

# PCCEでのFTPサーバの設定

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[PCCE 2K](#)

[PCCE 4K/12K](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[FTPクレデンシャルが正しくない](#)

[FTPポートが正しくない](#)

[CVP Webサービス管理\(WSM\)ダウン](#)

[関連情報](#)

## 概要

このドキュメントでは、Package Contact Center(PCCE)のメディアサーバでファイル転送プロトコル(FTP)を設定する方法について説明します。

著者 : Cisco TACエンジニア、Vikas Bhat、Ramiro Amaya、Anuj Bhatia

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Package Contact Center Enterprise
- Cisco Customer Voice Portal ( CVP )

### 使用するコンポーネント

このドキュメントで使用されている情報は、PCCE 12.5(1)バージョンに基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。ネットワークが稼働中の場合は、すべてのステップの潜在的な影響を確実に理解してください。

## 背景説明

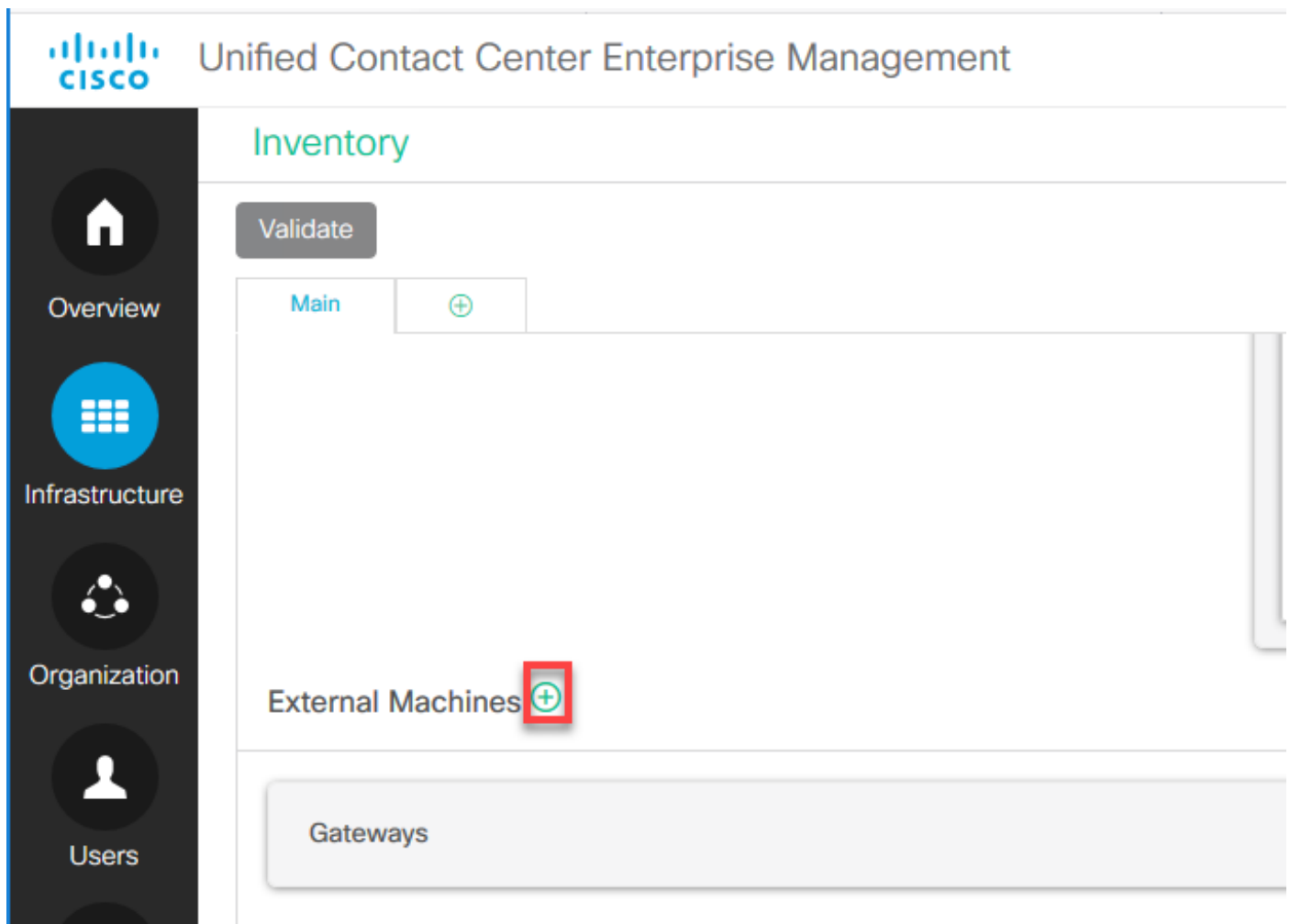
CVPエージェントグリーティング機能を使用すると、エージェントは自分のグリーティングを録音できます。録音されたこのエージェントグリーティングは、メディアサーバ自体に設定されたFTPサーバを介してメディアサーバにアップロードされます。

