CVP 12.5とPCCE 12.0間の証明書交換のトラブ ルシューティング

内容

<u>概要</u>
<u>前提条件</u>
<u>要件</u>
<u>使用するコンポーネント</u>
<u>背景</u>
<u>トラブルシュート</u>
<u>結論</u>
関連情報

概要

このドキュメントでは、Cisco Customer Voice Portal(CVP)12.5(X)とCisco Package Contact Center(PCCE)12.0(X)の間の証明書交換をトラブルシューティングする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。

- ・Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.0
- CVPリリース12.5
- PCCE Admin Workstation(AW)
- PCCE Single Pane of Glass(SPOG)

使用するコンポーネント

- ・Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.0
- CVPリリース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

PCCE 12.5はマルチステージアップグレードをサポートしており、PCCEがバージョン12.0のま まである場合は、CVPを12.5にアップグレードできます。このシナリオでは、PCCEが12.0にア ップグレードされた後、SPOGにアクセスし、エラー報告サーバををサーバと通信できないこと が報告されます。

トラブルシュート

ステップ1:CVP Reportingサーバのステータスを確認します。[CVP Diagnostic Portal]に移動し、 レポートシステムのステータスが[In service]であることを確認します。

/	Screenshots / G	ene	eral			_		_		
-	MDS-PCCE-awho	s0	a SH-PCCE-c	vpr	pt 🖪 MDS-PCCE-cvp01a	S	H-PC	CE	-cvp01b	
Æ	-) 🥖 http://lo	calh	ost:8000/cvp/diag		,Q - ¢ 👰 cvi	P Di	agnosti	tic F	rame View X	
							ognose.			1 75
			Serv Mgr. ALL_SS	_	×		1	2	Refresh	-
			Level: DEBUG	_	×				RPT state: In Service	SIF
	STANDARD		INFRA		LEGACY MSG				System Port Usage: NA Licensing Migrated to CSSM	Me
ALL			LOAD_SUBSYSTEM:		MSGLAYER_MESSAGE:		GED		Dumo SIP Calls Dumo ICM Calls Dumo ICM Properties Dumo IVR Calls (verbose)	Pro
CAL	LL:		THREAD:		MSGLAYER_METHOD:		MSC		Dump IVR Subsystem Dump IVR Servicts Dump RPT Dump Threads Reset Stats	
ME	THOD:		MSG:		MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION:		ICM.		Call Server Version: CVP 12.6(1) Build#326	
PAR	RAM:		MSG_DETAIL:		MSGLAYER_PARAM:				SIP Stack Version: Caffeine 3.2.1.1 Uptime: 169:47:11	
LON	W_LEVEL:		MESSAGE_HANDLING:		GLOBAL_EVENT:				Memory - In use:2070806528 bytes, tree:1798070912 bytes Processed at: Fri Mar 20 09:04:56 PDT 2020	
CL/	ASSDUMP:		TIMER:		EXTERNAL_EVENT:					
HE/	ARTBEAT:		STATE:		STATIC_FIELD:					
HAI	NDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:					
00	OQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL_STATE:					
GA	RBAGE_COLLECTOR:		STARTUP:		CODE_BRANCH:					
ME	SSAGE:		SHUTDOWN:		CODE_MARKER:					
RP	T_JDBC:		STATS:		CLASS_DUMP:		1			
RP	T_CALL_REG:		SNMP:		LOCAL_DUMP:					

ステップ2:CVPサーバのサイドAとサイドBのステータスを確認します。[CVP Diagnostic Protocol]に移動し、サブシステムのステータスが[In service]であることを確認します。

