

# Fehlerbehebung: CVP Smart License Registrierungsfehler

## Inhalt

---

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Protokollsammlung](#)

[Protokollanalyse](#)

[Problemumgehung\\_1](#)

[Problemumgehung\\_2](#)

[Problemumgehung\\_3](#)

[Zugehörige Informationen](#)

---

## Einleitung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung bei einem Fehler bei der Registrierung von Cisco Customer Voice Portal mit Smart Licensing beschrieben.

## Voraussetzungen

### Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse zu folgenden Themen verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Smart Software-Manager
- Grundlegendes zu Sicherheitszertifikaten
- Smart Licensing

### Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf folgenden Software-Versionen:

- UCCE-Version 12.6.1
- CVP-Version 12.6

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten

Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die möglichen Auswirkungen aller Befehle kennen.

## Hintergrundinformationen

Das Problem tritt beim Versuch auf, das Gerät beim Smart Licensing-Server zu registrieren.

### License Management

- 1 You are currently in Evaluation mode. To register your Product Instance with Cisco Smart Licensing:
1. Ensure you have Internet access or an On-Prem CSSM installed on your network.
  2. Click on Transport Settings and select your mode of communication.
  3. Login to your Smart Account in [Smart Software Manager](#)
    - Navigate to the Virtual Account containing the licenses to be used by this product instance.
    - Generate a Product Instance Registration Token (this identifies your smart account) and copy or save it.
  4. Use the saved token to register the product instance.

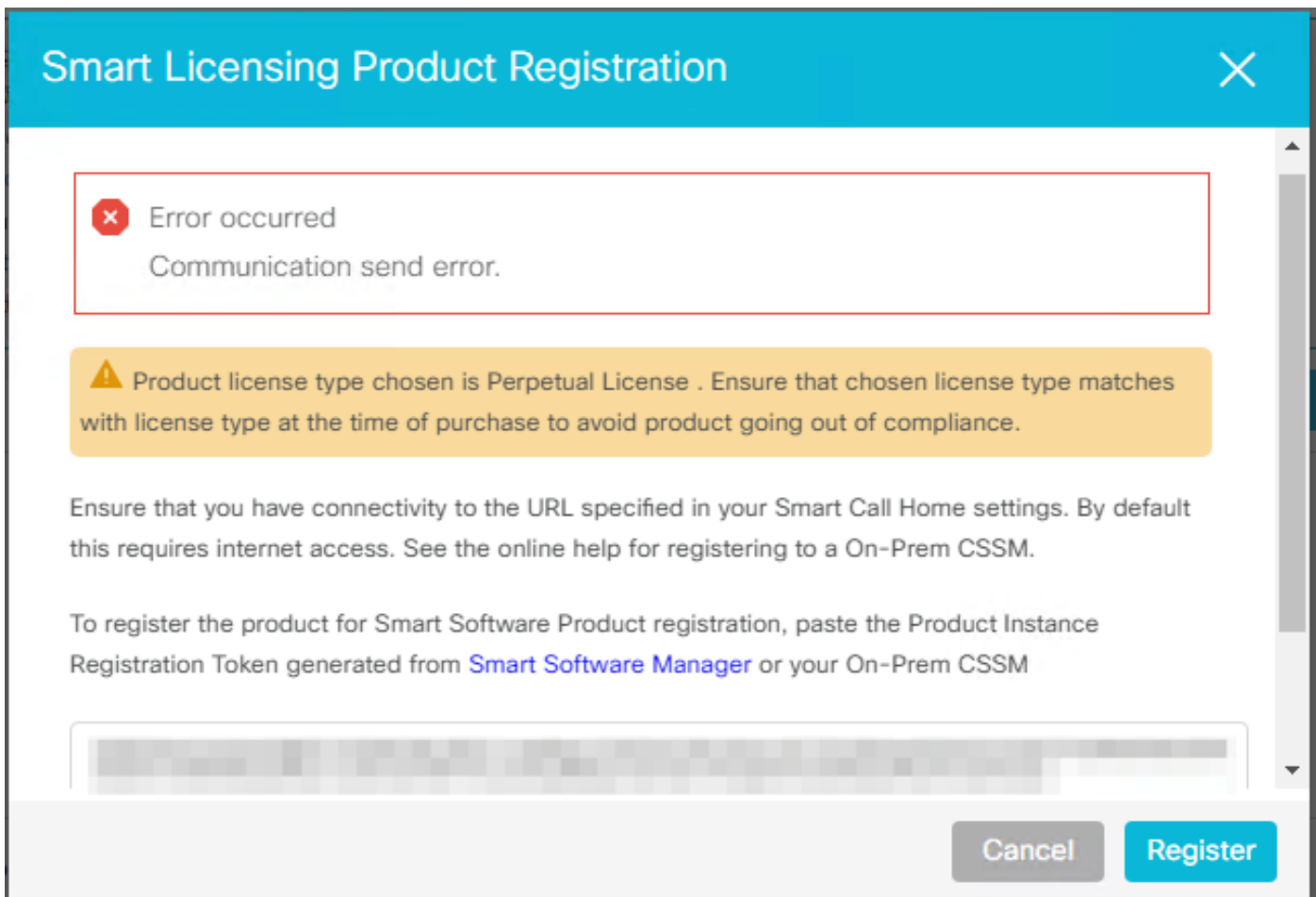
License Type Transport Settings Register ?