PCCE 12.5では、PCCE Admin Workstation(AW)のSingle Pane of Glass(SPOG)を介してメディアサーバの設定を行うことができます。これにより、メディアサーバ経由でFTPサーバを設定するオプションが提供されます。設定は、すべてのサイトのすべてのCVPサーバにオーケストレーションされます。

## 設定

### PCCE 2K

ステップ1: メディアサーバを追加します。インベントリカードに移動し、[External Machine +]アイコンを選択します。



The screenshot displays the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top navigation bar includes the Cisco logo and the text "Unified Contact Center Enterprise Management". Below this, the "Inventory" section is active, featuring a "Validate" button and a "Main" tab with a plus icon. A sidebar on the left contains navigation icons for "Overview", "Infrastructure", "Organization", and "Users". In the main content area, the "External Machines" section is visible, with a plus icon next to the text highlighted by a red box. Below this, a "Gateways" section is partially visible.

ステップ2:[Type]フィールドで[Media Server]を選択します。

Type	<input type="text" value="Media Server"/>
Hostname/IP Address*	<input type="text"/>
<b>FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text"/>
Password*	<input type="text"/>
Port	<input type="text"/>

Cancel

Save

ステップ3 : メディアサーバのホスト名/IPアドレスを追加します。[FTP Enabled]チェックボックスをオンにし、ユーザ名とパスワードを入力します。

## Add Machine



Type	Media Server
Hostname/IP Address*	cvpa.pccercdn.cisco.com
<b>FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

ステップ4:[Save ( 保存 )]をクリックします。

追加するメディアサーバがCVPサーバの1つに存在する場合は、前の手順に従う必要はありません。代わりに、PCCE初期化プロセスですでに追加されているCVPサーバを編集し、[FTP Enabled]チェックボックスをオンにして、FTPクレデンシャルをを更新します。

Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●

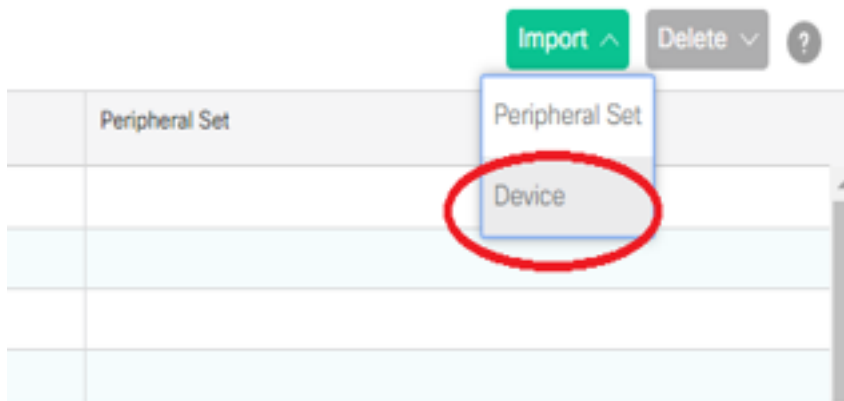
<b>Media Server FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

## PCCE 4K/12K

ステップ1：メディアサーバを追加します。[Inventory card]に移動し、[Import]を選択してから [Device]を選択します。



ステップ2: CSVテンプレートをダウンロードし、メディアサーバの詳細をテンプレートに入力します。

A	B	C	D	E	F	G
name	machineType	publicAddress	connectionInfo	privateAddress	peripheralSetName	side
MEDIA-SERVER	EXTERNAL_MEDIA_SERVER	10.10.20.151	ftpEnabled=true&ftpUserName=user&ftpPassword=ftpPass123		PS1	

