

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.

Cisco Unified Customer Voice Portal

Customer Virtual Assistant

Device

✖ Error occurred

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

Overview

CVA

Integration

License Management

Classic OAMP

Solución

Pasos para resolver esto:

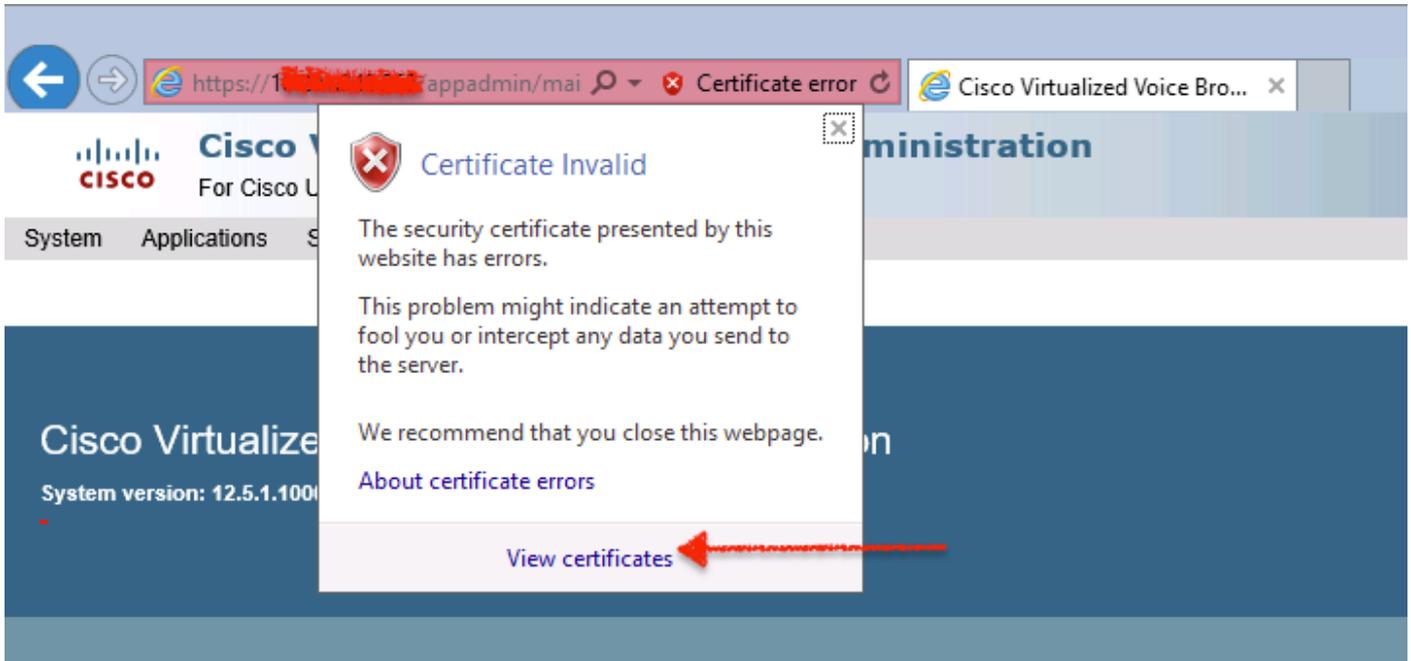
1. Recopile registros de OAMP desde la ubicación de la carpeta.

<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_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. 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.

