当NOAMP VVB配置报告内部服务器错误时排除 CVP 12.5故障

目录

<u>简介</u> <u>先决条件</u> <u>要求</u> <u>使用的组件</u> <u>背景信息</u> 解决方案

简介

本文档介绍当新OAMP(NOAMP)报告虚拟化语音浏览器(VVB)12.5配置的内部服务器错误时如何排除客户语音门户(CVP)(12.5)故障。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题:

- CVP 12.5
- VVB 12.5
- 统一联络中心企业版(UCCE)12.5

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本:

- VVB 12.5
- CVP 12.5
- UCCE 12.5

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原 始(默认)配置。如果您使用的是真实网络,请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

通过CVP 12.5中的NOAMP管理页配置客户虚拟助理时:

- 1. 单击CVA,然后单击Configuration。
- 2. 从"设备"(Device)下拉菜单中选择VVB实例,并报告;

Error occurred

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

alialia cisco	Cisco Unified Customer Voice Portal
	Customer Virtual Assistant
Overview	Device vvb12 ~
CVA	 Error occurred Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help.
(D) Integration	
P	'
Management	
Classic OAMP	

解决方案

解决此问题的步骤:

1.从文件夹位置收集OAMP日志。

<Drive>:\Cisco\CVP\logs\OAMP
2.检查日志文件中是否存在错误。

][product_name=CVP][subsystem_exception_info=][tid=httpprocessor55][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_0AMP-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.确保下载VVB证书,然后将其添加到CVP的密钥库;确保此CVP节点正在运行OAMP角色。

4.导航至https://<VVB ip address>/appadmin/main,下载VVB证书,如图所示。



5.导航至"证书">"详细信息">"复制到文件"。选择Base-64编码的X.509。

6.在CVP节点本地保存文件。为了供本文参考,证书文件保存在位置**c:**,此证书文件命名为 **vvb12.cer**。

7.运行keytool命令以在密钥库中导入证书并将其标记为受信任:

a.以管理员身**份导航至**Command Prompt(命令提示符)。

b.键入 cd C:\Cisco\CVP\jre\bin。

c.接下来,键入命令以将证书导入CVP信任库。

keytool -import -trustcacerts -keystore c:\Cisco\CVP\conf\security\.keystore -storetype JCEKS - alias vvb12.samaira.com -file C:\vvb12.cer

注意:"alias"与已下载证书的"Issued To"相同,并确保在维护窗口期间运行keytool命令。

8.从位置复制密钥库密码;C:\Cisco\CVP\conf和文件名"security.properties"

9.接下来在传统OAMP中,选择**Device Management > Virtualized Voice Browser**。确保VVB主机名 与下载的vvb证书的"Issued To"**相同**。 点击**保存**(如图所示)。

💀 Certificate	x
General Details Certification Path	
Certificate Information This CA Root certificate is not trusted. To enable trust, install this certificate in the Trusted Root Certification Authorities store.	-
Issued to: vvb12.samaira.com	-
Issued by: vvb12.samaira.com	
Valid from 4/24/2019 to 4/22/2024	

Cisco Unified Customer Voice Portal

System - Device Management - User Management	 Bulk Administration - 	SNMP - Tools - Help -						
Edit Virtualized Voice Browser Configuration								
🔚 Save 🧖 Help								
General Device Pool								
General								
IP Address: *								
Hostname: *	vvb12.samaira.com							
Description:		-						
Enable secure communication with the Ops console:								

10.导航至NOAMP > CVA >单击配置>选择VVB的设备名称,并验证屏幕外观如图所示。

altalta cisco	Cisco Unifie	d Customer Voice Po	rtal			,	administrator Administrator		
Customer Virtual Assistant									
Overview	Device	wb12.samaira.com	~				0		
	vvb12.samata.com					Automatic Speech Recognition	Natural Language Understanding		
CVA							New		
æ	Service Accou	nt	Service Provider	Description			Default		
	No items foun	No items found							
Integration									