

Operación de la Voz de cliente de Cisco del Troubleshooting (CVP), la administración, mantenimiento y aprovisionamiento porta (OAMP)

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Diseño básico](#)

[Troubleshooting común](#)

[Problema 1: El dispositivo no señala como para arriba en el centro de control de la consola de las operaciones](#)

[Problema 2: El administrador de recurso del servidor de la llamada del CVP no sube correctamente](#)

[Problema 3: Incapaz de agregar los nuevos gateways en OAMP](#)

[Niveles del registro y máscara de la traza](#)

[Registros OAMP con el DEBUG habilitado](#)

Introducción

Este documento describe algunos pasos básicos para resolver problemas y para encontrar la causa raíz de los problemas del estatus OAMP.

Prerequisites

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servidor del CVP
- CVP OAMP

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Servidor 10.0 del CVP y arriba
- CVP OAMP 10.0 y arriba

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente

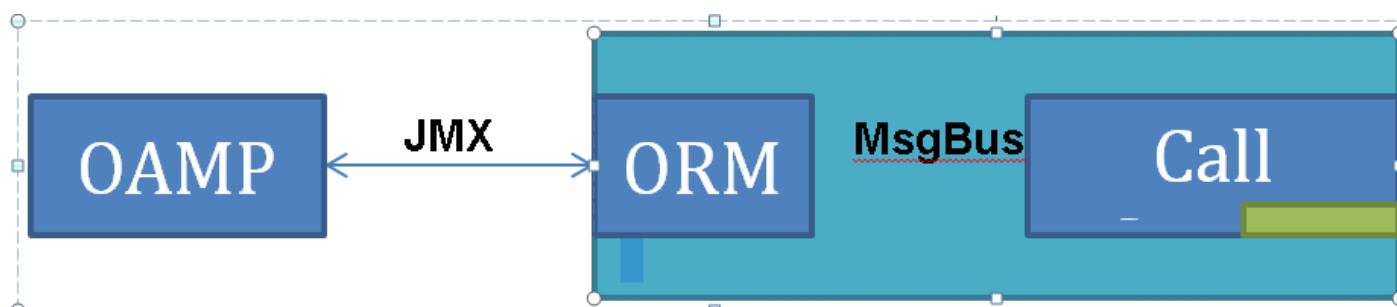
de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

Problema

En varias situaciones OAMP no muestra el estado del dispositivo correcto, especialmente interacción OAMP para llamar el servidor (o el servidor VXML). Para resolver problemas este tipo de problema, el diseño básico OAMP y ORM necesita ser discutido.

Diseño básico

Este diseño muestra cómo se implementa la comunicación del estado del dispositivo:



- La conexión del bus del mensaje entre el servidor porta de la llamada de la voz del cliente (CVP) y el CVP llama al administrador de recursos del servidor OAMP (ORM).
- El servidor de la llamada del CVP o el servidor del Lenguaje de marcado extensible de la Voz (VXML) envía los mensajes de latido para basar el subsistema.
- El subsistema bajo (el pequeño cuadro verde antedicho) envía el mensaje del bus del mensaje STATE_EVENT a ORM con la razón del estado del subsistema y de la transición (por ejemplo... Estado: IN_SERVICE, razón: NORMAL)
- OAMP sondea los dispositivos haciendo la invocación de método remota contra ORM en cada servidor de la llamada (o el servidor VXML) para las estadísticas del centro de control, que incluyen la versión del dispositivo, el número de llamadas activas, y a los estados del subsistema.
- OAMP agrega a los estados del subsistema en un solo estatus (encima, abajo, de parcial, o de inalcanzable) para la visualización en el centro de control OAMP.

el archivo messageAdapter.properties en la **carpeta del %CVP_HOME% \ conf** tiene la definición de la conexión entre los servicios ORM y del CVP.

Note: orm.xml enumeraría todo el MBeans o dispositivos sabidos. Este archivo necesita raramente ser validado.

Troubleshooting común

Problema 1: El dispositivo no señala como para arriba en el centro de control de la consola de las operaciones

Paso 1. Marque el ORM abre una sesión la máquina del dispositivo objetivo.

Paso 2. Los registros ORM contienen los mensajes del registro STATE_EVENT. Busque los mensajes de seguimiento como esto:

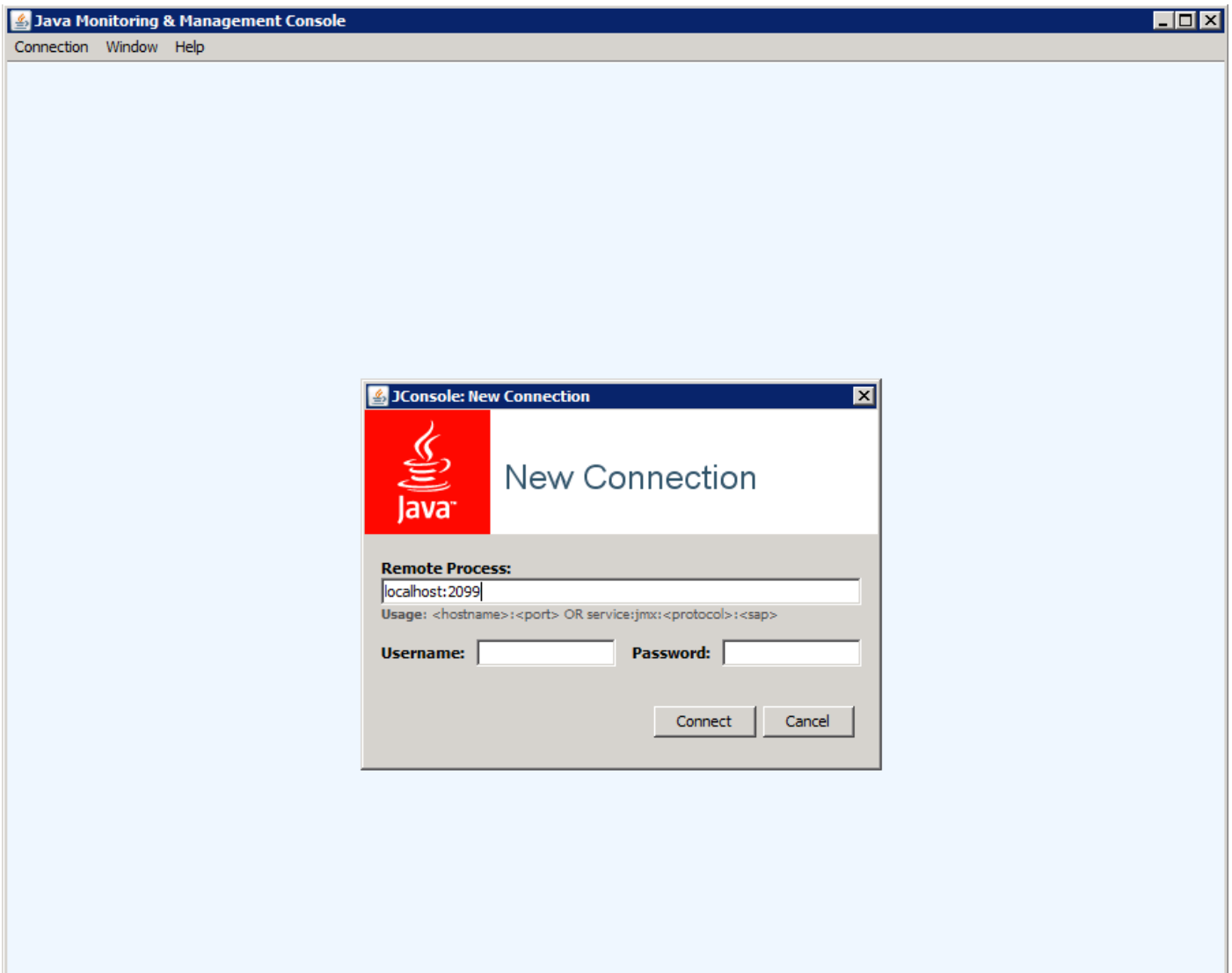
```
{Thrd=SubscriptionMgr} ORMSubsystem.handleInform(): Received inform message [Topic:
CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE | Message type: MsgBus:STATE_EVENT | Message: >>HEADERS:
(JMSType)=MsgBus:STATE_EVENT (JMSDestination)=Topic(CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE)
(JMSTimestamp)=1387209211219
(ServerID)=TESTCVPCS2W.CVPController2:CONTROLLER:CVPCTL2:TESTCVPCS2W.MsgBus002 >>BODY:
ActiveCalls=0 CONTROLLER=2;0 VXML2=2;0 timezone=GMT-06:00 ICM2=2;17 CVPCTL2=2;0 SIP2=2;17
localOffset=-360 version=CVP_9_0 IVR2=2;17 >>STATE: isTabular=false isWriteable=false cursor=-
1].
```

Si estos mensajes entonces se consideran en los registros ORM, las cosas hasta que ORM están muy bien, que significan que no hay problemas entre el bus del mensaje y el proceso ORM en el dispositivo (servidor de la llamada, servidor VXML, etc.). El problema entonces está, entre OAMP y el servidor del CVP, la conexión de las Extensiones de la Administración de las Javas (JMX). Estos pasos ayudarán a confirmarlo:

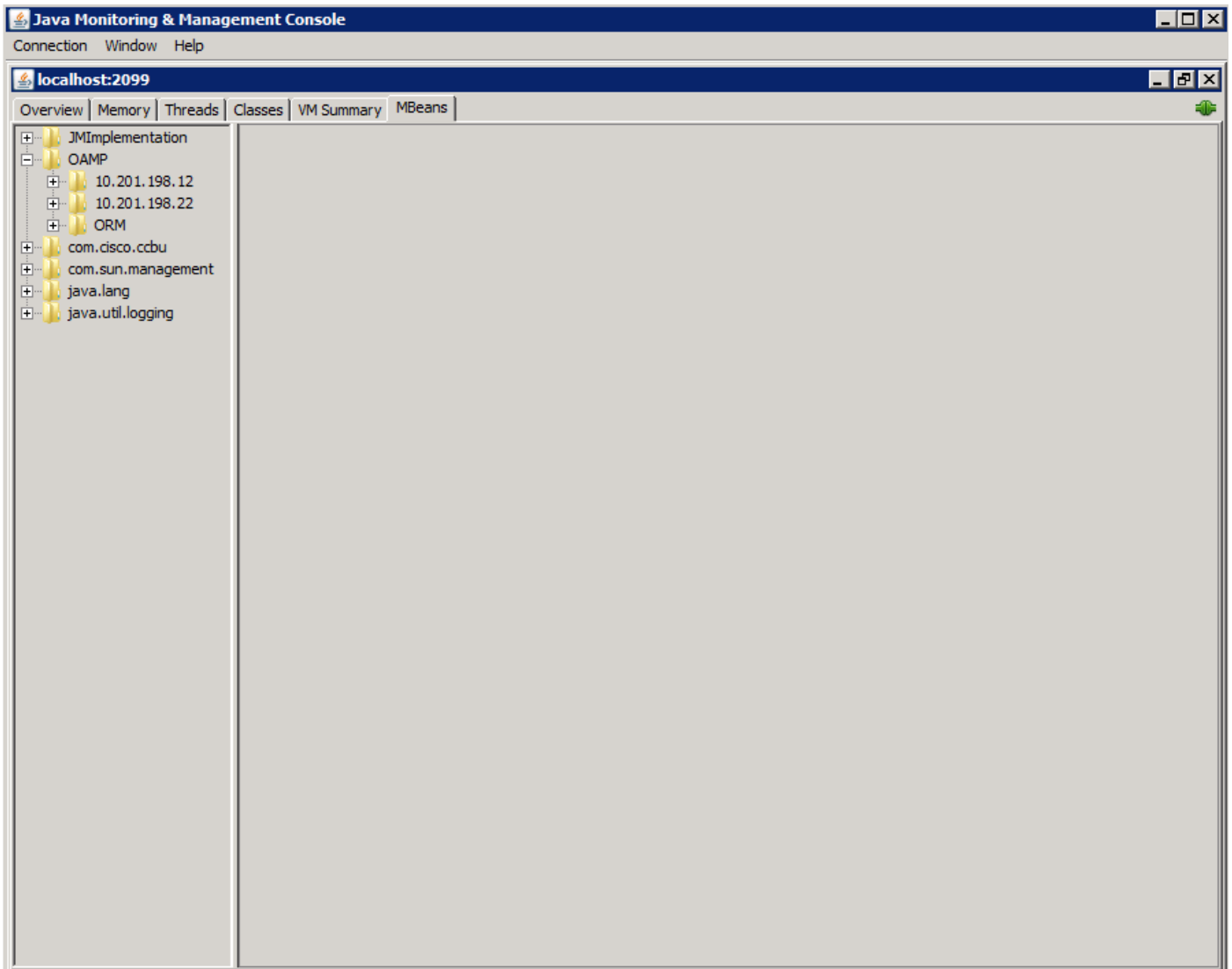
Paso 1. En el lanzamiento jconsole.exe del servidor del CVP (servidor de la llamada o servidor VXML) de C:\Cisco\CVP\jre\bin.

Paso 2. En la entrada **de proceso remota localhost:2099** del campo.

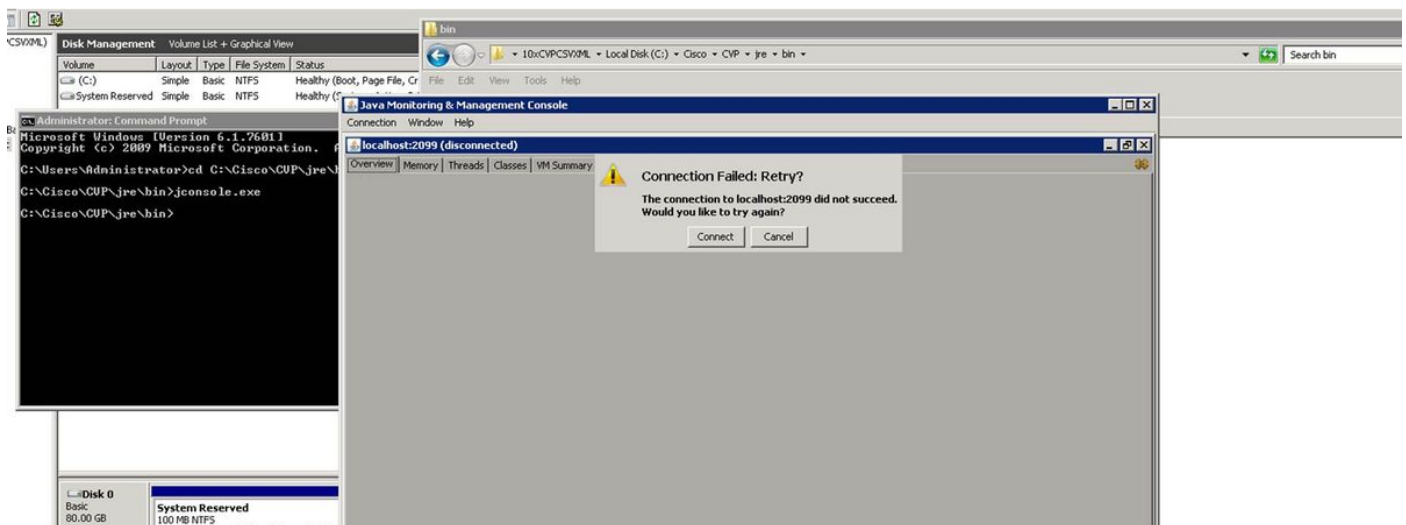
Paso 3. Deje a espacio en blanco el nombre de usuario y contraseña.



Paso 4. Asegúrese de que la conexión se abra y usted pueden ver el GUI (y MBeans).

