

# NOAMP VVB設定で内部サーバエラーが報告される場合のCVP 12.5のトラブルシューティング

## 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](#)

[解決方法](#)

## 概要

このドキュメントでは、新しいOAMP(NOAMP)がVirtualized Voice Browser(VVB)12.5設定の内部サーバエラーを報告する場合のCustomer Voice Portal(CVP)(12.5)のトラブルシューティング方法について説明します。

## 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。

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

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- VVB 12.5
- CVP 12.5
- UCCE 12.5

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。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## 背景説明

CVP 12.5のNOAMP管理ページからCustomer Virtual Assistantを設定する場合：

1. [CVA]をクリックし、[Configuration]をクリックします。
2. [Device]ドロップダウンから[VVB instance]を選択すると、レポートされます。

Error occurred

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

The screenshot shows the Cisco Unified Customer Voice Portal interface. On the left is a navigation sidebar with icons for Overview, CVA, Integration, License Management, and Classic OAMP. The main content area is titled 'Customer Virtual Assistant' and features a 'Device' dropdown menu with 'vvb12' selected. Below this, a red-bordered error box contains the following text: 'Error occurred' followed by 'Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help.' Red arrows point from the 'CVA' icon in the sidebar to the error box and from the 'vvb12' dropdown to the error box.

## 解決方法

これを解決する手順：

1. フォルダの場所からOAMPログを収集します。

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

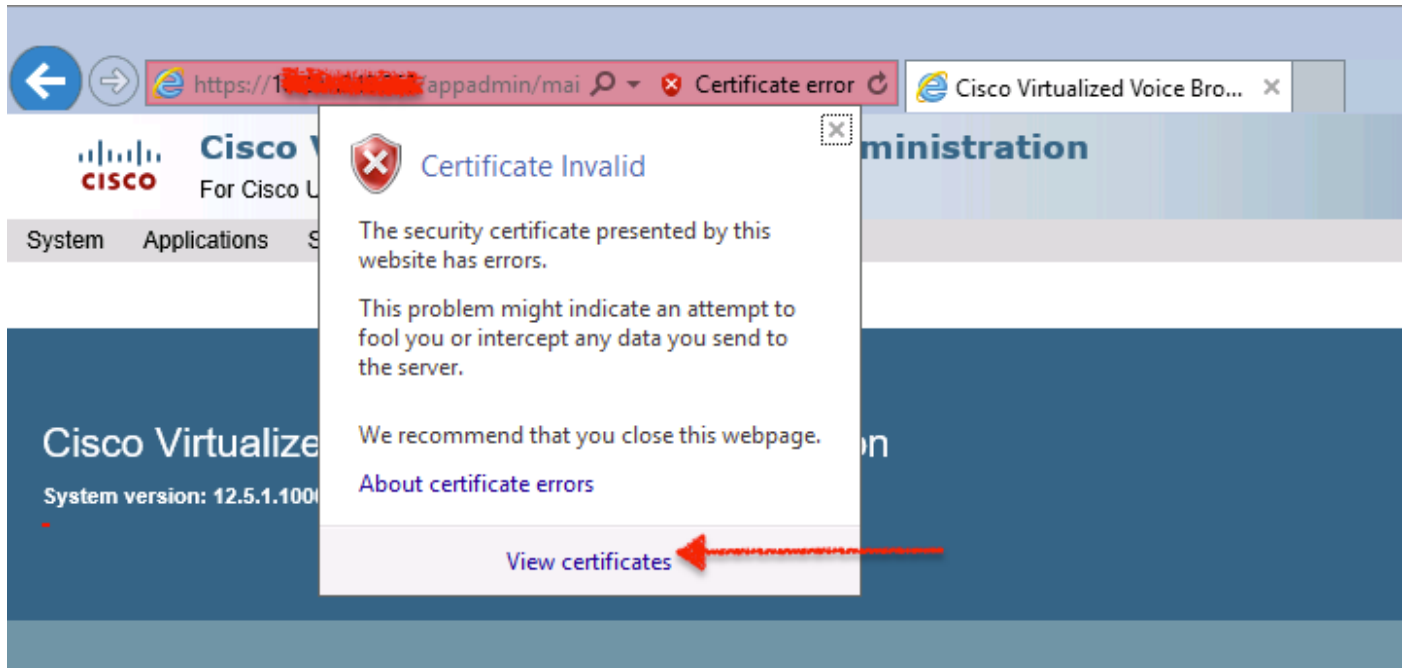
2. Logfileにエラーがないかどうかを確認します。

```
] [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. VVBの証明書がダウンロードされ、CVPのキーストアに追加されていることを確認します。このCVPノードがOAMPルールを実行していることを確認します。

4.図に示すように、https://<VVB ip address>/appadmin/mainに移動して、VVB証明書をダウンロードします。



5. 「証明書」 > 「詳細」 > 「ファイルにコピー」に移動します。Base-64 encoded X.509を選択します。

6. ファイルをCVPノードにローカルに保存します。この記事の参照用に、証明書ファイルはc:\に保存され、この証明書ファイルの名前はvvb12.cerです。

