

Solucionar problemas do CVP 12.5 quando a configuração do NOAMP VVB relata um erro de servidor interno

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas do Customer Voice Portal (CVP) (12.5) quando New OAMP (NOAMP) relata Internal server Error for Virtualized Voice Browser (VVB) 12.5 configuration.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CVP 12,5
- VVB 12,5
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12.5

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- VVB 12,5
- CVP 12,5
- UCCE 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.

Informações de Apoio

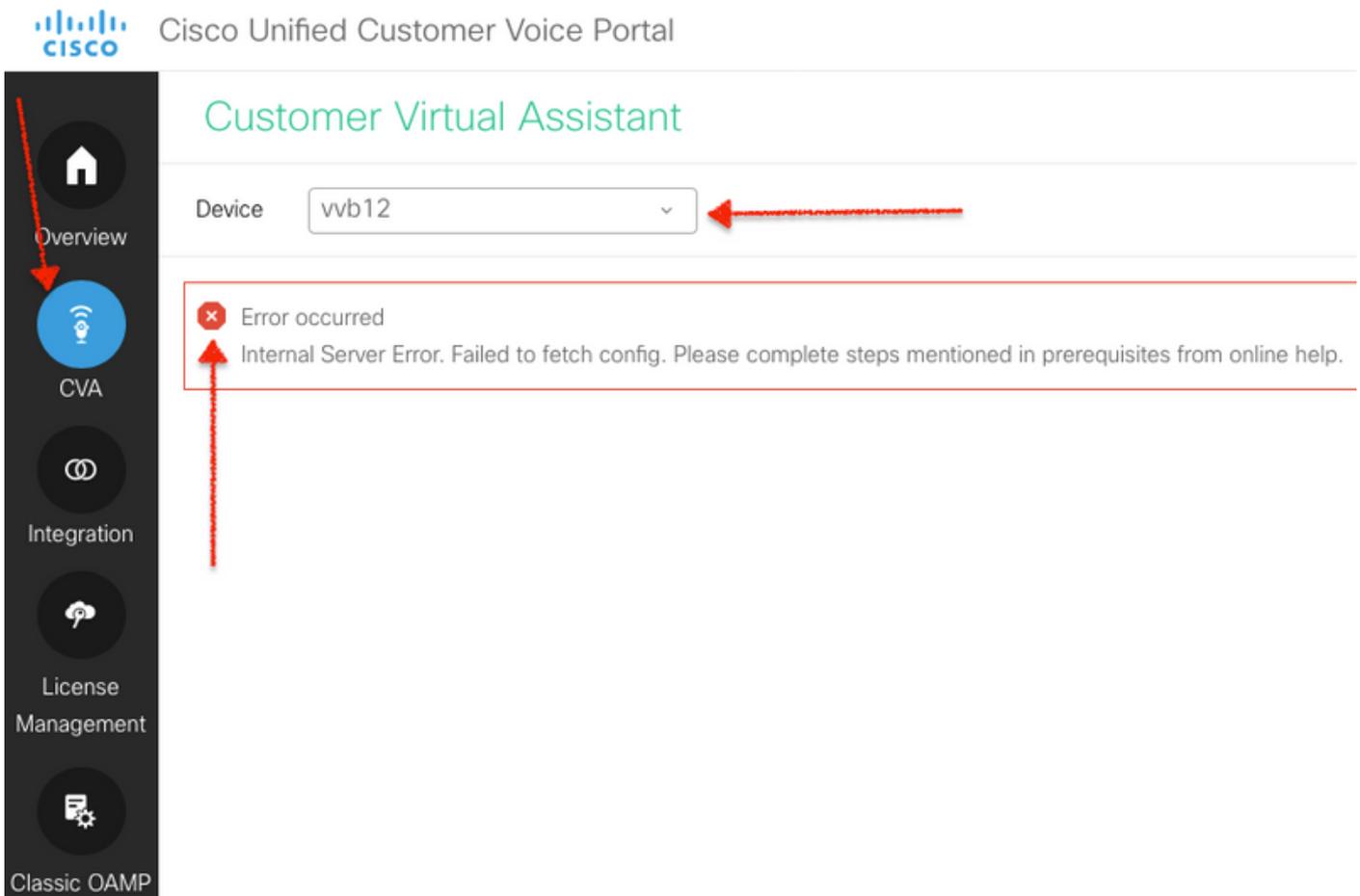
Ao configurar o Customer Virtual Assistant através da página de administração NOAMP no CVP

12.5:

1. Clique em **CVA** e em **Configuration**.
2. Selecione a instância do VVB no menu suspenso Device e ela reporta;

Error occurred

Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help.