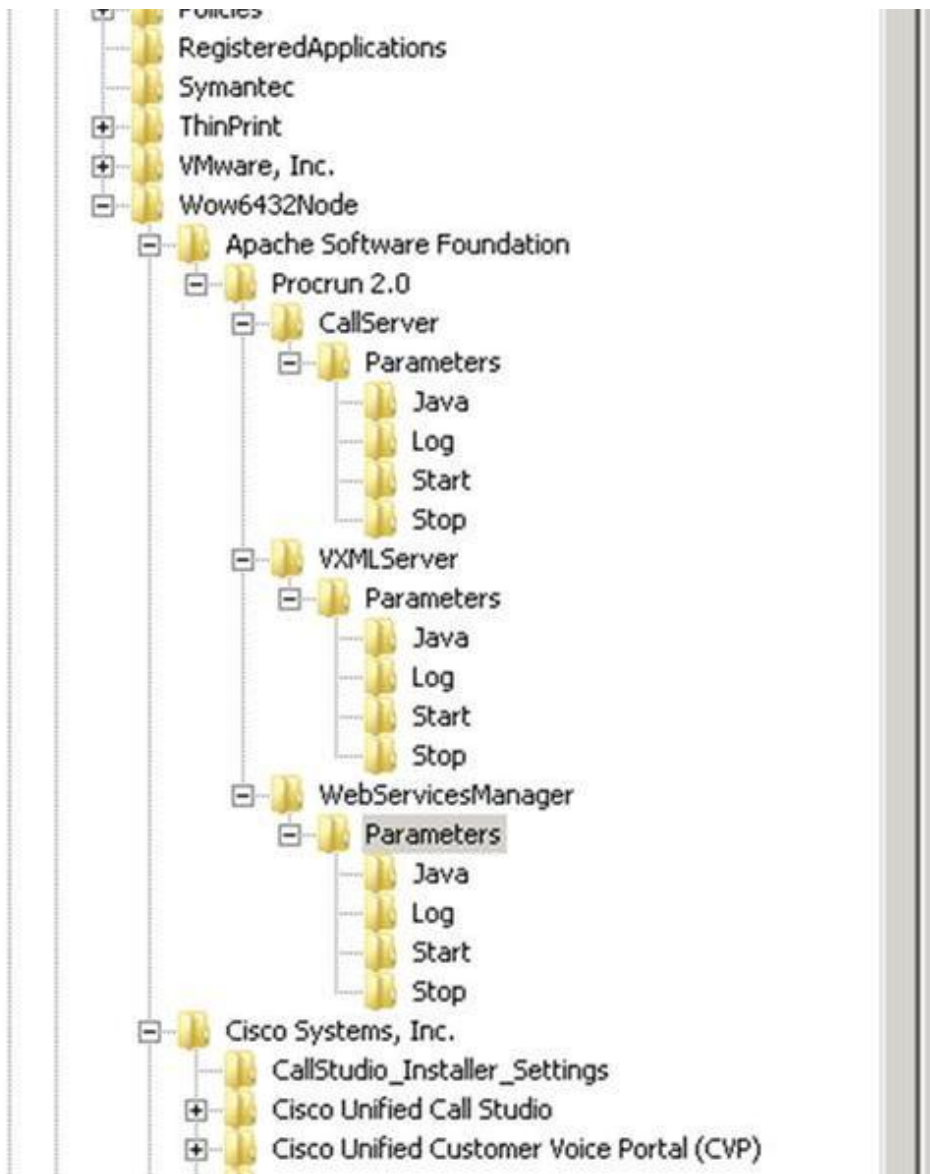


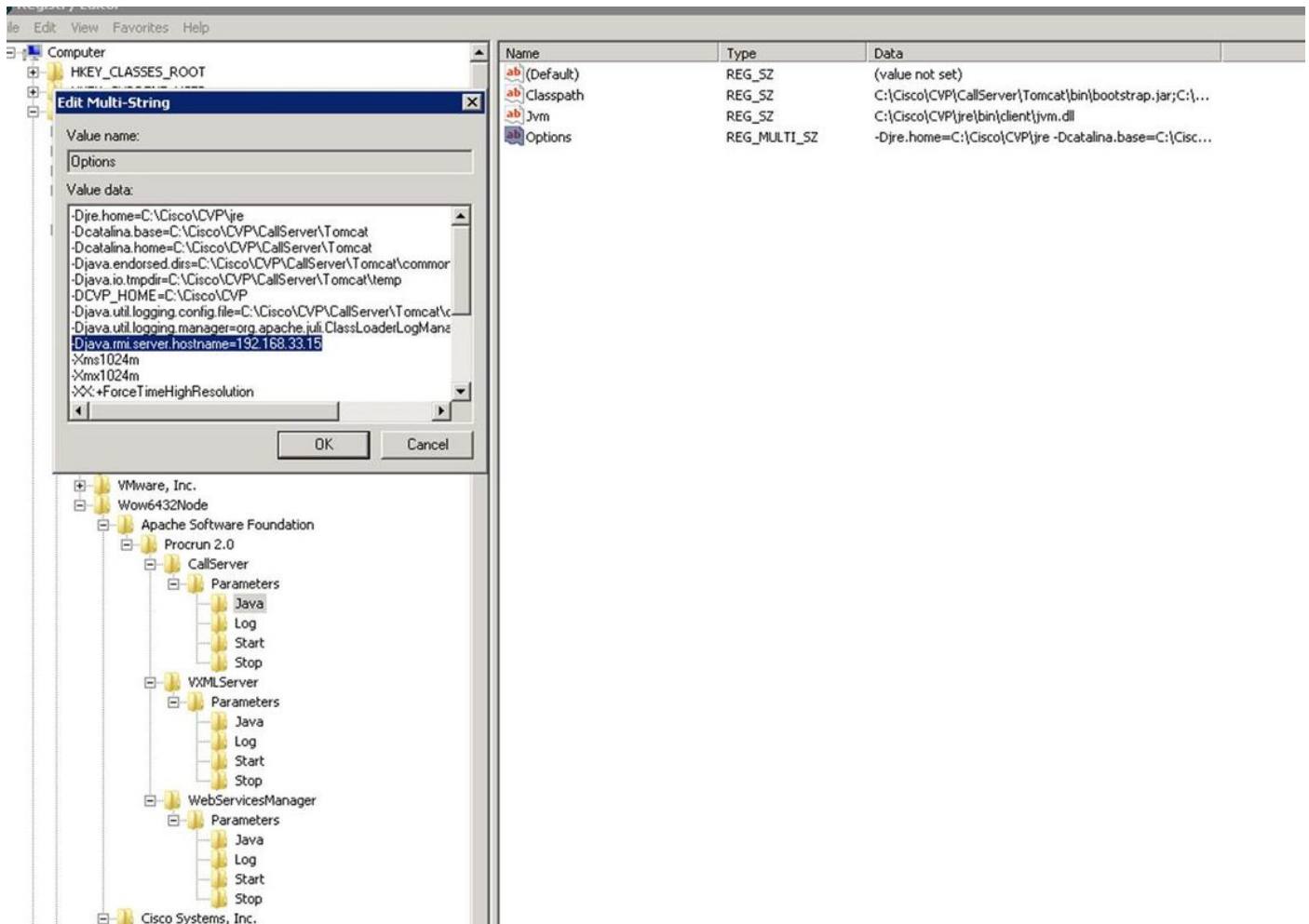
Paso 5. Si la conexión falla entonces el control si el puerto 2099 está PARA ARRIBA. Si no descubre porqué este puerto no está PARA ARRIBA. Puede ser que una cierta otra aplicación de las de otras compañías está utilizando este puerto o puede haber