

排除CVP智能许可证注册错误

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[故障排除](#)

[日志收集](#)

[日志分析](#)

[解决方法1](#)

[解决方法2](#)

[解决方法3](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何对使用智能许可注册Cisco Customer Voice Portal时收到错误进行故障排除。

先决条件

要求

思科建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科客户语音门户(CVP)
- 思科智能软件管理器
- 对安全证书的基本了解
- 智能许可

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- UCCE版本12.6.1
- CVP版本12.6

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

尝试向智能许可服务器注册设备时出现问题。

License Management

① You are currently in Evaluation mode. To register your Product Instance with Cisco Smart Licensing:

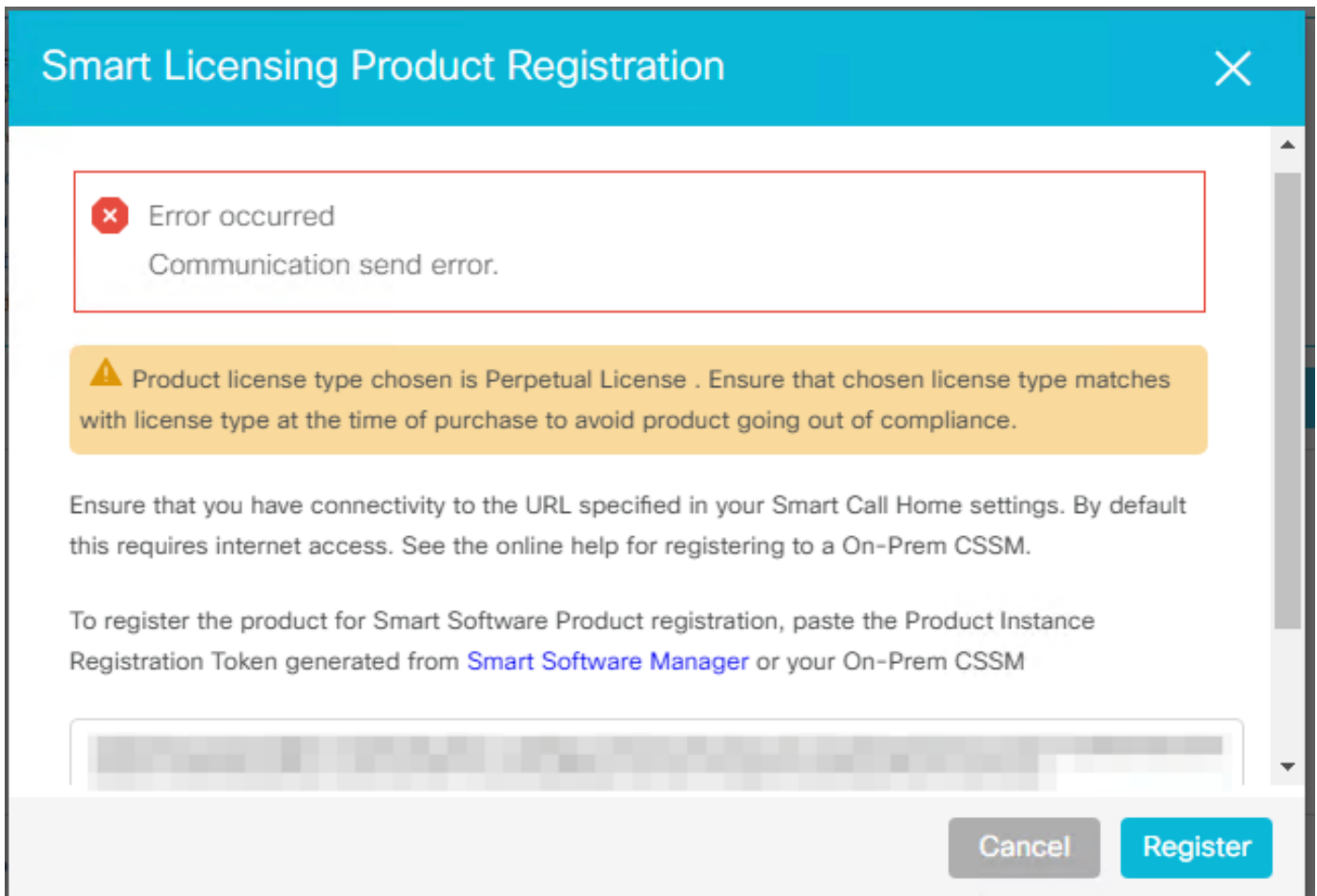
1. Ensure you have Internet access or an On-Prem CSSM installed on your network.
2. Click on Transport Settings and select your mode of communication.
3. Login to your Smart Account in [Smart Software Manager](#)
 - Navigate to the Virtual Account containing the licenses to be used by this product instance.
 - Generate a Product Instance Registration Token (this identifies your smart account) and copy or save it.
4. Use the saved token to register the product instance.

[License Type](#) [Transport Settings](#) [Register](#) ?

Smart Licensing Status	
Registration Status:	▲ Unregistered
License Authorization Status:	▲ Evaluation Mode (69 days remaining)
Export-Controlled Functionality:	Not Allowed

服务器未注册

单击Register按钮后，会收到错误消息“Communication send error”。



智能许可注册错误消息

故障排除

根据错误，其中一个步骤是确认存在与Smart Call Home设置中指定的URL的通信。

其他需要关注的方面：

- 验证Call home地址是否正确。您可以查看此视频[UCCE 12.5智能许可证注册](#)的配置示例。
- 确认对tools.cisco.com的网络访问。
- 验证端口443 TCP没有被阻止。

日志收集

清除配置和网络后。继续收集以下日志以隔离问题：

- 智能代理

收集跟踪的路径为Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent。 <timestamp>

- Tomcat日志 (收集CCBU文本文件)

收集跟踪的路径为Cisco\ICM\Tomcat\logs

- 尝试注册时使用PCAP

日志分析

对于从SmartAgent日志开始的日志分析，我们发现尝试建立连接时存在SSL异常：

```
- 0000005990:10.10.20.21:2023年2月21日 14:44:28.793 -0500: %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager : 注册产品
- 0000005991: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-trustpool_log: CertificateException
sun.security.validator.ValidatorException: PKIX path building failed:
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException : 无法找到指向请求目标的有效证书路径
- 0000005992: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-event_msg_sender_log: SSL异常javax.net.ssl.SSLHandshakeException : 站点不受信任
```

然后，发现发送请求失败：

```
- 0000006000:10.10.20.21:2023年2月21日 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor : 无法发送请求/进程响应
: SmartAgentMessageReg
- 0000006001:10.10.20.21:Feb 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor : 原因：通信发送错误。
```

在记录器中发现证书问题：

```
- 0000007553: 10.10.20.21: Feb 2023 14:44:30.512 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-3-REST_API_EXCEPTION: %[exception=com.sun.jersey.api.client.ClientHandlerException: javax.net.ssl.SSLHandshakeException: No trusted certificateto][message_string=Failed提出请求。
```


缺少的证书与Cisco Bug ID [CSCwb04933](#)匹配。

您可以执行一些解决方法来解决问题：

解决方法1

从系统打开端口80。例如：

- 记录器A
- CVP呼叫服务器

此解决方法需要等待24小时，或者下次下载尝试后1小时（以先到者为准）。

解决方法2

如果不能打开端口80，请从[此处](#)手动下载证书文件，将内容复制到所需的智能代理目录，并等待最多24小时。

解决方法3

从以下位置下载文件“QuoVadis_IdenTrust_Migration.zip”：

[https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6\(1\)](https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6(1))

按照后续步骤应用修复：

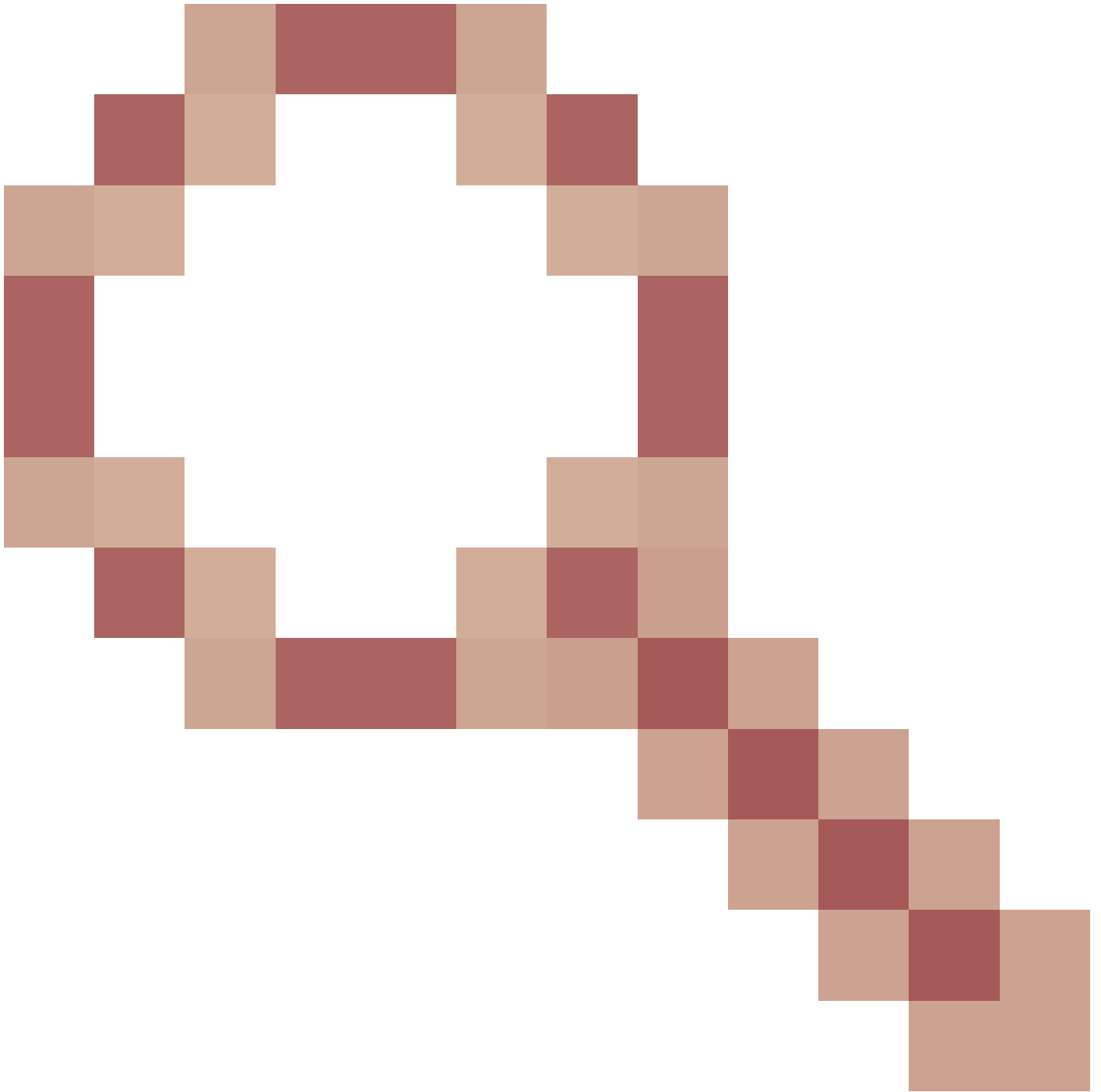
CVP呼叫服务器：

- 1.备份文件夹<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
- 2.停止服务“Cisco CVP WebServicesManager(WSM)”。
- 3.删除路径“<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\”中存在的文件“call_home_ca”
- 4.复制下载的文件“call_home_ca”，并将其放置在路径“<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\”中
- 5.启动服务“Cisco CVP WebServicesManager(WSM)”并等待5分钟
- 6.之后，尝试智能许可的“续订授权”流程

相关信息

[如何在UCCE 12.5上配置智能许可证](#)

[Cisco Bug ID CSCwb04933](#)



- CVP : 智能许可证 — 注册和授权失败，出现“通信发送错误”

关于此翻译

思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。