

Configurar servidor FTP em PCCE

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[PCCE 2K](#)

[PCCE 4K/12K](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Credenciais de FTP incorretas](#)

[Porta FTP não correta](#)

[Gerenciamento de serviço da Web \(WSM\) do CVP desativado](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar o FTP em um servidor de mídia no Packet Contact Center Enterprise (PCCE).

Contribuído por Ramiro Amaya, e Anuj Bhatia, engenheiro do Cisco TAC e Vikas Bhat, engenheiro da Cisco

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Package Contact Center Enterprise
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)

Componentes Utilizados

As informações usadas no documento são baseadas na versão PCCE 12.5(1).

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. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que você entende o impacto potencial de qualquer etapa.

Informações de Apoio

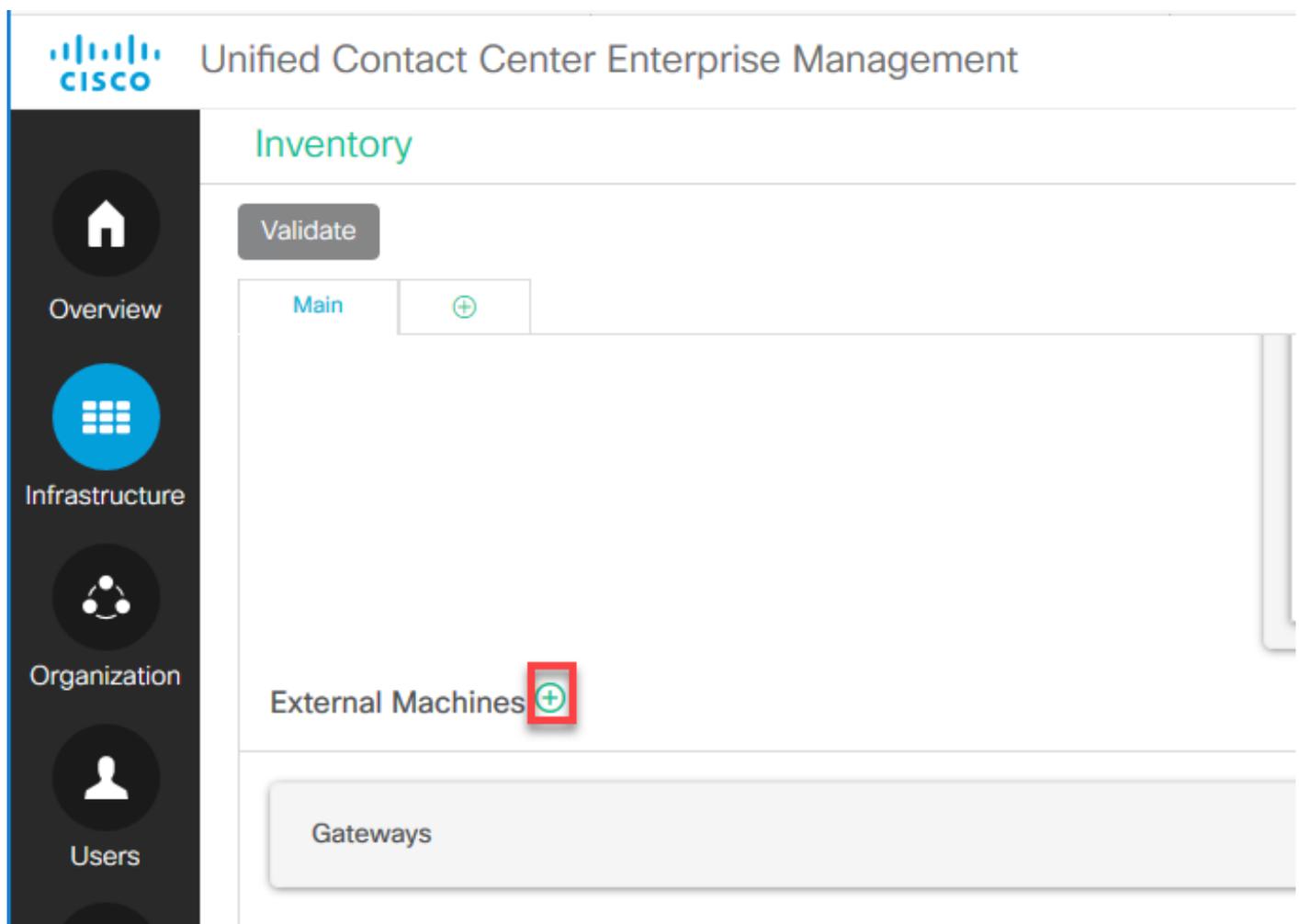
O recurso Saudação de agente do CVP oferece a capacidade dos agentes de gravar suas próprias saudações. As saudações do agente gravadas são carregadas no Servidor de mídia por meio de um servidor FTP configurado no próprio Servidor de mídia.

