Identificar e Solucionar Problemas de Troca de Certificados entre CVP 12.5 e PCCE 12.0

Contents

Introduction Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Background Troubleshoot Conclusão Informações Relacionadas

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de troca de certificados entre o Cisco Customer Voice Portal (CVP) 12.5(X) e o Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) 12.0(X).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.0
- CVP versão 12.5
- Estação de trabalho de administração de PCCE (AW)
- Painel de vidro único PCCE (SPOG)

Componentes Utilizados

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.0
- CVP versão 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.

Background

O PCCE 12.5 suporta atualização em vários estágios, o que significa que o CVP pode ser atualizado para 12.5 enquanto o PCCE ainda está na versão 12.0. Neste cenário, o CVP foi atualizado para 12.5, enquanto o PCCE permanece em 12.0. Após a atualização quando você

acessa o SPOG e tenta configurar o servidor de relatório CVP, é relatado um erro de que ele não pode se comunicar com o servidor.

Troubleshoot

Etapa 1. Verifique o status do servidor CVP Reporting. Navegue até CVP Diagnostic Portico e verifique se o status do sistema de relatório está em serviço.

	Screenshots General											
6	MDS-PCCE-awhds01a SH-PCCE-cvprpt MDS-PCCE-cvp01a SH-PCCE-cvp01b											
	Image: Serv Mgr. ALL_SS Image: Refresh Level. DEBUG Refresh Refresh Refresh Image: Refresh Ref											
r	STANDARD INFRA LEGACY MSG System Port Usage: NA											
A	LL:		LOAD_SUBSYSTEM:		MSGLAYER_MESSAGE:		GE	C	Duras SIR Calls I Duras ION Calls I Duras ION Researcies I Duras INR Calls (underse)	bys Pro		
C	ALL:		THREAD:		MSGLAYER_METHOD:		MS	c	Dump IVR Subsystem Dump IVR Serviets Dump RPT Dump Threads Reset Stats			
N	IETHOD:		MSG:		MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION:		ICN	4	Call Server Version: CVP 12.5(1) Build=325			
P	ARAM:		MSG_DETAIL:		MSGLAYER_PARAM:		1		SIP Stack Version: Ceffeine 3.2.1.1 Uptime: 189:47:11			
	OW_LEVEL:		MESSAGE_HANDLING:		GLOBAL_EVENT:		1		Memory - In use:2070806528 bytes, free:1798070912 bytes Processed at: Fri Mar 20 09:04:56 PDT 2020			
Q	LASSDUMP:		TIMER:		EXTERNAL_EVENT:]					
H	EARTBEAT:		STATE:		STATIC_FIELD:							
H	ANDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:]					
0	OOQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL_STATE:							
G	ARBAGE_COLLECTOR:		STARTUP:		CODE_BRANCH:		1					
N	IESSAGE:		SHUTDOWN:		CODE_MARKER:		1	-				
P	PT_JDBC:		STATS:		CLASS_DUMP:		1					
P	PT_CALL_REG:		SNMP:		LOCAL_DUMP:]					

Etapa 2. Verifique o status do servidor CVP nos lados A e B. Navegue até CVP Diagnostic Portico e verifique se o status dos subsistemas está em serviço.

🔿 🕘 🏉 http://sh	-pc	ce-cvp01b:8000/cvp/dia	g	ନ - ୯ 🎯 cvi	P Di	agnost	ic Frame View 🛛 🕹	
		Serv Mgr: SIP	_	~		,	Refresh	
		Level: DEBUG		✓		- 1	SIP state in Service Dump SIP State Machine	
STANDADD		INEDA		LECACY MSC		-	ICM state: In Service	
STANDARD		LOAD SUBSYSTEM:		MSOLAVED MESSAGE		CED	IVR state: In Service	
	-	CORD_30031310M.	-	MODENTER_MEGONOL	-	OLU	System Port Usage; TOTAL [3000] AVAIL [3000] IN USE [0]	
L'		THREAD:		MSGLAYER_METHOD:		MSC	Coonsing migrated to C.S.SM	
THOD:		MSG:		MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION:		ICM.	Dump SIP Calls Dump ICM Calls Dump ICM Properties Dump IVR Calls (verbose) Dump IVR Schwatern Dump IVR Seconds Dump RPT Dump Threads Read State	
RAM:		MSG_DETAIL:		MSGLAYER_PARAM:				
W LEVEL:		MESSAGE HANDLING:		GLOBAL EVENT:			SNAPSHOT	
SEDI MD	H			EVTEDAIAL EVENT:			OUTBOUND CALLS	0
ASSDUMP.		TIMER.		EXTERNAL_EVENT:	-	-	RINGTONE CALLS	0
ARTBEAT:		STATE:		STATIC_FIELD:			MDEO OFFERED	0
NDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:			VIDEO ANSWERED	0
OQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL STATE:			WHISPER CALLS	0
DRACE COLLECTOR	-	CTADTUD.	T		H		GREETING CALLS	0
REAGE_COLLECTOR		STARTUP:		CODE_BRANCH:		-	TOTAL CALLS	0
ESSAGE:		SHUTDOWN:		CODE_MARKER:			SURVEY API DONE	0
T_JDBC:		STATS:		CLASS_DUMP:			TDANSCRIPT ADI DONE	0
T CALL REG		SNMP:		LOCAL DUMP:			TRANSCRIPT API FAILED	0
	-		-	count_count :	-		INBOUND CALLS PER SECOND	0.0
T_BATCH:		SAF:	Ш				Snapshot SIP Stack Dialogs	0
					TOTAL - SINCE STARTUP			
HER .					New Calls	2		
BUG/0 - DEBUG/41 - DEB	UG/4	0			Connect msgs reved from ICM	4		
					_		Completed Calls	2