#### Smart Licensing Status

Registration Status:	▲ Unregistered
License Authorization Status:	▲ Evaluation Mode (69 days remaining)
Export-Controlled Functionality:	Not Allowed

Server nicht registriert

Nach dem Klicken auf die Schaltfläche Registrieren wird die Fehlermeldung "Communication send error" (Kommunikation sendet Fehler) empfangen.



Fehlermeldung zur Smart Licensing-Registrierung

## Fehlerbehebung

Aufgrund des Fehlers besteht einer der Schritte darin, zu bestätigen, dass eine Kommunikation mit der URL besteht, die in den Smart Call Home-Einstellungen angegeben ist.

Weitere Bereiche:

- Überprüfen Sie, ob die Call Home-Adresse richtig ist. Sie können ein Beispiel der Konfiguration in diesem Video [UCCE 12.5 Smart License Registration](#) überprüfen.
- Bestätigen Sie den Netzwerkzugriff auf [tools.cisco.com](https://tools.cisco.com).
- Stellen Sie sicher, dass Port 443 TCP nicht blockiert wird.

## Protokollsammlung

Sobald Konfiguration und Netzwerk gelöscht wurden. Fahren Sie mit dem Sammeln dieser Protokolle fort, um das Problem zu isolieren:

- Intelligenter Agent

Der Pfad zum Sammeln der Ablaufverfolgung lautet  
Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent.<timestamp>

- Tomcat-Protokolle (Erfassung der CCBU-Textdateien)

Der Pfad zum Sammeln der Ablaufverfolgung lautet Cisco\ICM\Tomcat\logs.

- PCAP beim Registrierungsversuch

## Protokollanalyse

Für die Protokollanalyse, die mit den SmartAgent-Protokollen beginnt, wird beim Herstellen der Verbindung eine SSL-Ausnahme angezeigt:

```
- 0000005990: 10.10.20.21: 21. Februar 2023 14:44:28.793 -0500: %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu .smartagentmanager.SmartAgentManager: Produkt wird registriert
- 0000005991: 10.10.20.21: 21. Februar 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-trustpool_log: CertificateException
sun.security.validator.ValidatorException: Fehler beim Erstellen des PKIX-Pfads:
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: kein gültiger Zertifizierungspfad für das angeforderte Ziel gefunden
- 0000005992: 10.10.20.21: 21. Februar 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-event_msg_sender_log: SSL exception javax.net.ssl.SSLHandshakeException: site is not trusted
```

Dann konnte die Anforderung nicht gesendet werden, wird angezeigt:

```
- 0000006000: 10.10.20.21: 21. Februar 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: Anfrage-/Prozessantwort konnte nicht gesendet werden: SmartSmartRequest AgentMeldungsReg
- 0000006001: 10.10.20.21: 21. Februar 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: Reason: Communication send error.
```