Solução

Etapas para resolver isso:

1. Coletar registros do OAMP a partir da localização da pasta.

<Drive>:\Cisco\CVP\logs\OAMP

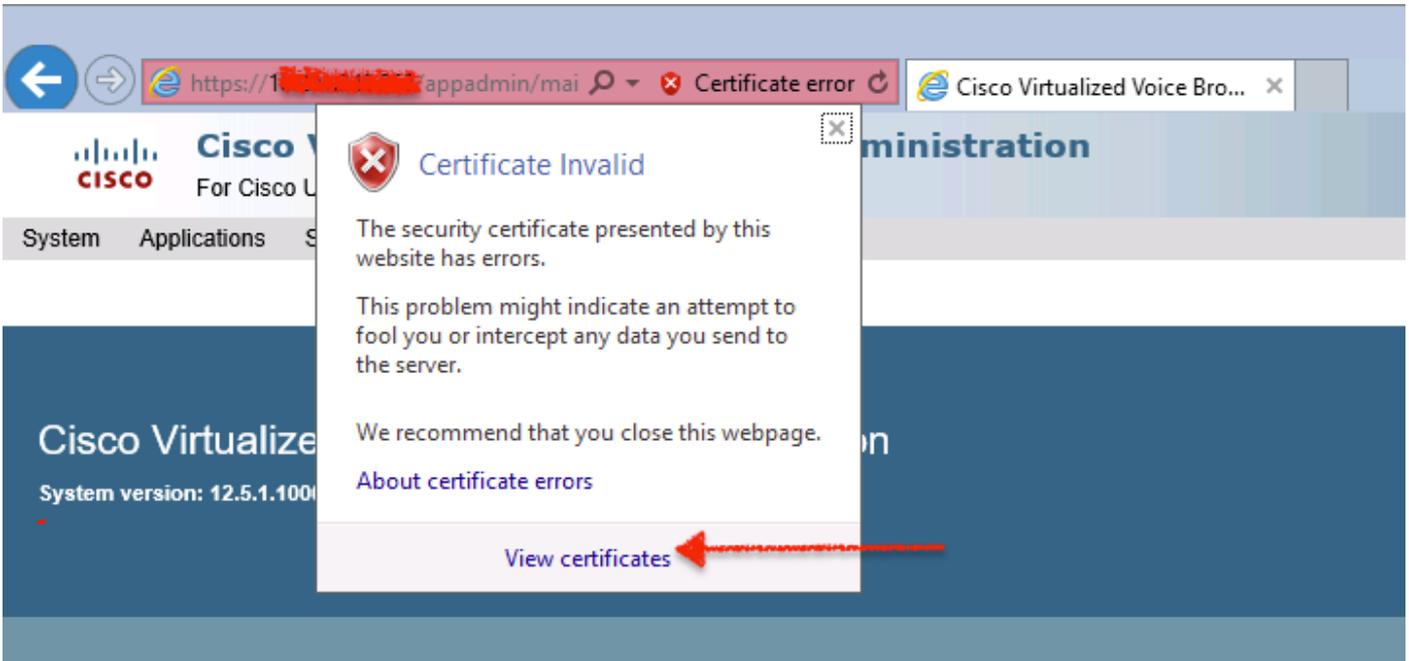
2. Verifique o erro no arquivo de registro.

```
][product_name=CVP][subsystem_exception_info=][tid=http-processor55][version_number=CVP_12_5_1_0_0_0_325]:  
Information associated with the following logged exception [id:9007] 238: 10.201.248.252: Mar 28  
2020 22:45:43.520 -0700: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 07,  
2020 1:20 AM][build_type=rel][exception=java.net.UnknownHostException: vvb12 at  
java.net.AbstractPlainSocketImpl.connect(AbstractPlainSocketImpl.java:184) at  
java.net.PlainSocketImpl.connect(PlainSocketImpl.java:172)
```

3. Assegure-se de que o certificado de VVB é descarregado e, em seguida, adicionado ao

armazenamento de chaves do CVP; certifique-se de que esse nó CVP esteja executando a função OAMP.

