# Fehlerbehebung beim Zertifikataustausch zwischen CVP 12.5 und PCCE 12.0

#### Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Hintergrund Fehlerbehebung Schlussfolgerung Zugehörige Informationen

# Einführung

In diesem Dokument wird die Fehlerbehebung beim Zertifikataustausch zwischen Cisco Customer Voice Portal (CVP) 12.5(X) und Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) 12.0(X) beschrieben.

### Voraussetzungen

#### Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

#### Verwendete Komponenten

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) Version 12.0
- CVP Version 12.5

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

#### Hintergrund

PCCE 12.5 unterstützt mehrstufige Upgrades, d. h. CVP kann auf 12.5 aktualisiert werden, während PCCE noch in Version 12.0 ist. In diesem Szenario wurde CVP auf 12,5 aktualisiert,

während PCCE in 12.0 bleibt. Nach dem Upgrade wird ein Fehler gemeldet, dass der CVP Reporting Server nicht mit dem Server kommunizieren kann, wenn Sie auf SPOG zugreifen und versuchen, den CVP-Reporting-Server zu konfigurieren.

## Fehlerbehebung

Schritt 1: Überprüfen Sie den Status des CVP Reporting-Servers. Navigieren Sie zu CVP Diagnostic Portico, und stellen Sie sicher, dass der Status des Reporting-Systems aktiv ist.

	Screenshots G	en	eral			_				_
1	MDS-PCCE-awho	ds0	a SH-PCCE-c	vpr	pt 🖪 MDS-PCCE-cvp01a	s	H-PC	CE	-cvp01b	
	🔶 I De fette://lo	calh	Nost:8000/cvp/diag		ې د م	P Di	iagnos	tic	rame View × Refresh	Th
	STANDARD		INFRA		LEGACY MSG				RPT state: In Service System Port Usage: NA Licensing Migrated to CSSM	
	ALL:		LOAD_SUBSYSTEM:		MSGLAYER_MESSAGE:		GED		Dump SIP Calls   Dump ICM Calls   Dump ICM Properties   Dump IVR Calls (verbose)	Pr
	CALL:		THREAD:		MSGLAYER_METHOD:		MSG		Dump IVR Subsystem   Dump IVR Serviets   Dump RPT   Dump Threads   Reset Stats	
	METHOD:		MSG:		MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION:		ICM.		Call Server Version: CVP 12.5(1) Build=325	
	PARAM:		MSG_DETAIL:		MSGLAYER_PARAM:				SIP Stack Version: Caffeine 3.2.1.1 Uptime: 109:47:11	
	LOW_LEVEL:		MESSAGE_HANDLING:		GLOBAL_EVENT:				Memory - In use:2070806528 bytes, free:1798070912 bytes Processed at: Fri Mar 20 09:04:56 PDT 2020	
	CLASSDUMP:		TIMER:		EXTERNAL_EVENT:					
1	HEARTBEAT:		STATE:		STATIC_FIELD:					
	HANDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:					
	OOOQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL_STATE:					
	GARBAGE_COLLECTOR:		STARTUP:		CODE_BRANCH:					
	MESSAGE:		SHUTDOWN:		CODE_MARKER:					
l	RPT_JDBC:		STATS:		CLASS_DUMP:					
I	RPT_CALL_REG:		SNMP:		LOCAL_DUMP:					

Schritt 2: Überprüfen Sie den Status der CVP-Server Seite A und Seite B. Navigieren Sie zu CVP Diagnostic Portico, und stellen Sie sicher, dass der Status der Subsysteme aktiv ist.

🔿 🦪 http://sh-	-pc	a. a.m01b-2000/a.m/dia							
		ce-coportationous copy ale	<sup>5</sup> 9	ې- ۵ 🦉 د م	P Di	agnosti	Frame View ×		
		Serv Mgr. SIP	_	~		-	Refresh		
		Level: DEBUG	_	✓			SIP state: In Service Dump SIP State Machine		
STANDARD		INFRA		LEGACY MSG		-	ICM state: In Service		
L:		LOAD_SUBSYSTEM:		MSGLAYER_MESSAGE:		GED	System Port Usage: TOTAL [3000] AVAIL [3000] IN USE [0]		
LL:		THREAD:		MSGLAYER_METHOD:		MSC	Licensing Migrated to CSSM		
THOD:		MSG:		MSGLAYER_HANDLED_EXCEPTION:		ICM.	Dump SIP Calls   Dump ICM Calls   Dump ICM Properties   Dump IVR Calls	(verbose)	
RAM:		MSG DETAIL:	Π	MSGLAYER PARAM:			Dump IVR Subsystem   Dump IVR Serviets   Dump RPT   Dump Threads   R	eset Stats	
W LEVEL:		MESSAGE HANDLING		GLOBAL EVENT:			SNAPSHOT		
SSDUMP		TIMED		EXTERNAL EVENT			OUTBOUND CALLS	0	
	-		-		2	-	RINGTONE CALLS	0	
ARIBEAT:		STATE:		STATIC_FIELD:			MDEO OFFERED	0	
NDLED_EXCEPTION:		SECURITY:		EXTERNAL_STATE:			VIDEO ANSWERED	0	
OQUEUE:		LICENSING:		INTERNAL_STATE:			WHISPER CALLS	0	
PRACE COLLECTOR		STADTIO		CODE BRANCH			GREETING CALLS	0	
	-	STARTOP.				-	TUTAL CALLS SUDVEX ADD DONE	0	
SSAGE:	Ц	SHUTDOWN:	Ш	CODE_MARKER:			SURVEY ADI FAILED	0	
T_JDBC:		STATS:		CLASS_DUMP:			TRANSCRIPT API DONE	0	
T CALL REG		SNMP:		LOCAL DUMP:			TRANSCRIPT API FAILED	ő	
T DATE:	-		-		-		INBOUND CALLS PER SECOND	0.0	
LEATCH:	ш	SAF	Ц				Snapshot SIP Stack Dialogs	0	
at							TOTAL - SINCE STARTUP		
PIER .							New Calls	2	
BUG/0 - DEBUG/41 - DEBU	10/4	0					Connect msgs reved from ICM	4	
1.45				1 (2) (2)	_		Completed Calls	2	

Schritt 3: Überprüfen Sie den Zertifikatsstatus vom SPOG.

Geben Sie das Zertifikat von AW an, und stellen Sie sicher, dass der CVP Reporting-Server in den Zertifikatsspeicher von AW importiert wurde.

C:\Program Files (x86)\Java\jre1.8.0\_221\bin>keytool -list -v -keystore ..\lib\security\cacerts Wenn Sie nach dem Kennwort gefragt werden, geben Sie changeit ein.

Hinweis: Wenn das Zertifikat des CVP Reporting Server Web Service Manager (WSM) nicht in den Zertifikatsspeicher des AW importiert wurde, befolgen Sie die Export- und Importverfahren in den Abschnitten CVP-Serverzertifikate exportieren und CVP-Server-WSM-Zertifikat in ADS Server-Server in diesem Dokument importieren: <u>Selbstsigniertes PCCE-</u> Zertifikat-Exchange.

Schritt 4: Überprüfen Sie den Zertifikatsstatus vom CVP-Reporting-Server.

ы в

Listet das Zertifikat des CVP Reporting Servers auf und stellt sicher, dass das AW-Zertifikat in den Zertifikatsspeicher des CVP Reporting Server importiert wurde.

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

# Wenn Sie nach dem Kennwort gefragt werden, geben Sie das Kennwort unter C:\cisco\cvp\conf\Security.properties ein.

Hinweis: Wenn das AW-Zertifikat nicht in den Zertifikatsspeicher des CVP-Berichtsservers importiert wurde, befolgen Sie die Export- und Importverfahren aus den Abschnitten ADS-Serverzertifikate exportieren und ADS-Server auf CVP-Server und Reporting Server importieren in diesem Dokument <u>Selbstsigniertes PCCE-Zertifikat-Exchange.</u>

Schritt 5: Stellen Sie sicher, dass Sie die CVP Reporting Web Service Manager (WSM)-Zertifikate in alle PCCE AWs importiert haben. Stellen Sie außerdem sicher, dass Sie alle AW-Server-Zertifikate in den CVP-Reporting-Server importiert haben.

Schritt 6: Überprüfen Sie die Warnmeldungen im SPOG, und stellen Sie sicher, dass die CVP-Server synchronisiert sind. Navigieren Sie zu Übersicht > Bestand.

Unified CCE AW-HDS-DDS	Unified CVP	Unified OCE AW-HDS-DDS	Unified CVP
0 Alerts	0 Alerts	0 Alerts	O Alerts
mds-pcce-awhds.goctii.com	mds-pcce-cvp01a.goctii.com	sh-pcce-awhds.goctii.com	sh-pcce-cvp01b.goctii.com
Address: 10.160.26.75	Address: 10.160.26.78	Address: 10.160.96.75	Address: 10.160.96.78
Version: 12.0(1) 🕕	Version: 12.5(1) ()	Version: 12.0(1) 🕕	Version: 12.5(1) 1
	Sync Status: 🚅 In Sync		Sync Status: 🚅 In Sync
	<u>ы</u> О/		шO/
ified CVP Reporting ×			шол
ified CVP Reporting ×	<u>н</u> о/		<u>ы</u> О/
ified CVP Reporting × 0 Alerts -pcce-cvprpt.goctil.com			<u>н</u> О/

Schritt 7: Rufen Sie den CVP Reporting Server auf, um sicherzustellen, dass kein Fehler gemeldet

wird. Navigieren Sie zu Übersicht > Gerätekonfiguration > CVP Reporting Server.

😻 Getting Starte	ed 🐝 Unified Contact Cente 🔟	Cisco Unified Intellige											
cisco	Unified Contact Cente	r Enterprise Man	agement				Alerts	poceadmin Administrator					
	Device Configuration												
	CVP Server	Device Name	eh-prote-swamt eachiling										
Overview	CVP Reporting Server	bevice wante											
	Virtualized Voice Browser	Properties	Database Configuration	Infrastructure									
	Finesse												
Infrastructu Identity Service Trunk Utilization 🛕 Change in value requires a Reporting Server restart													
4		Change Enable Define the maxi	pace.										
Organization		Maximum File S	lize	100		MB							
Users													
Desktop						L.							

Schritt 8: Ändern Sie die Konfiguration, und speichern Sie sie. Navigieren Sie zu Übersicht > Gerätekonfiguration > CVP Reporting Server, und klicken Sie auf Save (Speichern).

dhala cisco	Unified Contact Center	r Enterprise Management		Alerta	pcceadmin Administrator								
	Device Configuration												
Overview	CVP Server CVP Reporting Server												
	Virtualized Voice Browser Finesse	V Successfully saved											
Infrastructu	Identity Service	Properties Database Configuration Infrastr Configuration: Thread Management Define the limits for number of threads to be used by the sen	Toperties Database Configuration Infrastructure										
		Maximum Threads *	525										
Users		Advanced											
9		Statistics Aggregation Interval *	30 minutes										

#### Schlussfolgerung

- PCCE ES\_37 ist erforderlich, damit PCCE 12.0 mit CVP 12.5-Komponenten arbeiten kann.
- CVP Reporting Server-Zertifikate müssen zwischen dem CVP Reporting Server und AW ausgetauscht werden.
- Für PCCE 12.0 und CVP 12.5 ist kein Austausch von Zertifikaten zwischen CVP-Servern (Anrufserver, VXML-Server) und AW-Servern erforderlich. Für die VXML-Anwendungsübertragung von SPOG und Smart Licensing ist jedoch der Zertifikataustausch zwischen diesen Servern erforderlich.

#### Zugehörige Informationen

Selbstsigniertes PCCE-Zertifikat-Exchange

PCCE-Administrations- und Konfigurationsleitfaden