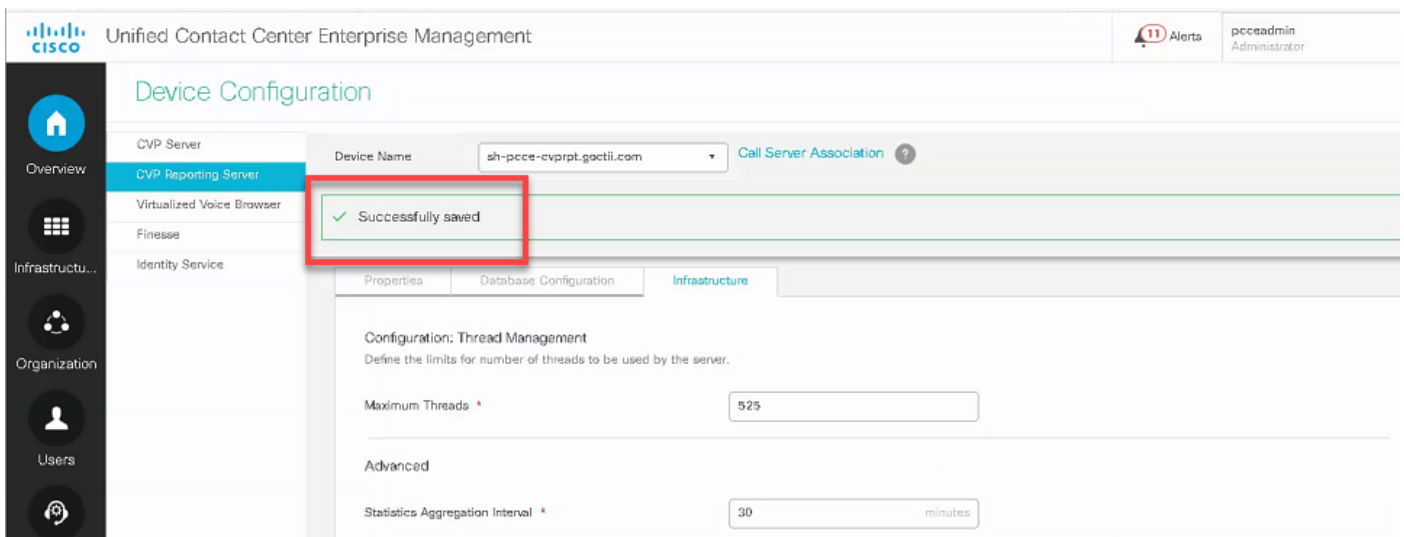
Stap 6. Controleer de waarschuwingen in SPOG en zorg ervoor dat de CVP-servers gesynchroniseerd zijn. Navigeer naar Overzicht > inventaris.



Stap 7. Toegang tot de CVP-rapportageserver om te voorkomen dat er een fout wordt gemeld. Navigeer naar Overzicht > Apparaatconfiguratie > CVP Rapportageserver.



Stap 8. Verander de configuratie en bewaar deze. Navigeer in naar Overzicht > Apparaatconfiguratie > CVP Rapportageserver en klik op Opslaan.



Conclusie

- PCCE ES_37 is vereist voor PCCE 12.0 om met CVP 12.5 componenten te werken.
- CVP Rapportageservercertificaten moeten worden uitgewisseld tussen de CVP Rapportageserver en AW.
- Voor PCCE 12.0 en CVP 12.5 hoeven geen certificaten te worden uitgewisseld tussen CVP-servers (Call server, VXML Server) en AW-servers. Voor VXML-toepassingsoverdracht van SPOG en Smart Licensing is echter de uitwisseling van certificaten tussen deze servers vereist.

Gerelateerde informatie

[zelfgetekende certificaat van PCCE-uitwisseling](#)

[PKC-beheergids en -configuratiegids](#)

[Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)