4. Baixe o certificado VVB navegando até <https://<VVB ip address>/appadmin/main>, como mostrado na imagem.



5. Navegue até **Certificados > Detalhes > Copiar para arquivo**. Selecione **X.509 codificado em Base 64**.

6. Salve o arquivo localmente no nó CVP. Para referência a este artigo, o arquivo de certificado é salvo no local `c:\` e esse arquivo de certificado é chamado de **vb12.cer**.

7. Execute o comando `keytool` para importar o certificado no keystore e marcá-lo como confiável:

a. Navegue até **Command Prompt** como administrador.

b. Digite `cd C:\Cisco\CVP\jre\bin`.

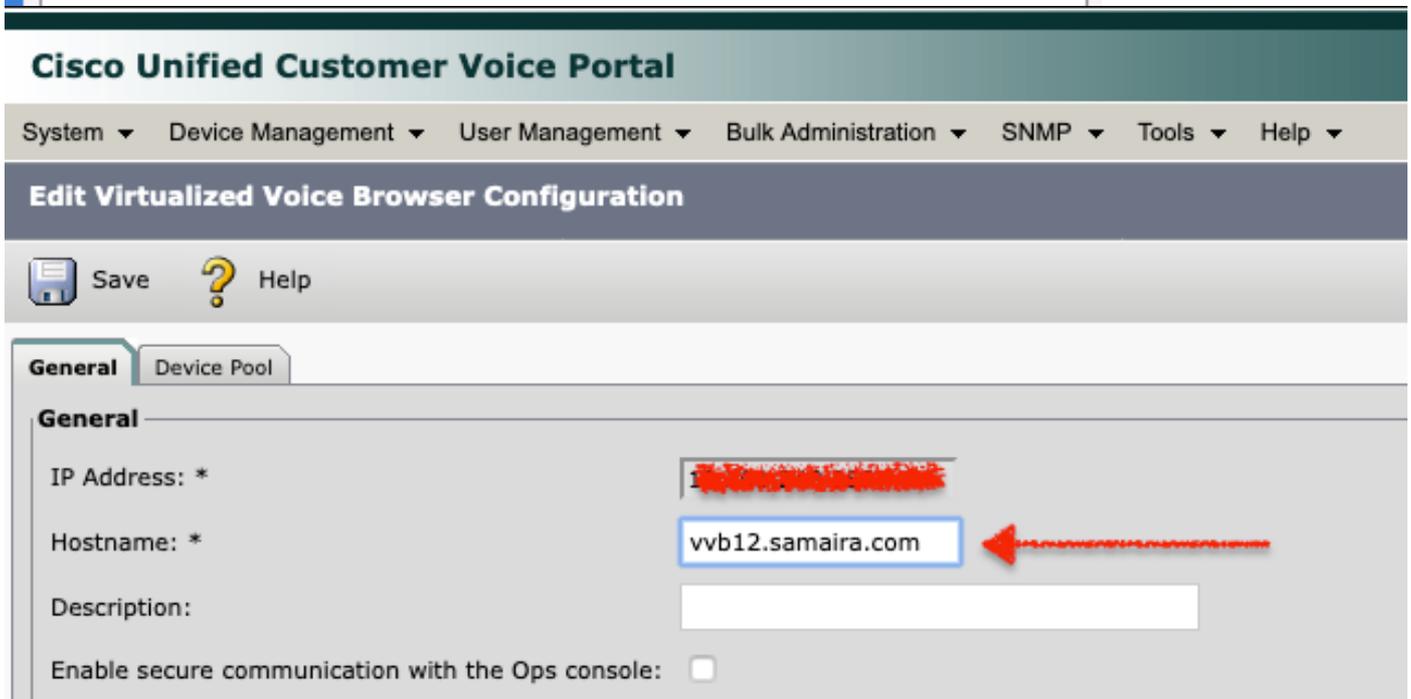
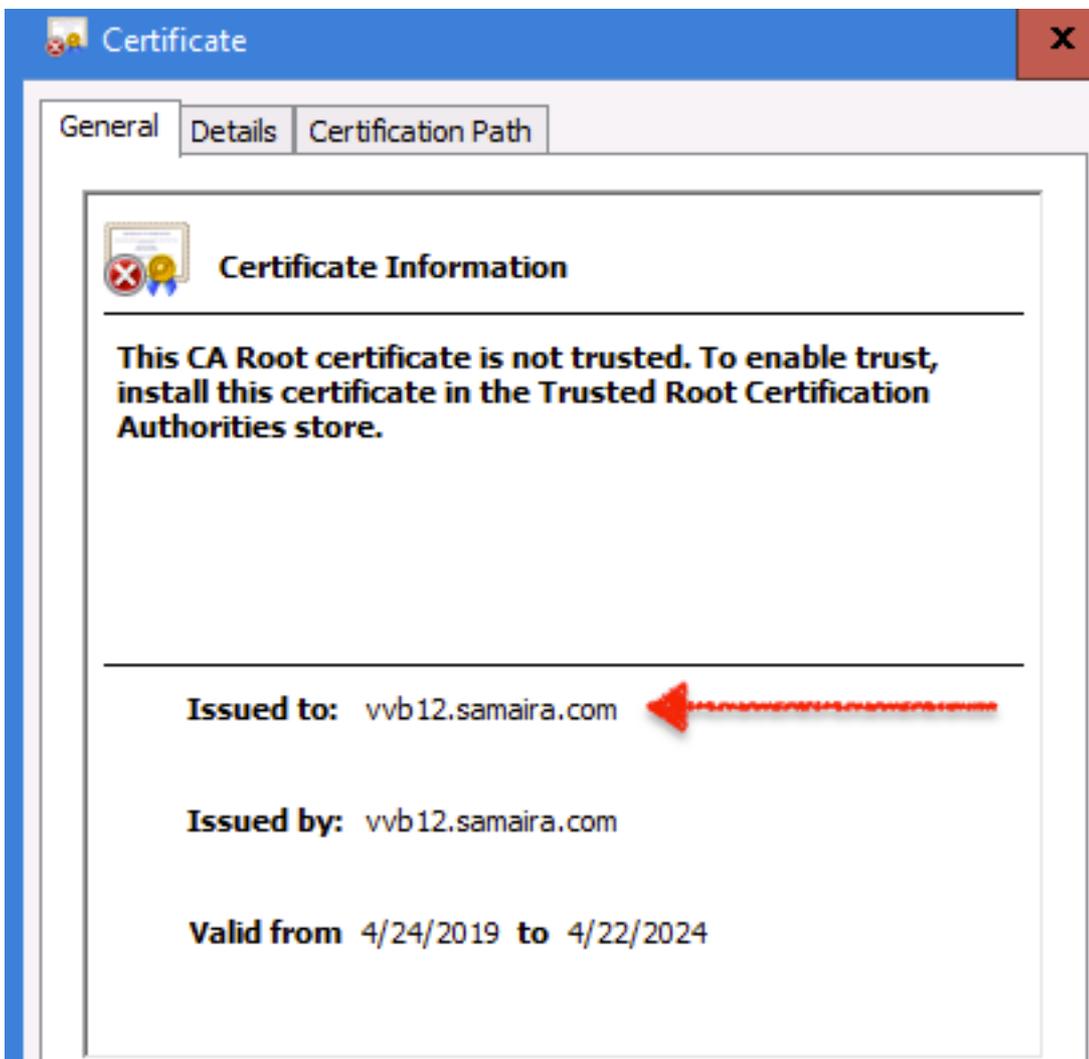
c. Em seguida, digite o comando para importar o certificado para o repositório de confiança do CVP.

```
keytool -import -trustcacerts -keystore c:\Cisco\CVP\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias vb12.samaira.com -file C:\vwb12.cer
```

Note: "alias" é o mesmo que **Emitido Para** do certificado baixado e garante a execução do comando `keytool` durante a janela de manutenção.

8. Copiar a senha do armazenamento de chaves do local; `C:\Cisco\CVP\conf` e nome de arquivo **"security.properties"**

9. Em seguida, no clássico OAMP, selecione **Gerenciamento de dispositivos > Navegador de voz virtualizado**. Certifique-se de que o nome de host VVB seja o mesmo do certificado vvb **"Emitido para"** baixado. Clique em **Salvar** como mostrado na imagem.



10. Navegue até NOAMP > CVA > Clique em Configuration > Select Device name of VVB e verifique se a tela é exibida conforme mostrado na imagem.



Customer Virtual Assistant

Device vvb12.samaira.com

vvb12.samaira.com

[Text to Speech](#) Automatic Speech Recognition Natural Language Understanding

New

Service Account	Service Provider	Description	Default
No items found			

- Overview
- CVA
- Integration