🚽 🔿 🧭 http://sh	-pc	ce-cvp01b:8000/cvp/dis	ag	,D - C 🎯 CVI	P Di	agnostic	Frame View ×		
		Serv Mgr: SIP	_	~		~	Refresh		
		Level: DEBUG		✓.			SID state In Service Down SID State Marbine		
						- 1	ICM state: In Service		
STANDARD				LEGACT MSG		050	IVR state: In Service		
ú.		LOAD_SUBSYSTEM:		MSGLAYER_MESSAGE:		GEU	System Port Usage: TOTAL [3000] AVAIL [3000] IN USE [0]		
L'		THREAD:		MSGLAYER_METHOD:		MSC	Deensing migrated to Coom		
THOD:		MSG:		MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION:		ICM_	Dump SIP Cells Dump ICM Cells Dump ICM Properties Dump IVR Cells (verbose) Dump IVR Subsystem Dump IVR Sandati Dump RPT Dump Threads Pased State		
RAM:		MSG_DETAIL:		MSGLAYER_PARAM:					
W LEVEL:		MESSAGE HANDLING		GLOBAL EVENT:			SNAPSHOT		
ASSINIMO		TIMED		EVTERNAL EVENT			OUTBOUND CALLS	0	
ASSOUNT.	-	TIMER.	-	EXTERINE_EVENT.	-		RINGTONE CALLS	0	
ARTBEAT:		STATE:		STATIC_FIELD:			MDEO OFFERED	0	
NDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:			VIDEO ANSWERED	0	
DOQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL_STATE:			WHISPER CALLS	0	
ARRAGE COLLECTOR		STARTUR		CODE BRANCH			GREETING CALLS	0	
	븜				-		SUDVEY ADLOONE	0	
ESSAGE:		SHUTDOWN:		CODE_MARKER:	ш		SURVEY API FAILED	0	
PT_JDBC:		STATS:		CLASS_DUMP:			TRANSCRIPT API DONE	0	
PT_CALL_REG:		SNMP:		LOCAL_DUMP:			TRANSCRIPT API FAILED	0	
T BATCH		SAE-			_		INBOUND CALLS PER SECOND	0.0	
L'avroit.							Snapshot SIP Stack Dialogs	0	
lot							TOTAL - SINCE STARTUP		
/or							New Calls	2	
BUG/0 - DEBUG/41 - DEB	UG/4	<u>10</u>			Connect msgs reved from ICM	4			
AME	_		_	LEVEL MASK			Completed Galls	2	

ステップ3:SPOGから証明書ステータスを確認します。

AWから証明書をリストし、CVP ReportingサーバがAW証明書ストアにインポートされていることを確認します。

C:\Program Files (x86)\Java\jre1.8.0_221\bin>keytool -list -v -keystore ..\lib\security\cacerts パスワードの入力を求められたら、changeitと入力します。

注: CVP Reporting server Web Service Manager(WSM)証明書がAW証明書ストアにインポ ートされていない場合は、次のドキュメントの「CVPサーバ証明書のエクスポート」および 「CVPサーバWSM証明書のADSサーバへのインポート」の手順にに従従います。PCCE

4:CVP

CVPレポートサーバから証明書をリストし、AW証明書がCVPレポートサーバ証明書ストアにインポートされていることを確認します。

%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore list -storepass

パスワードの入力を求められたら、C:\cisco\cvp\conf\Security.propertiesにあるパスワードを入力します。

:AWCVP ADS CVPADS PCCE

ステップ 5: CVP Reporting Web Service Manager(WSM)証明書がすべてのPCCE AWにインポートされていることを確認します。また、すべてのAWサーバ証明書をCVP Reportingサーバにインポートしたことを確認します。

ステップ6:SPOGのアラートを確認し、CVPサーバが同期されていることを確認します。 [Overview] > [Inventory]に移動します。





ステップ7:CVP Reportingサーバにアクセスして、エラーが報告されていないことを確認します。 [Overview] > [Device Configuration] > [CVP Reporting server]に移動します。

💗 Getting Started 🚟 United Contact Cente 🔟 Cisco United Intellige												
alialia cisco	Unified Contact Center Enterprise Management											
	Device Configuration											
	CVP Server	Device Name	sh-prom-synant sectil com									
Overview	CVP Reporting Server											
	Virtualized Voice Browser	Properties	Database Configuration	Infrastructure								
	Finesse											
Infrastructu	Identify Service Trunk Utilization A Change in value requires a Reporting Server restart. Change Enable Reporting Define the maximum size of the file used to record the data feed messages during a DB fall over. Note that this is limited by the amount of free disk space.											
Organization		Maximum File S	ize	100		MB						

ステップ8:設定を変更して保存します。[Overview] > [Device Configuration] > [CVP Reporting server]に移動し、[Save]をクリックします。

alialia cisco	Unified Contact Center	Enterprise Management	Alerts	pcceadmin Administrator								
	Device Configu	ration										
Overview	CVP Server CVP Reporting Server	Device Name sh-pcce-cvprpt.goctil.com										
	Virtualized Voice Browser Finesse											
Infrastructu	Identity Service	Service Properties Database Configuration Infrastructure										
Organization		Define the limits for number of threads to be used by the server. Maximum Threads * 525										
Users		Advanced										
9		Statistics Aggregation Interval * 30 minutes										

結論

- PCCE 12.0がCVP 12.5コンポーネントと連携するには、PCCE ES_37で。
- CVP Reporting Serverの証明書は、CVP Reporting ServerとAWの間で交換する必要がありま す。
- PCCE 12.0およびCVP 12.5では、CVPサーバ(コールサーバ、VXMLサーバ)とAWサーバ間で証明書を交換する必要はありません。ただし、SPOGおよびSmart Licensingからの VXMLアプリケーション転送では、これらのサーバ間で証明書交換が必要です。

PCCE

PCCE管理および設定ガイド

<u>テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems</u>