un Firewall o un problema del específico OS. Hay un escenario donde la dirección IP del servidor se ha cambiado después de que el servidor del CVP haya estado instalado. En este escenario, la conexión falla con un mensaje similar a esto:



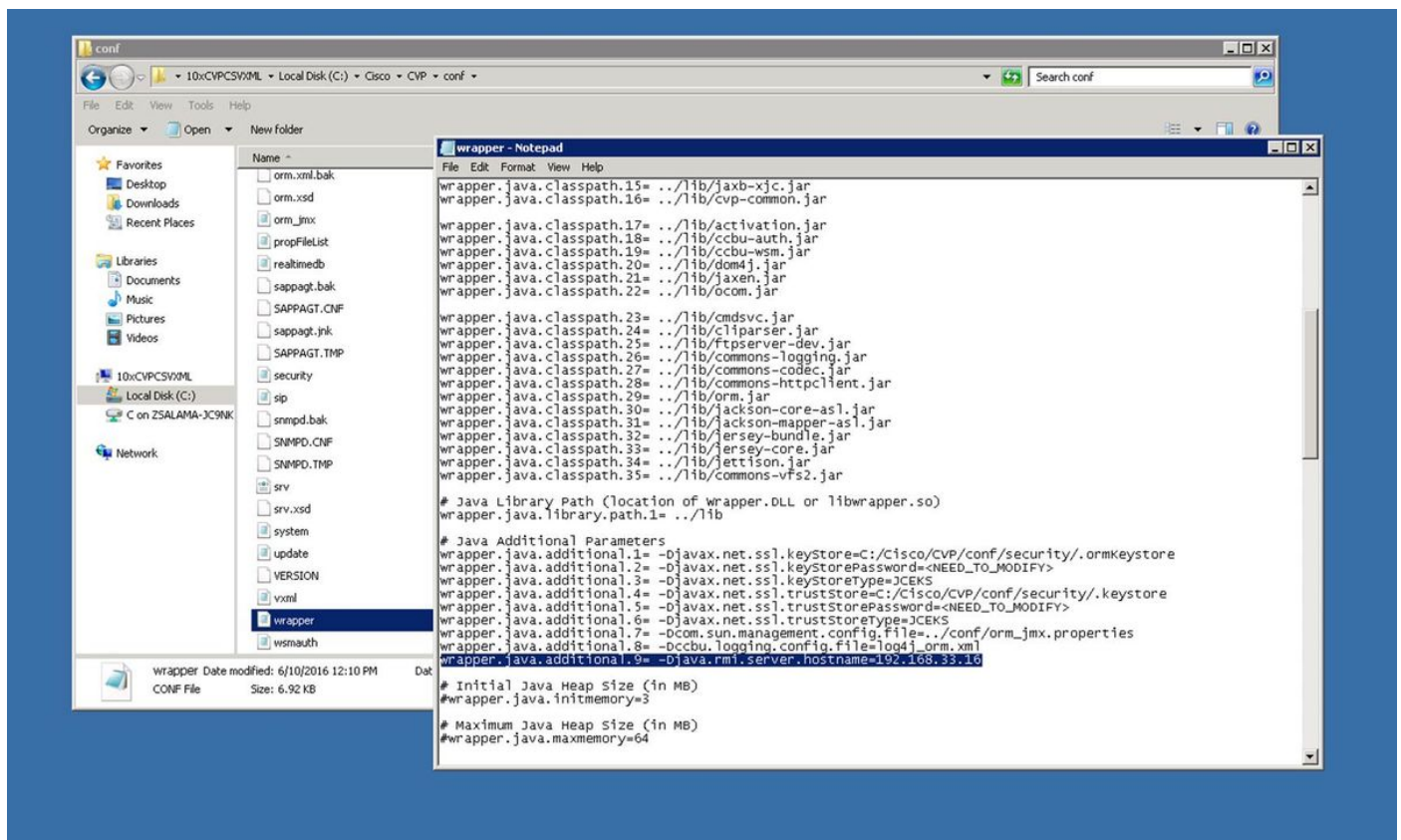
Paso 6. Abra la clave de registro usando Regedit.