7. keytoolコマンドを実行して、証明書をキーストアにインポートし、信頼できる証明書としてマークします。

a. 管理者として[コマンドプロンプト]に移動します。

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

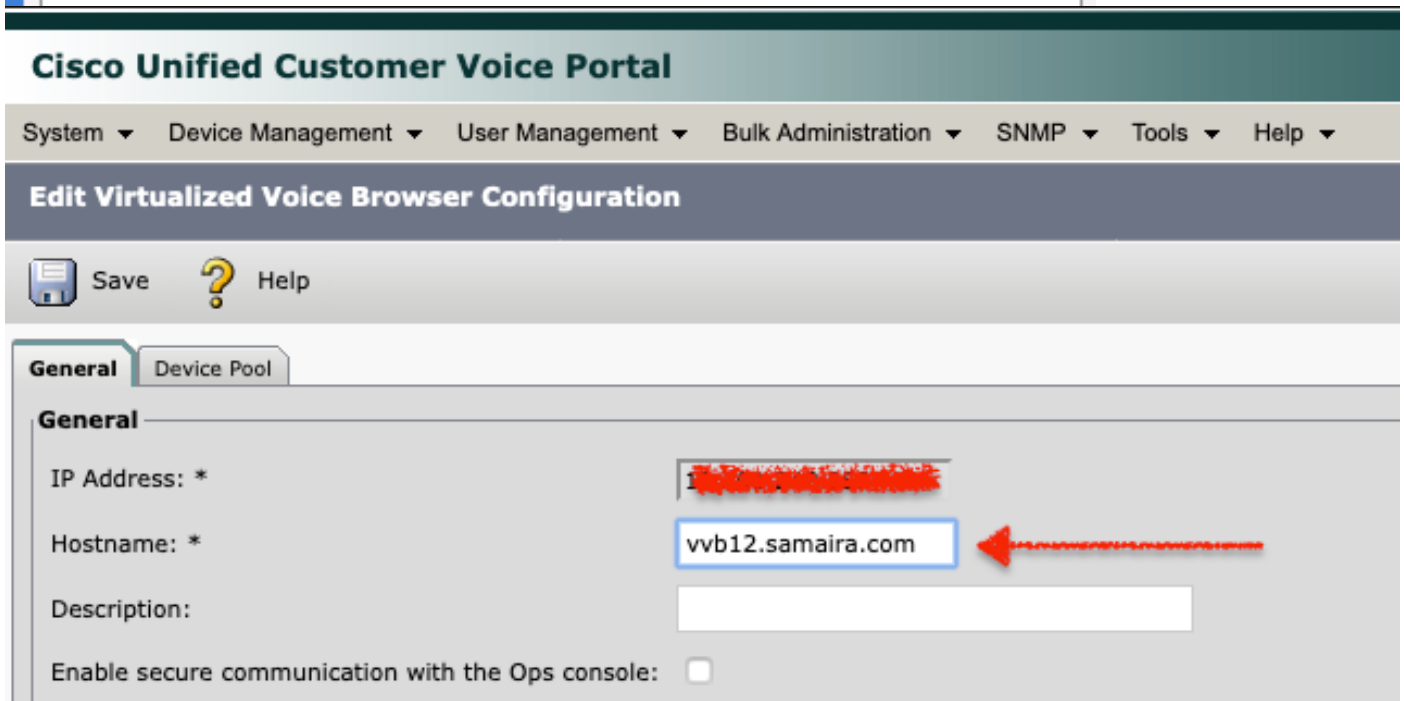
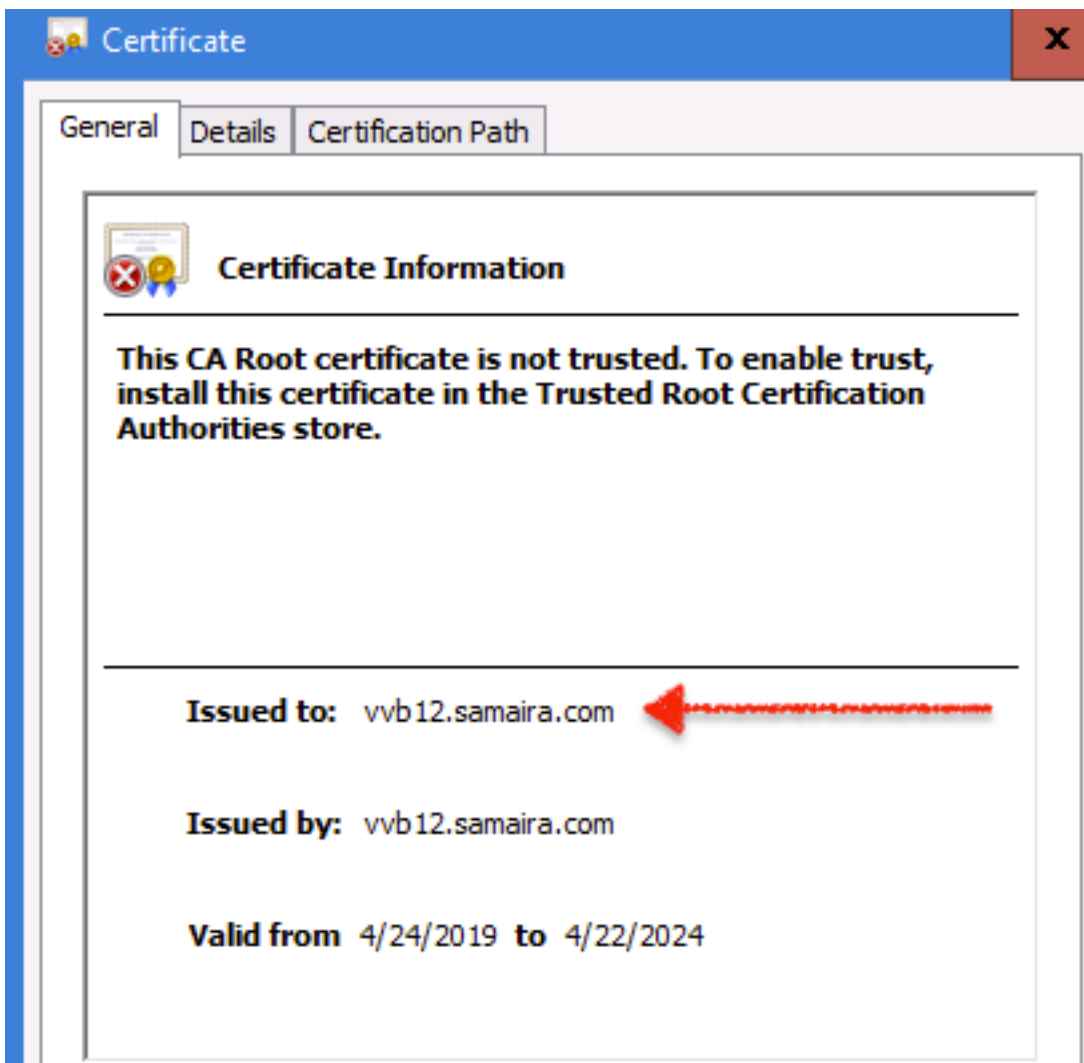
c. 次に、コマンドを入力して、証明書をCVP信頼ストアにインポートします。

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

注：「alias」は、ダウンロードした証明書の発行先と同じで、メンテナンス時にkeytoolコマンドを実行します。

8. 場所からキーストアパスワードをコピーします。C:\Cisco\CVP\confとファイル名「security.properties」

9. クラシックOAMPの次に、[Device Management] > [Virtualized Voice Browser]を選択します。VVBホスト名が、ダウンロードしたvvb証明書の「Issued To」と同じであることを確認します。図に示すように、[保存 ( Save ) ] をクリックします。



10. [NOAMP] > [CVA] > [Configuration] > [Select Device name of VVB]に移動し、画面が図のように表示されることを確認します。



## Customer Virtual Assistant

Device vvb12.samaira.com

vvb12.samaira.com

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

New

Service Account	Service Provider	Description	Default
No items found			

- Overview
- CVA
- Integration