

Solución de problemas de servidor CVP no alcanzable debido al cambio de dirección IP

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Resumen de problemas](#)

[Posibles Causas](#)

[Acción recomendada](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas de Customer Voice Portal (CVP) not reachable status en OAMP después del cambio de dirección IP.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servidor CVP
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

Resumen de problemas

La dirección IP de un servidor Unified CVP se cambia y ahora aparece como **No alcanzable**.

Posibles Causas

La dirección IP de un servidor Unified CVP se cambió en el archivo de configuración local.

Nota: Para cambiar la dirección IP, utilice la página de administración de la consola de operaciones de CVP.

Acción recomendada

Si ya ha cambiado la dirección IP del servidor en el archivo de configuración local, puede eliminar el servidor de la consola de operaciones, pero los archivos de propiedades de configuración permanecen en el servidor. Esto se debe a que la consola de operaciones no puede acceder al servidor con la dirección IP original. Cuando agrega el servidor con la nueva dirección IP a la consola de operaciones, se crean nuevas entradas de propiedades. Los archivos de propiedades de configuración originales no se limpian y deben eliminarse manualmente. Póngase en contacto con su partner de Cisco o con el soporte técnico de Cisco para obtener asistencia para eliminar

los archivos de propiedades.

Este es el procedimiento correcto para cambiar la dirección IP del servidor:

Paso 1. Detenga todos los servicios CVP. Haga una copia de seguridad de la carpeta **C:\Cisco\CVP\conf**.

Paso 2. Desde el símbolo del sistema en el servidor CVP, navegue hasta **C:\Cisco\CVP\bin\TAC** y ejecute **reimage.bat**.

```
C:\Cisco\CVP\bin\TAC>reimage.bat
```

Escriba **y** y presione **Enter** para continuar.

```
Administrator: Command Prompt - reimage.bat
Reimage: Number of arguments: 2
Zip file name argument: C:\Cisco\CVP\bin\TAC\reimage.zip
Target directory argument: C:\Cisco\CVP\conf
Reimage: This command will overwrite existing data, please press y + Enter to continue:
```

Espera hasta que vea **El archivo Zip C:\Cisco\CVP\bin\TAC\reimage.zip se extrajo correctamente**. Puede ignorar los mensajes de advertencia y error mostrados.

```
Administrator: Command Prompt
Reimage: Number of arguments: 2
Zip file name argument: C:\Cisco\CVP\bin\TAC\reimage.zip
Target directory argument: C:\Cisco\CVP\conf
Reimage: This command will overwrite existing data, please press y + Enter to continue:
y
Unzipping file reimage.zip to C:\Cisco\CVP\conf
log4j:WARN No appenders could be found for logger (org.apache.commons.configuration.ConfigurationUtils).
log4j:WARN Please initialize the log4j system properly.
log4j:WARN See http://logging.apache.org/log4j/1.2/faq.html#noconfig for more info.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
The Zip file C:\Cisco\CVP\bin\TAC\reimage.zip was successfully extracted
C:\Cisco\CVP\bin\TAC>
```

Paso 3. Navegue hasta **C:\Cisco\CVP\bin\UpdateRMIServerIP**. Haga doble clic en **updatermiserverip.bat** para actualizar la dirección IP en el Registro de Windows y en el archivo **contenedor.conf**.

Paso 4. Elimine la licencia antigua del dispositivo si necesita volver a alojar una licencia (no aplicable a partir de 12.5 con CVP Smart License).

Nota: Para obtener más detalles sobre CVP Smart License puede ver [este video](#).

Paso 5. Reinicie todos los servicios CVP desde este dispositivo. El dispositivo se encuentra en el estado posterior a la instalación y está listo para recibir los cambios de configuración de CVP Operation Administration Maintenance and Provisioning (OAMP).

Paso 6. En Operations Console, seleccione **Guardar e implementar** del nuevo dispositivo.

Paso 7. Vuelva a alojar la nueva licencia si es necesario (no se aplica a CVP Smart License).