Etapa 3. Verifique o status do certificado no SPOG.

Liste o certificado do AW e certifique-se de que o servidor de Relatórios CVP foi importado no arquivo de certificados AW.

C:\Program Files (x86)\Java\jre1.8.0_221\bin>keytool -list -v -keystore ..\lib\security\cacerts Quando for solicitada a senha, digite change it.

Note: Se o certificado do Web Service Manager (WSM) do servidor de relatórios CVP não tiver sido importado para o repositório de certificados AW, siga os procedimentos de exportação e importação das seções **Exportar certificados de servidor CVP** e **Importar certificado de servidor CVP para servidor ADS** neste documento: <u>PCCE Self-signed Certificate Exchange.</u>

Etapa 4. Verifique o status do certificado do servidor de relatórios CVP.

Liste o certificado do servidor de Relatórios CVP e certifique-se de que o certificado AW foi importado no arquivo de certificados do servidor de Relatórios CVP.

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

Quando solicitado, digite a senha encontrada em C:\cisco\cvp\conf\Security.properties.

Nota: Se o certificado AW não tiver sido importado para o arquivo de certificados do servidor de relatórios CVP, siga os procedimentos de exportação e importação das seções **Exportar certificados de servidor ADS** e **Importar servidores ADS** para servidores CVP e servidor de relatório neste documento: <u>PCCE Self-signed Certificate Exchange.</u>

Etapa 5. Certifique-se de que você importou os certificados do Gerenciador da Web de Relatórios do CVP (WSM) em todos os AWs do PCCE. Verifique também se você importou todos os certificados de servidores AW para o servidor de relatórios CVP.

Etapa 6. Verifique os alertas no SPOG e verifique se os servidores CVP estão sincronizados. Navegue até Visão geral > Inventário.



Passo 7. Acesse o servidor de relatórios CVP para garantir que não haja nenhum erro relatado. Navegue até Overview > Device Configuration > CVP Reporting server.

👻 Getting Started 🚟 Gin United Contact Cente 🛄 Cisco Unitied Intellige													
cisco	Unified Contact Center Enterprise Management												
	Device Configu	iration											
	CVP Server	Device Name	Sh-oppe-provent eachiling Gall Server Association										
Overview	CVP Reporting Server												
	Virtualized Voice Browser	Properties	Database Configuration	Infrastructu	Infrastructure								
	Finesse												
Infrastructu	Afrastructu Identity Service Trunk Utilization A Change in value requires a Reporting Server restart. Change Enable Reporting Object 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 S	ize		100	MB.							

Etapa 8. Altere a configuração e salve-a. Navegue até Overview > Device Configuration > CVP Reporting server e clique em Save.

alialia cisco	Unified Contact Center	Enterprise Management		Alerts	pcceadmin Administrator									
	Device Configuration													
Overview	CVP Server CVP Reporting Server	Device Name sh-pcce-cvprpt.goctil.com												
	Virtualized Voice Browser Finesse	Successfully saved												
Infrastructu														
Organization		Define the limits for number of threads to be used by Maximum Threads *	525											
Users		Advanced												
9		Statistics Aggregation Interval *	30 minutes											

Conclusão

- PCCE ES_37 é necessário para que o PCCE 12.0 funcione com componentes CVP 12.5.
- Os certificados dos servidores de relatório CVP devem ser trocados entre o CVP Reporting Server e o AW.
- Para o PCCE 12.0 e o CVP 12.5, não há necessidade de trocar certificados entre servidores CVP (servidor de chamada, servidor VXML) e servidores AW. No entanto, para transferência de aplicativos VXML do SPOG e Smart Licensing, a troca de certificados é necessária entre esses servidores.

Informações Relacionadas

PCCE Self-signed Certificate Exchange

Guia de administração e configuração do PCCE

Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems