當NOAMP VVB配置報告內部伺服器錯誤時，排除CVP 12.5故障

目錄

簡介

本文描述當新的OAMP(NOAMP)報告虛擬化語音瀏覽器(VVB)12.5配置的內部伺服器錯誤時，如何對客戶語音門戶(CVP)(12.5)進行故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- CVP 12.5
- VVB 12.5
- 整合客服中心企業版(UCCE)12.5

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- VVB 12.5
- CVP 12.5
- UCCE 12.5

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

通過CVP 12.5中的NOAMP管理頁面配置客戶虛擬助理時：

1. 按一下**CVA**，然後按一下**Configuration**。
2. 從Device下拉選單中選擇VVB例項並報告；

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


解決方案

解決此問題的步驟：

1.從資料夾位置收集OAMP日誌。
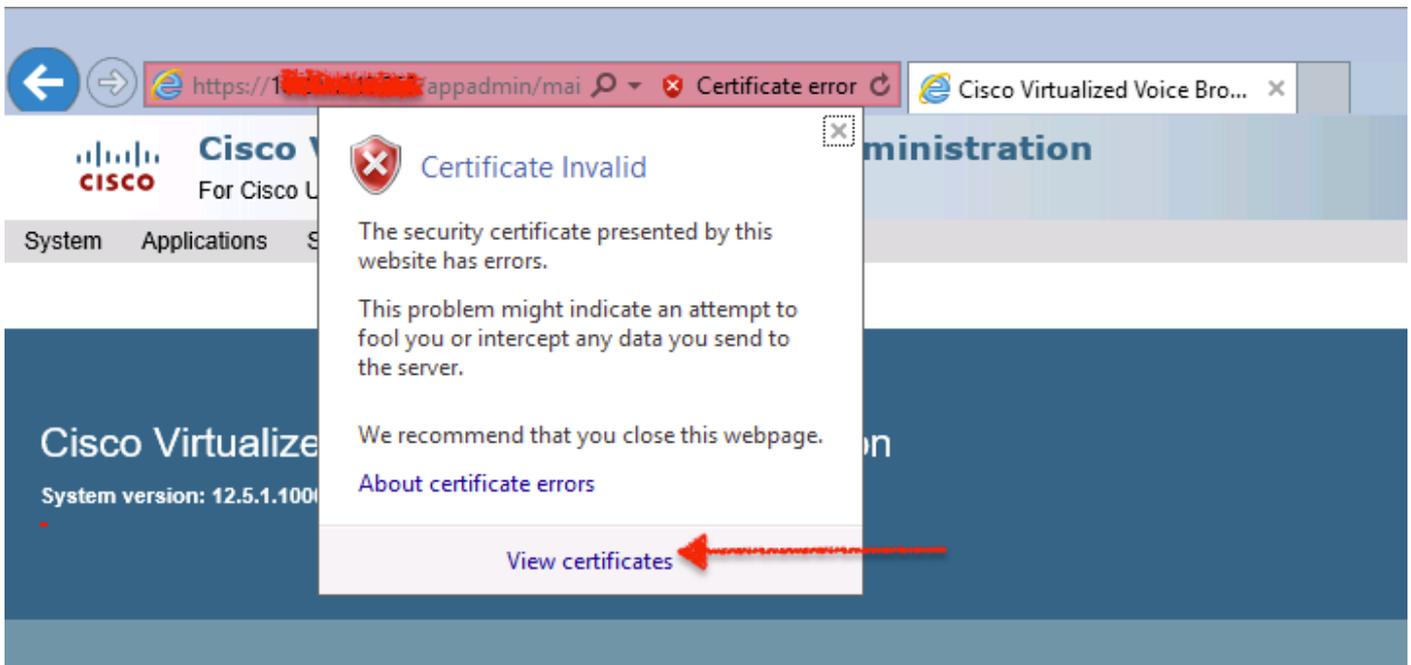
```
<Drive>:\Cisco\CVP\logs\OAMP
```
2.檢查日誌檔案是否有錯誤。

```
][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.確保VVB證書下載後新增到CVP金鑰庫；確保此CVP節點正在運行OAMP角色。

4.導航至https://<VVB ip address>/appadmin/main，下載VVB證書，如下圖所示。

5.定位至**證書>詳細資訊>複製到檔案**。選擇**Base-64 encoded X.509**。

6.將檔案本地儲存到CVP節點上。為便於本文參考，證書檔案儲存在**c:** 位置，該證書檔名為**vvb12.cer**。

7.運行keytool命令以匯入金鑰庫中的證書並將其標籤為可信：

a.以管理員身份**導航到**命令提示符。

b.鍵入**cd C:\Cisco\CVP\jre\bin**。