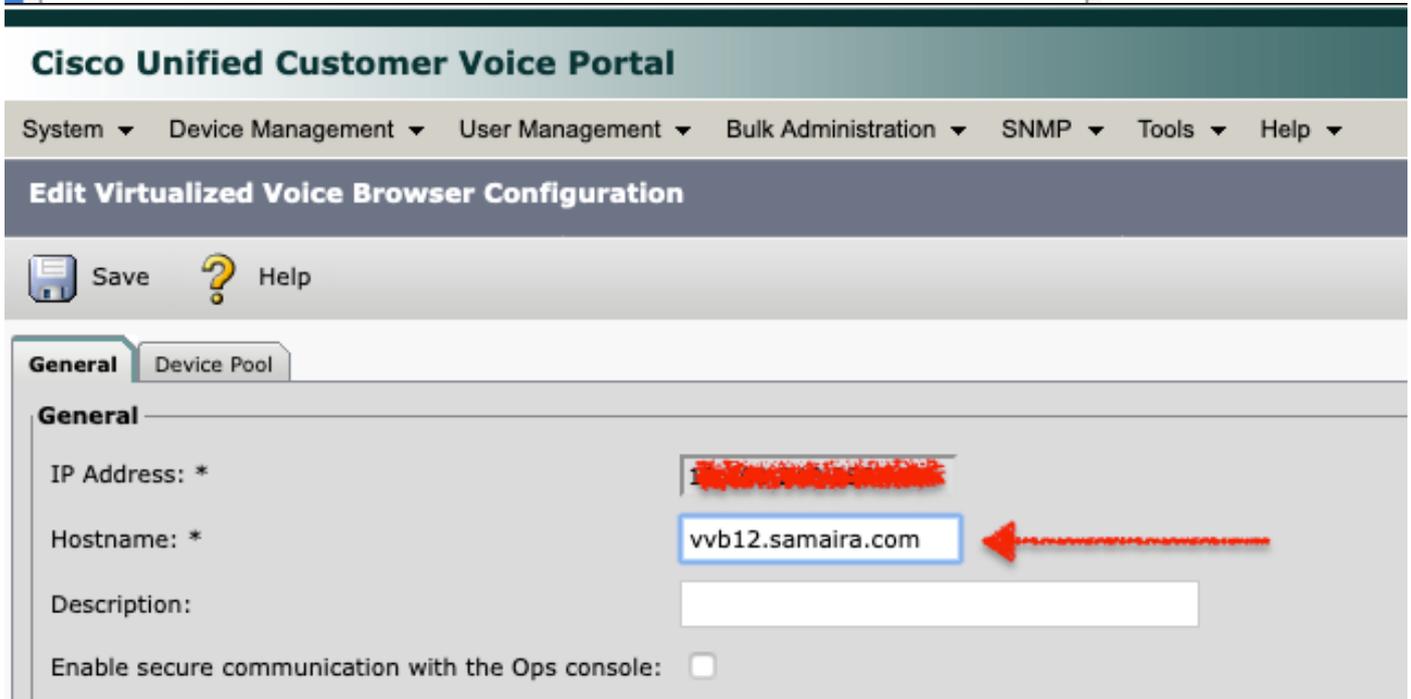
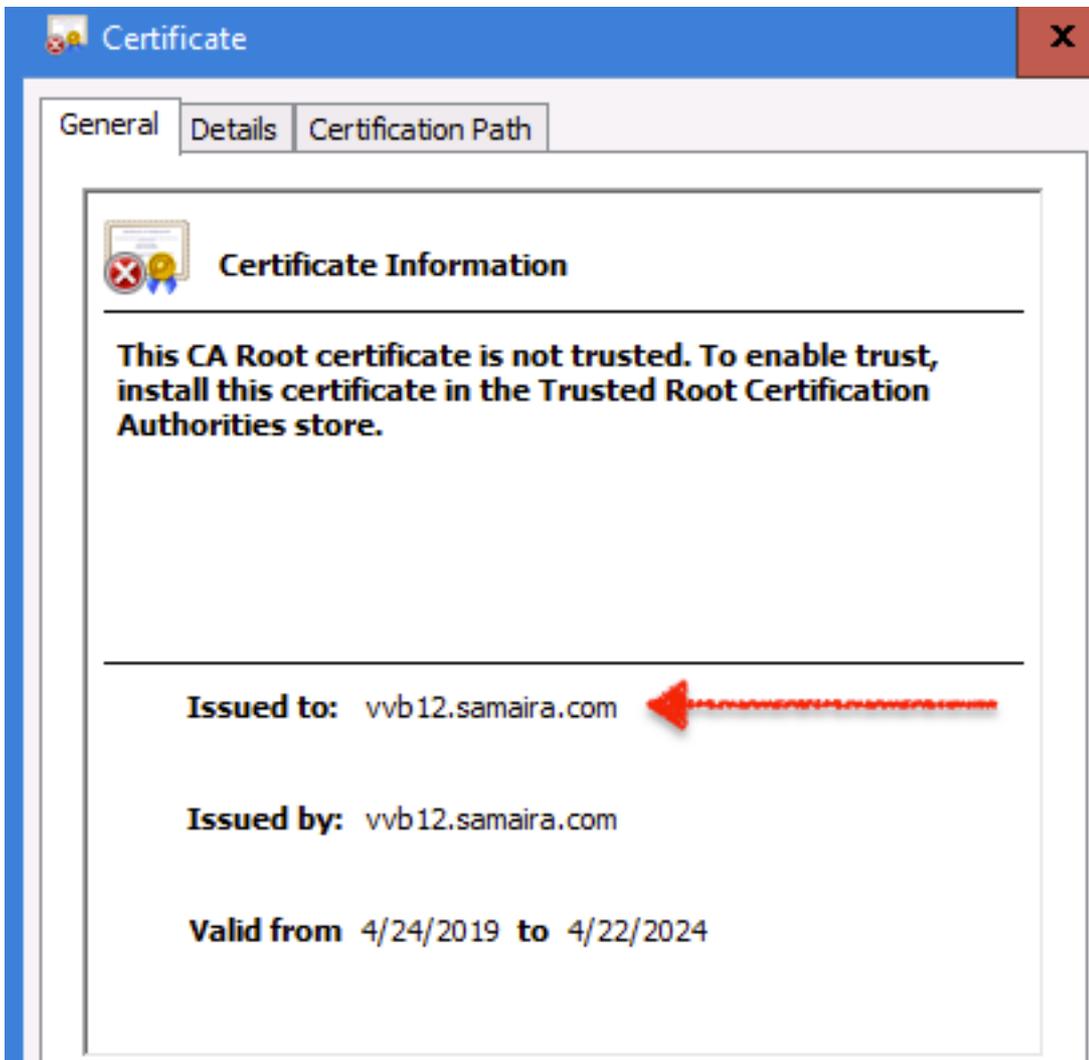


5. Vaya a **Certificados > Detalles > Copiar en archivo**. Seleccione **Base-64 codificada X.509**.
6. Guarde el archivo localmente en el nodo CVP. Para la referencia de este artículo, el archivo de certificado se guarda en la ubicación `c:\` y este archivo de certificado se denomina **vvb12.cer**.
7. 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.



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.



Customer Virtual Assistant

Device

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

[New](#)

Service Account	Service Provider	Description	Default
No items found			

- Overview
- CVA
- Integration