Paso 7. Bajo la fundación > Procrun 2.0 del software de Apache > CallServer > parámetros > opciones, control que - **Djava.rmi.server.hostname** tiene el IP Address correcto (el IP Address del servidor local). Marque lo mismo bajo clave de VxmlServer y de los parámetros > de las opciones de **WebServicesManager**.





Paso 8. Abra el archivo del wrapper bajo **C:\Cisco\CVP\Conf**, y asegúrese de que el parámetro **Djava.rmi.server.hostname** está fijado al servidor derecho (servidor local).

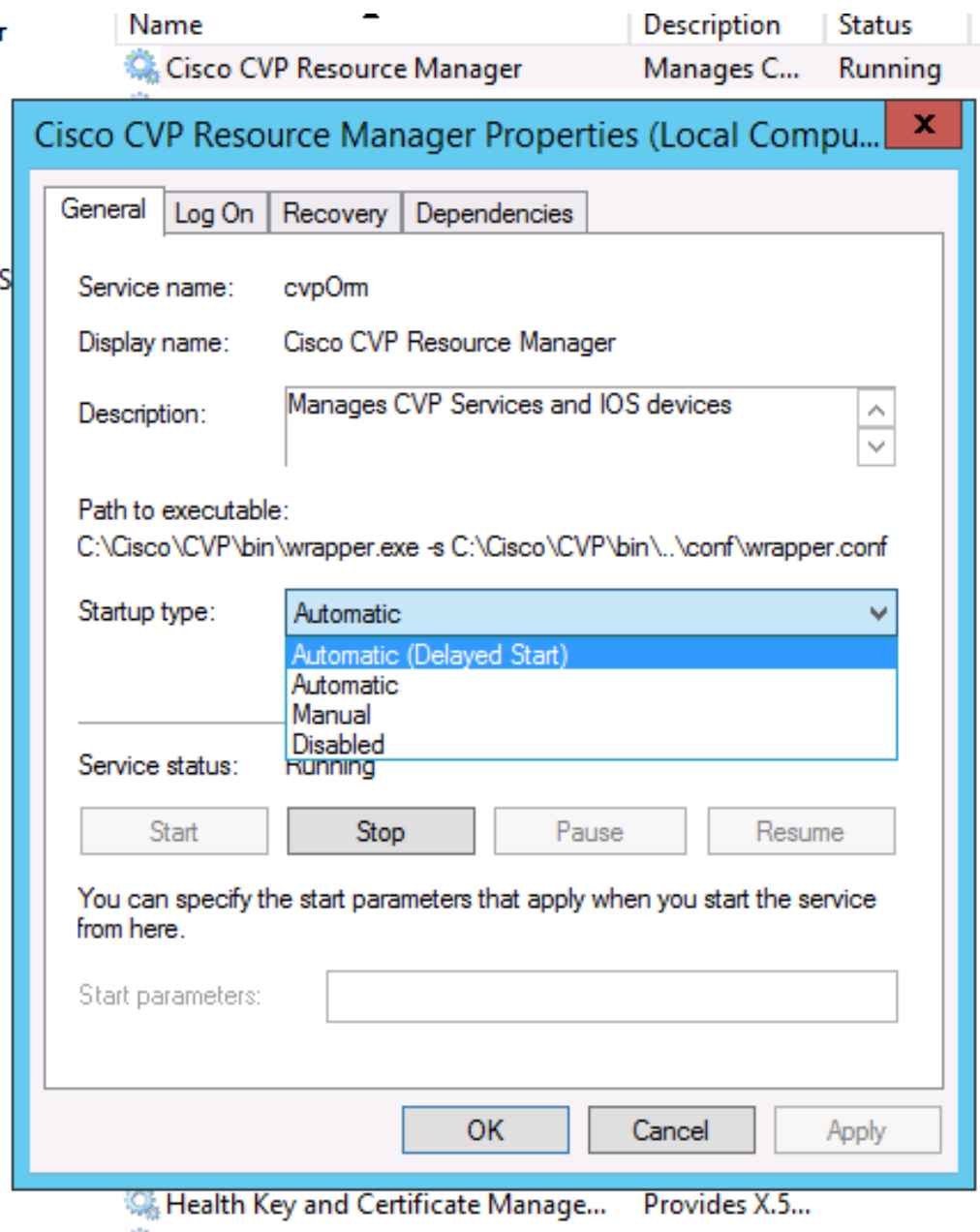


Paso 8.1. Configure el servicio ORM para comenzar retrasado.

Cisco CVP Resource Manager

[Stop](#) the service
[Restart](#) the service

Description:
Manages CVP Services and IOS
devices




Paso 9. Después de realizar los cambios en el registro y en el wrapper clasificar, recomenzar el servidor del CVP e intentar el conexión JMX otra vez.

Paso 10. Por otra parte si usted puede establecer la conexión y ver MBeans entonces todo está muy bien en este servidor.

Paso 11 Proceda al servidor OAMP.

Paso 12. El lanzamiento JConsole de la misma manera y este vez en vez del localhost especifican la dirección IP del servidor del CVP. Si la conexión falla entonces hay un problema en la capa de red. Marque si hay cualquier aplicación o Firewall de las de otras compañías que bloquea esta conexión de OAMP al servidor del CVP.

JConsole: New Connection

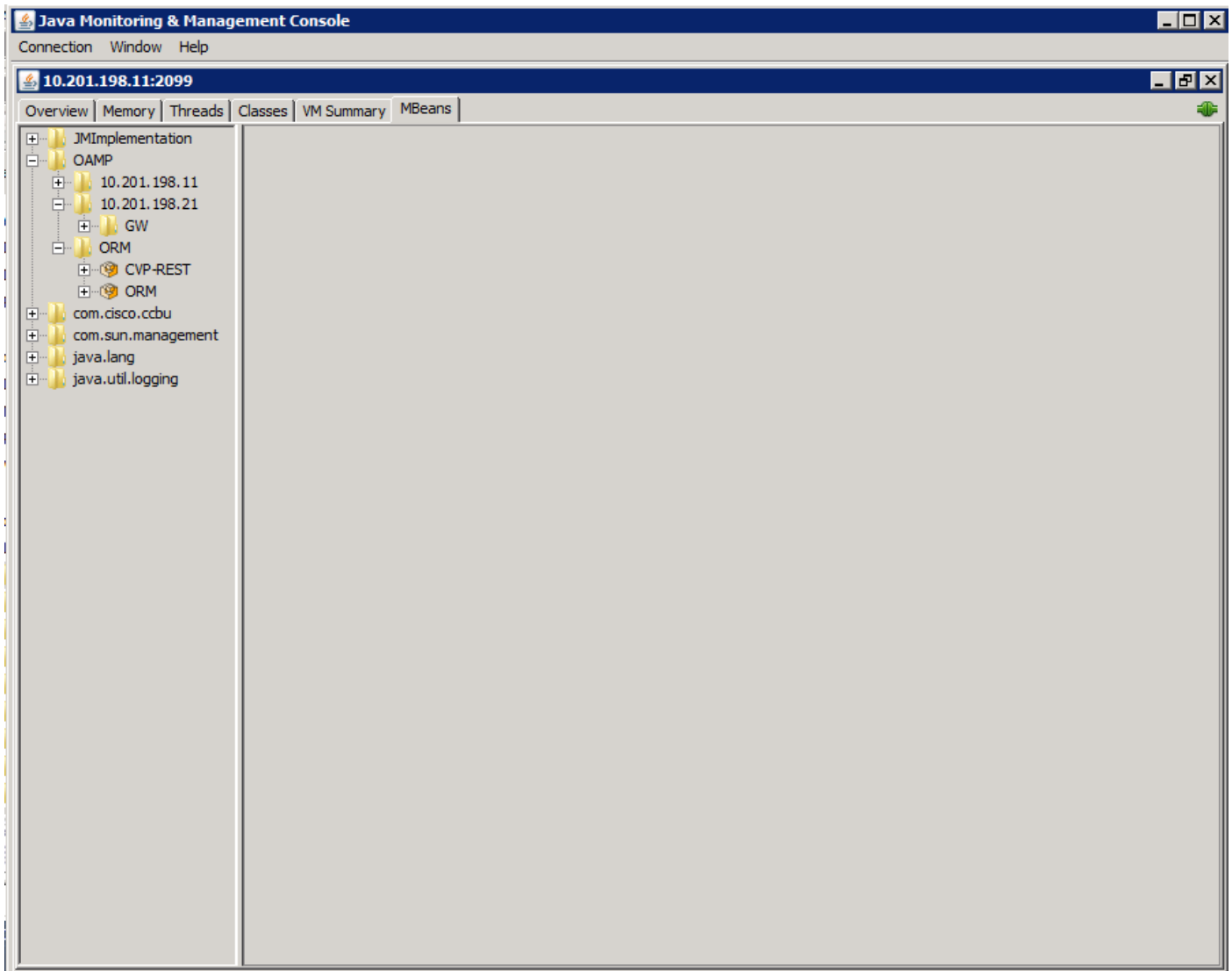


New Connection

Remote Process:

Usage: <hostname>:<port> OR service:jmx:<protocol>:<sap>

Username: **Password:**



Si la conexión JMX de OAMP falla, usted ve estas trazas en los registros OAMP:

```
OAMP_OMGR_JMX_CONNECTION_ERROR: Unable to establish JMX connector to URI
service:jmx:rmi:///jndi/rmi:// 10.201.198.11:2099/jmxrmi: Connection refused to host:
10.201.198.11; nested exception is:
```

Más información para resolver problemas este problema se puede encontrar encendido:
[CSCui63213](#)

Si usted no ve los mensajes STATE_EVENT en los registros ORM entonces hay un problema entre ORM y el servidor de la llamada. Proceda a validar messageAdapter.properties y a validarlo si los puertos requeridos están PARA ARRIBA (23000 para el servidor de la llamada y 23001 para el servidor VXML).