ステップ3: テンプレートをアップロードします。

ステップ4: FTPサーバの詳細をSPOGから入力して、メディアサーバの詳細とともに調整できるようにする必要があります。

これは、マシンページの編集によって行えます。

Hostname/IP Address*	10.201.198.7
Address*	10.201.198.7
<b>FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●"/>
Port	<input type="text" value="21"/>

Cancel

Save

## 確認

検証手順は、実際には設定プロセスの一部です。

## トラブルシューティング

Tomcatログ `c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp>`は、メディアサーバとFTPサーバの追加に関連するシナリオのトラブルシューティングに必要です。

### FTPクレデンシャルが正しくない

```
000002348: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:06.973 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-3-6-REQUEST_START:
%[ip.orig=127.0.0.1][method_name=PUT][parameter_name={ async=[true]
}][port.orig=49920][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/machineinventory/9728][usr=boston@berlin.icm]: Request start
0000013175: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:06.979 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-3-6-REST_API_INFO: User
name: BERLIN\boston, service: machineinventory, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1, access: FULL
000002349: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:06.999 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-3-6-REQUEST_END:
%[PARAM_TIME_ELAPSED=23]: Request complete
0000013177: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:08.007 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-5-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: The user credentials provided for the FTP Server are
incorrect.][message_string=uncaught exception thrown by the api]: The REST API has caught an exception
0000013178: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:08.008 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-5-3-EXCEPTION_INFO:
%[build_date=Dec 02, 2019 6:26 AM][build_type=re][exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: The user credentials
provided for the FTP Server are incorrect.
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.throwIfNecessary(WebConfigService.java:1904)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.throwIfNecessary(WebConfigService.java:1872)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.throwIfNecessary(WebConfigService.java:1862)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.validateUpdate(WebConfigService.java:1837)
```

## FTPポートが正しくない

```
}}[port.orig=54448][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/machineinventory/5055][usr=boston@BERLIN.ICM]: Request start
0002595933: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:49.599 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REST_API_INFO: User name: BERLIN\boston,
service: machineinventory, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1, access: FULL
0000038996: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:50.662 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REQUEST_END: %[PARAM_TIME_ELAPSED=140]:
Request complete
0002595934: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:51.688 -0500: %CCBU_578142-MACHINEHOST-UPDATE-5055-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=java.net.ConnectException: Connection refused: connect][message_string=There was a problem when testing the FTP credentials for CVP
Media Server.]: The REST API has caught an exception
0002595935: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:51.690 -0500: %CCBU_578142-MACHINEHOST-UPDATE-5055-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Dec 20,
2019 11:19 PM][build_type=re][exception=java.net.ConnectException: Connection refused: connect
    at java.net.DualStackPlainSocketImpl.waitForConnect(Native Method)
```

## CVP Webサービス管理(WSM)ダウン

```
0000004500: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.584 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REQUEST_START:
%[ip.orig=127.0.0.1][method_name=PUT][parameter_name={ async=[true]
}][port.orig=56818][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/machineinventory/9728][usr=boston@berlin.icm]: Request start
0000029867: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.589 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REST_API_INFO: User name: BERLIN\boston, service:
machineinventory, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1, access: FULL
0000004501: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.605 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REQUEST_END: %[PARAM_TIME_ELAPSED=18]:
Request complete
0000029868: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.690 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-6-REST_API_INFO: Prepare Orchestration response
is SUCCESS
0000029869: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.690 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-6-
REST_API_INFO: CceTransaction.createTransaction: principal=GenericPrincipal[boston@berlin.icm(Administrator,)] userName=boston userDomain=BERLIN
0000029870: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.718 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-6-REST_API_INFO: Validating cvp connection
java.net.ConnectException: Connection refused: connect][message_string=Failed to make request. Exception is caught for rest call:
GET https://10.10.10.8111/cvp-dp/rest/DiagnosticPortal/ListAppServers]: The REST API has caught an exception
0000029873: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:42.724 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Dec 02, 2019
6:26 AM][build_type=re][exception=com.sun.jersey.api.client.ClientHandlerException: java.net.ConnectException: Connection refused: connect
    at com.sun.jersey.client.urlconnection.URLConnectionClientHandler.handle(URLConnectionClientHandler.java:151)
    at com.sun.jersey.api.client.Client.handle(Client.java:648)
    at com.sun.jersey.api.client.filter.HTTPBasicAuthFilter.handle(HTTPBasicAuthFilter.java:81)
```

## 関連情報

[PCCEアドミニストレーションガイド](#)