No PCCE 12.5, a configuração do Servidor de Mídia agora pode ser feita através do SPOG (Single Pane of Glass, Estação de Trabalho Administrativa do PCCE (AW)). Isso traz a opção de configurar o servidor FTP via Media Server. A configuração é orquestrada para todos os servidores CVP em todos os locais.

Configurar

PCCE 2K

Etapa 1. Adicione o Media Server. Navegue até a placa Inventário, selecione o ícone Máquina externa +.



Etapa 2. No campo Tipo, selecione Servidor de mídia.

Add Machine



Type Media Server

Hostname/IP Address*

FTP Details

FTP Enabled

Anonymous Access

Username*

Password*

Port

Cancel

Save

Etapa 3. Adicione o nome do host/endereço IP do Servidor de mídia. Marque a caixa de seleção FTP habilitado e forneça o nome de usuário e a senha.

Add Machine



Type	Media Server
Hostname/IP Address*	cvpa.pccercdn.cisco.com
FTP Details	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

Etapa 4. Click Save.

Se o Servidor de mídia a ser adicionado estiver localizado em um dos servidores CVP, você não precisa seguir o procedimento anterior, em vez disso, edite o servidor CVP já adicionado no processo de inicialização do PCCE, marque a caixa de seleção Ativado para FTP e atualize as credenciais do FTP.

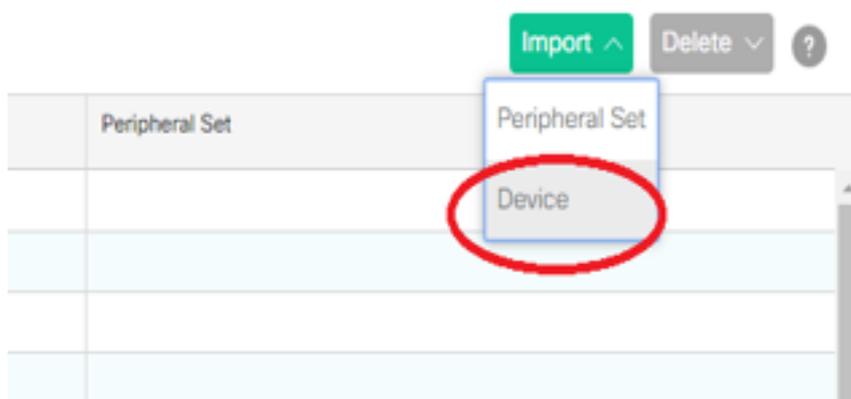
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>
Media Server FTP Details	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password"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

Cancel

Save

PCCE 4K/12K

Etapa 1. Adicione o Media Server. Navegue até o cartão Inventário, selecione Importar e, em seguida, Dispositivo.



Etapa 2. Faça o download do modelo CSV (Comma-Separated Values, Valores separados por vírgula) e preencha o modelo com os detalhes do Servidor de mídia.

	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	

Etapa 3. Carregue o modelo.

Etapa 4. Os detalhes do servidor FTP devem ser inseridos através do SPOG, para que também possam ser orquestrados junto com os detalhes do Servidor de mídia.

Isso pode ser feito por meio da **edição** da página da máquina.

Hostname/IP Address*	10.201.198.7
Address*	10.201.198.7
FTP Details	
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

Verificar

O procedimento de verificação faz parte do processo de configuração.

Troubleshoot

Os registros Tomcat `c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp>` são necessários para solucionar problemas relacionados ao servidor de mídia e à adição do servidor FTP.

Credenciais de FTP incorretas

```

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)

```

Porta FTP não correta

```

}}[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)

```

Gerenciamento de serviço da Web (WSM) do CVP desativado

```

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)

```

Informações Relacionadas

[guia de administração de PCCE](#)