Aus der Protokollierung wird ein Zertifikatproblem erkannt:

```
- 0000007553: 10.10.20.21: 21. Februar 2023 14:44:30.512 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-3-REST_API_API AUSNAHME:
%[exception=com.sun.jersey.api.client.ClientHandlerException:
javax.net.ssl.SSLHandshakeException: Kein vertrauenswürdigen Zertifikat
gefunden][message_string=Anfrage konnte nicht gesendet werden. Ausnahme wird für Ruheaufruf
abgefangen: GET https://:443/unifiedconfig/config/smartlicense/sync/smartlicenseserver ]: Die
REST-API hat eine Ausnahme abgefangen
```

Aus PCAP ist ersichtlich, dass es 2-Wege-Kommunikation gibt. Es liegt jedoch ein Problem mit einem Zertifikat vor.

Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
1 0.000000			TCP	66	1414 → 443 [SYN, ECN, CWR] Seq=0 Win=8192 Len=0 MSS=1460 WS=256 SACK_PERM=1
2 0.029761			TCP	66	443 → 1414 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=8190 Len=0 MSS=1330 WS=256 SACK_PERM=1
3 0.029804			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=263168 Len=0
4 0.031564			TLSv1..	333	Client Hello
5 0.061110			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
6 0.061217			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1331 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
7 0.061234			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=2661 Win=263168 Len=0
8 0.061343			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=2661 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
9 0.061344			TLSv1..	1265	Server Hello, Certificate, Server Hello Done
10 0.061369			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=5202 Win=263168 Len=0
11 0.063155			TLSv1..	61	Alert (Level: Fatal, Description: Certificate Unknown)
12 0.063198			TCP	54	1414 → 443 [FIN, ACK] Seq=287 Ack=5202 Win=263168 Len=0
13 0.092435			TCP	60	443 → 1414 [RST, ACK] Seq=5202 Ack=287 Win=2547712 Len=0

Nachdem Sie das Problem auf ein Zertifikat beschränkt haben. Um die Zertifikate zu überprüfen, navigieren Sie zur Datei "call\_home\_ca", und stellen fest, dass dieses Zertifikat fehlt:

-----ZERTIFIKAT STARTEN-----

```
MIIFYDCCA0igAwIBAgIQCgFCgAAAAUjyES1AAAAjANBgkqhkiG9w0BAQsFADBK
MQswCQYDVQQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScwJQYDVQQDEx5JZGVu
VHJ1c3QgQ29tbWV5Y2IhbCBSb290IENBIDEwHhcNMTQwMTE2MTgxMjZWhcNMzQw
MTE2MTgxMjZWjBKMqswCQYDVQQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScw
JQYDVQQDEx5JZGVuVHJ1c3QgQ29tbWV5Y2IhbCBSb290IENBIDEwggliMA0GCSqG
S1b3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCnUBneP5k91DNG8W9RYKyqU+PZ4ldhNIT
3Qwo2dfw/66VQ3KZ+bVdfIrbQuExUHTRgQ18zZshq0PirK1ehm7zCYofWjK9ouuU
+ehcCuz/mNKvcbO0U59Oh++SvL3sTzIwiEsXXIfEU8L2ApeN2WlrvyQfYo3fw7gp
S0I4PJNgiCL8mdo2yMKi1CxUAGc1bnO/AljwpN3lsKlmesrgNqUZFvX9t++uP0D1
bVoE/c40yiTcdCMbXTMTEI3EASX2MN0CXZ/g1Ue9tOsbobtJSdifWlziuQkkORi
T0/Br4sOdBeo0XKlanoBScy0RnnGF7HamB4HWfp1IYVl3ZBWzvurpWCdxJ35UrCL
vYf5jysjCiN2O/cz4ckA82n5S6LgTrx+kzmEB/dEcH7+B1rlsazRGMzyNeVJSQjK
Vsk9+w8YfYs7wRPCTY/JTw436R+StmrfYi7LNQZReSzIJTj0+kuniVyc0uMNOYZK
dHzVWYfCP04MXFL0PfdSgvHqo6z9STQaKPNBiDoT7uje/5kdX7rL6B7yuVBgwDHT
c+XvqDtMwt0viAgxGds8AgDeIWAf0ZOlqf0Hj7h9tgJ4TNkK2PXMI6f+cB7D3hv
I7yTmvmcEpB4eoCHFddydJxVdHixuuFucAS6T6C6aMN7/zHwcz09ICqxCOEOoP5N
iGVreTO01wIDAQABo0lwQDAOBgNVHQ8BAf8EBAMCAQYwDwYDVR0TAQH/BAUwAwEB
/zAdBgNVHQ4EFgQU7UQZwNPwBovupHu+QucmVMiONnYwDQYJKoZIhvcNAQELBQAD
ggIBAA2ukDL2pkt8RHYZYR4nKM1eVO8lvOMIkPkp165oCOGUAFjvLi5+U1KMtlwH
6oi6mYtQINeCgN9hCQCTrQ0U5s7B8jeUeLBfnLOic7iPBZM4zY0+sLj7wM+x8uwT
LRvM7Kqas6pgghstO8OEPVeKIh6cdbjTMM1gCIOQ045U8U1mwF10A0Cj7oV+wh93
AbowacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTTHHYPTa8Yec4kjixsU3
+wYQ+nVZZjFHKdp2mhzpgq7vmrIR94gjmmmVYjzIVYA211QC//G5xc7UI2/YRYRK
W2XviQzdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5l2xPE4iUXfeu+h1sXIFRRk0pT
AwvsXcoz7WL9RccvW9xYoIA55vrX/hMUpu09IEpCdNTDd1lzzY9GvIU47/rokTLq
l1gElT44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG
4iZZRHUe2XWJUc0QHJ1hYMtd+ZciTY6Y5uN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+l+J6fZ
UIO+KWA2yUPHGNiiskzZ2s8EIPGrd6ozRaOjfAHN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A
7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcx+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H
```

-----ZERTIFIKAT BEENDEN-----

Das fehlende Zertifikat stimmt mit der Cisco Bug-ID [CSCwb04933 überein](#).

Es stehen Problemumgehungen zur Verfügung, die Sie durchführen können, um das Problem zu beheben:

## Problemumgehung 1

Öffnen Sie Port 80 von den Systemen. Beispiele:

- Protokollierung A

- CVP-Anrufserver

Für diese Problemumgehung gibt es eine Wartezeit von 24 Stunden, oder 1 Stunde nach dem nächsten Download-Versuch, je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt.

## Problemumgehung 2

Wenn das Öffnen von Port 80 nicht möglich ist, laden Sie die Zertifikatsdatei [hier](#) manuell herunter, kopieren Sie den Inhalt in das erforderliche Smart Agent-Verzeichnis, und warten Sie bis zu 24 Stunden.

## Problemumgehung 3

Laden Sie die Datei "QuoVadis\_IdenTrust\_Migration.zip" von folgender Adresse herunter:

[https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6\(1\)](https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6(1))

Wenden Sie den Fix gemäß den folgenden Schritten an:

CVP-Anrufserver:

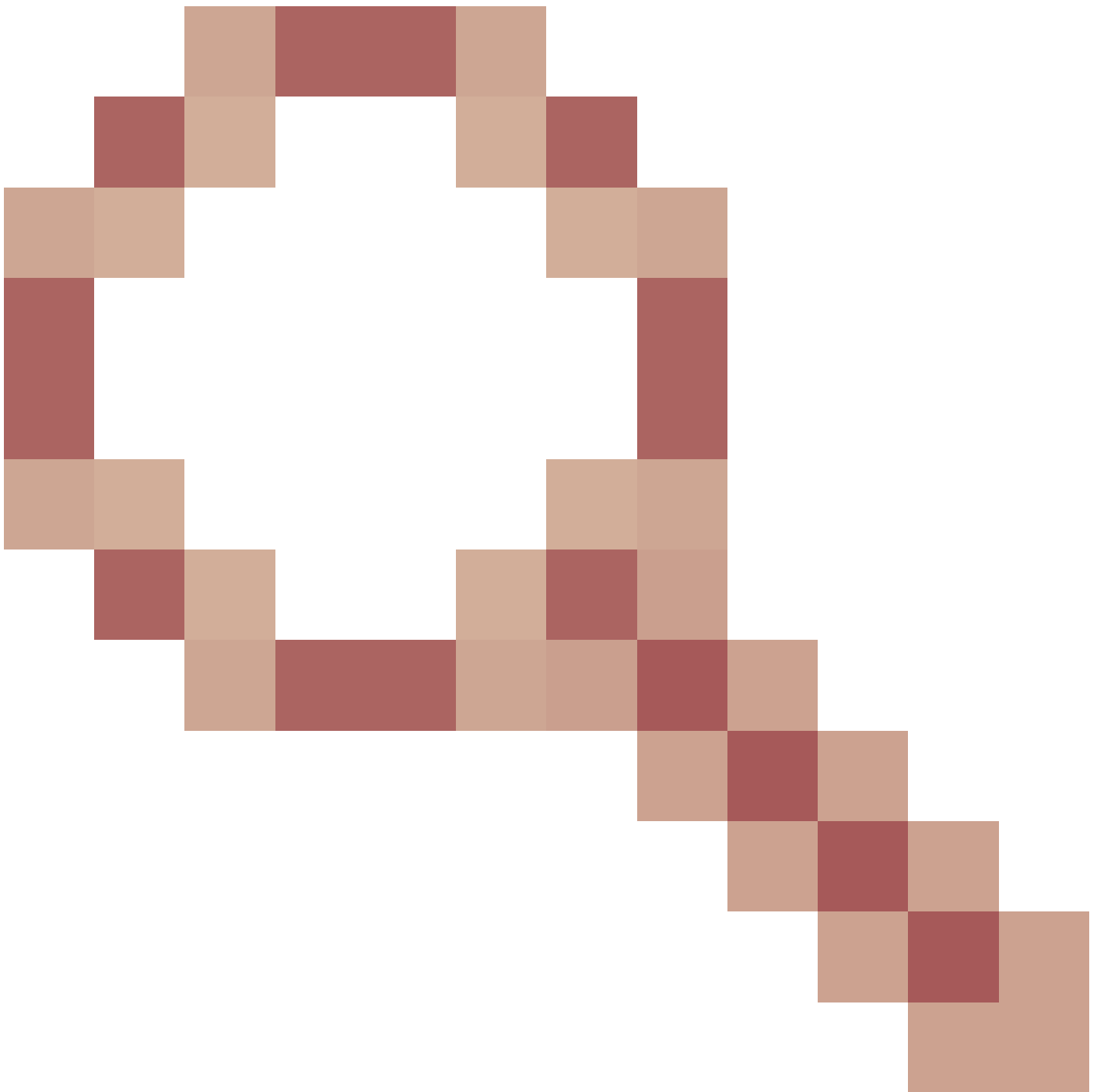
-----

1. Erstellen Sie eine Sicherungskopie des Ordners  
<cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\  
</li>- 2. Beenden Sie den Dienst "Cisco CVP WebServicesManager (WSM)".
- 3. Entfernen Sie die Datei "call\_home\_ca" im Pfad  
<cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\  
</li>- 4. Kopieren Sie die heruntergeladene Datei "call\_home\_ca", und speichern Sie sie im Pfad  
<cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\  
</li>- 5. Starten Sie den Service "Cisco CVP WebServicesManager (WSM)", und warten Sie 5 Minuten.
- 6. Versuchen Sie anschließend, den "Renew Authorization"-Prozess für Smart Licensing zu starten.

## Zugehörige Informationen

[Konfigurieren der Smart License für UCCE 12.5](#)

[Cisco Bug-ID CSCwb04933](#)



- CVP: Smart-Lizenz - Registrierung und Autorisierung fehlschlagen mit "Communication send error"

## Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.