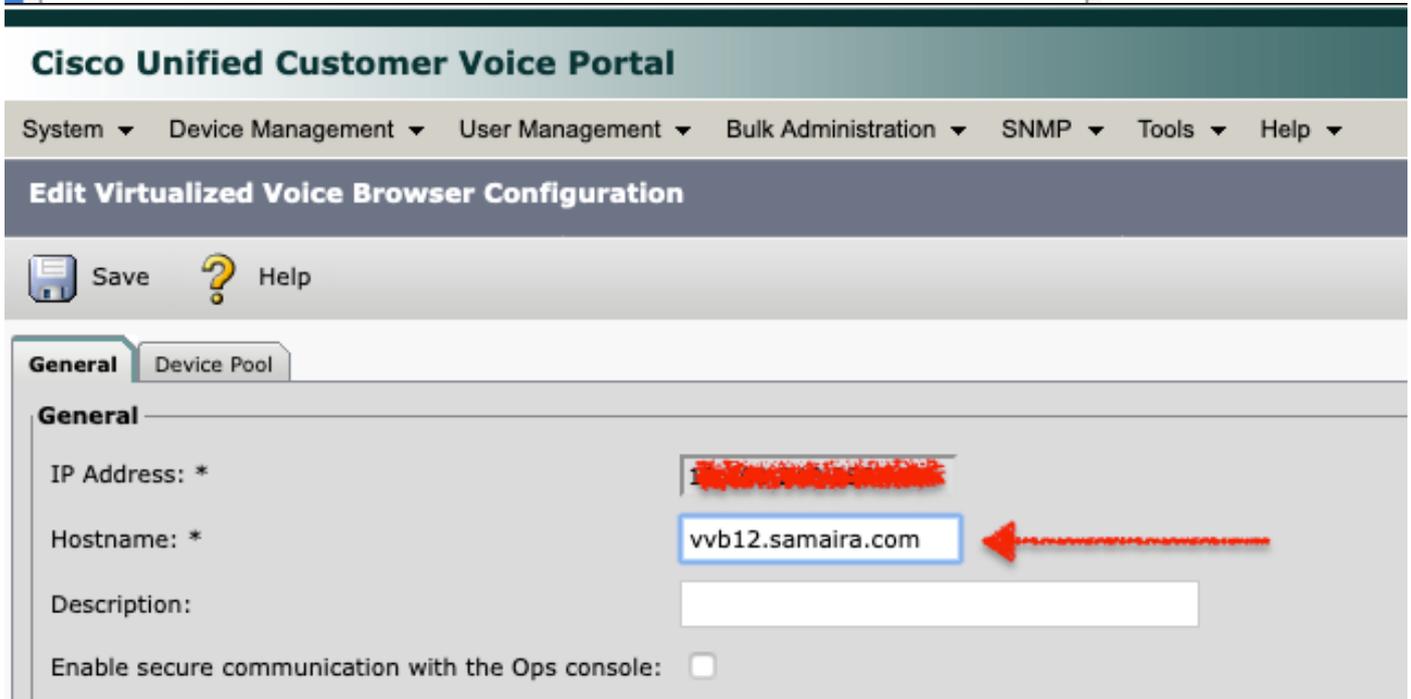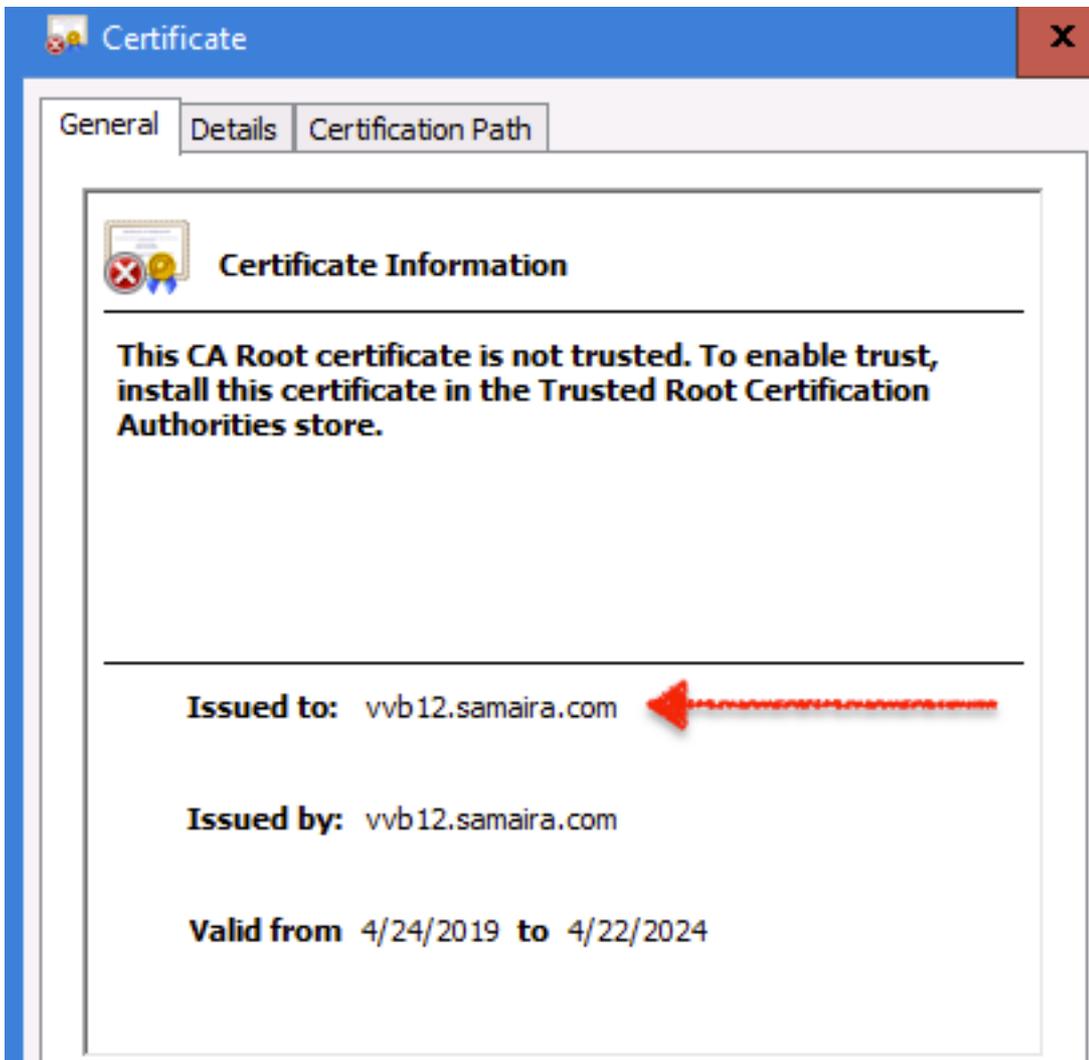
c.接下來，鍵入命令以將證書匯入CVP信任儲存。

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

　　　附註：「alias」與下載證書的**Issued To**相同，並確保在維護視窗中運行keytool命令。

8.從位置複製金鑰庫密碼；**C:\Cisco\CVP\conf**和檔名「**security.properties**」

9.接下來，在傳統OAMP中，選擇**Device Management > Virtualized Voice Browser**。確保VVB主機名與下載的vvb證書的「頒發給」**的名**稱相同。 按一下「**Save**」，如下圖所示。

Certificate

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.導覽至NOAMP > CVA > Click Configuration > Select Device name of VVB，然後驗證螢幕是否如下圖所示。