Solución de problemas de CVP 12.5 cuando la configuración de VVB de NOAMP informa de error de servidor interno

Contenido

Introducción Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Antecedentes Solución

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de Customer Voice Portal (CVP) (12.5) cuando New OAMP (NOAMP) informa de error interno del servidor para la configuración de Virtualized Voice Browser (VB) 12.5.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- CVP 12.5
- VVB 12.5
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12.5

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y 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.

Antecedentes

Cuando configura Customer Virtual Assistant a través de la página de administración de NOAMP en CVP 12.5:

- 1. Haga clic en CVA y luego haga clic en Configuration.
- 2. Seleccione la instancia de VVB en la lista desplegable Dispositivo y en los informes;

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 License	
Management	
Classic OAMP	

Solución

Pasos para resolver esto:

1. Recopile registros de OAMP desde la ubicación de la carpeta.

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

2. Verifique el archivo de registro para ver si hay error.

```
][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_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. Asegúrese de que el certificado de VVB se descargue y luego se agregue al almacén de claves del CVP; asegúrese de que este nodo CVP ejecuta la función OAMP.

4. Descargue el certificado VVB navegando a https://<VVB ip address>/appadmin/main como se muestra en la imagen.

← → @ https://1	appadmin/mai 🔎 👻 Certificate error 🖒 <i>@</i> Cisco Virtualized Voice Bro ×
CISCO For Cisco U	Certificate Invalid
System Applications S	The security certificate presented by this website has errors.
	This problem might indicate an attempt to fool you or intercept any data you send to the server.
Cisco Virtualize System version: 12.5.1.100	We recommend that you close this webpage. About certificate errors
	View certificates

5. Vaya a Certificados > Detalles > Copiar en archivo. Seleccione Base-64 codificada X.509.

6. Guarde el archivo localmente en el nodo CVP. Para la referencia de este artículo, el archivo de certificado se guarda en la ubicación **c:** y este archivo de certificado se denomina **vvb12.cer**.

7. Ejecute el comando keytool para importar el certificado en el almacén de claves y marcarlo como confiable:

a. Vaya al símbolo del sistema como administrador.

b. Escriba cd C:\Cisco\CVP\jre\bin.

c. A continuación, escriba el comando para importar el certificado al almacén de confianza de CVP.

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

Nota: "alias" es el mismo que **Emitido a** del certificado descargado y garantiza la ejecución del comando keytool durante la ventana de mantenimiento.

8. Copiar la contraseña del almacén de claves desde la ubicación; C:\Cisco\CVP\conf y nombre de archivo "security.properties"

9. A continuación, en OAMP clásico, seleccione **Administración de dispositivos > Explorador de voz virtualizado**. Asegúrese de que el nombre de host VVB sea el mismo que el **"Emitido a"** del certificado vvb descargado. Haga clic en **Guardar** como se muestra en la imagen.

💀 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. Navegue hasta NOAMP > CVA > Haga clic en Configuration > Select Device name of VB y verifique el aspecto de la pantalla como se muestra en la imagen.

altalta cisco	Cisco Unifie	d Customer Voice Po	rtal			,	administrator Administrator		
Customer Virtual Assistant									
Overview	Device	wb12.samaira.com	~				0		
		vib12 samaira.com		Text to Speech	Automatic Speech Recognition	Natural Language Understanding			
CVA							New		
æ	Service Accou	nt	Service Provider	Description			Default		
	No items foun	No items found							
Integration									