Algunos registros para los cuales usted puede mirar hacia fuera:

```
13: 10.150.36.10: Jan 17 2015 13:49:59.759 +0530: %CVP_10_5_MSGBUS-1-
PLUGIN_INITIALIZATION_FAILURE: SYS ORM Plugin initialization failed due to being unable to find
the server at 10.150.36.10 port=23000. Exception: java.net.ConnectException: Connection refused:
connect [id:9]
```

Esto confirma que ORM no está escuchando en el puerto 23000 así que el servidor de la llamada no puede enviar los mensajes STATE_EVENT. El archivo abierto messageAdapter.properties en un editor de textos y confirma que las conexiones están definidas correctamente. Si este archivo

de configuración es muy bien entonces el reinicio ORM.

Si las conexiones no se definen correctamente en messageAdapter.properties entonces se corrompen las configuraciones. Utilice el proceso reimage.bat para reinicializar la configuración (no olvide una salvaguardia y despliegúela en OAMP).

```
messageAdapter.properties - Notepad
File Edit Format View Help
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.param.socketReadTimeout = 0
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.param.waitForApplication = 3
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.param.mirrorPluginName = SYS_ORM
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.filter.exclude.1 = filterAll
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.filter.include.1 = oampFilter1
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.filter.include.2 = oampFilter2
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.filter.include.3 = oampFilter3
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.filter.include.4 = oampFilter4
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.filter.include.5 = oampFilter5
MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_ORM1.filter.include.6 = cvpControllerFilter1

# ----- ORM OUTPROCESS PLUGIN -----
MessageAdapter.ORM.active = true
MessageAdapter.ORM.plugin.SYS_ORM.class = com.cisco.msg.msgbus.outprocess.OutProcessClientPlugin
MessageAdapter.ORM.plugin.SYS_ORM.param.pluginType = OUT_PROCESS
MessageAdapter.ORM.plugin.SYS_ORM.param.adapterName = ORM
MessageAdapter.ORM.plugin.SYS_ORM.param.adapterType = OAMP
MessageAdapter.ORM.plugin.SYS_ORM.param.primaryServerHostname = 10.201.198.12
MessageAdapter.ORM.plugin.SYS_ORM.param.primaryServerPort = 23000
MessageAdapter.ORM.plugin.SYS_ORM.param.socketReadTimeout = 0
MessageAdapter.ORM.plugin.SYS_ORM.param.waitForApplication = 3
MessageAdapter.ORM.plugin.SYS_ORM.param.mirrorPluginName = MSGBUS_ORM1

# ----- VXML SS PLUGIN -----
MessageAdapter.VXML1.active = true
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.class = com.cisco.msg.msgbus.outprocess.OutProcessClientPlugin
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.pluginType = OUT_PROCESS
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.adapterName = VXML1
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.adapterType = VXML
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.primaryServerHostname = 10.201.198.12
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.primaryServerPort = 23001
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.socketReadTimeout = 0
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.waitForApplication = 3
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.mirrorPluginName = MSGBUS_VXML1
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.qosLevel = cs3
MessageAdapter.VXML1.plugin.SYS_VXML1.param.supportBufferingOnConnFailure = true
```

Hay algunos mismos casos que ocurres sólo fuera de los parámetros de funcionamiento normales donde se corrompe la configuración. En ese caso primero haga una salvaguardia y despliegúela de OAMP. Si esto entonces no trabaja proceda a reinicializar la configuración usando reimage.bat y entonces a salvar y a desplegar la nueva configuración.

Problema 2: El administrador de recurso del servidor de la llamada del CVP no sube correctamente

El registro del CVP de los procesos asociados no muestra thisentry durante el lanzamiento del servidor de la llamada del CVP:

```
Infrastructure-5-PROPERTY_MANAGER_RELOADING_PROPERTIES:
%property_store_value=[com.cisco.ccbu.infra.properties.FilePropertyStore@a2a38]]: Reloading all
property stores
```

La posible causa de este problema es que los archivos de propiedades en este servidor del CVP están corrompidos.

Step1. Si el proceso del administrador de recursos se está ejecutando, cambie de frente el dispositivo de OAMP.

Step2. Si el proceso del administrador de recursos no se está ejecutando, siga el proceso de la

nueva imagen en el dispositivo.

Problema 3: Incapaz de agregar los nuevos gateways en OAMP

Paso 1. Respaldo de la toma de orm.xml, orm.properties, system.properties, messageAdapter.properties en la **directiva del** servidor \ el %CVP_HOME% \ conf OAMP.

Paso 2. Funcione con el archivo reimage.bat presente en el servidor \ el %CVP_HOME% \ **compartimiento** \ TAC OAMP (**esto** substituye solamente los archivos antedichos por los frescos encontrados en reimage.zip).

Paso 3. Recomience el ORM y los servicios de OPSConsoleServer en el servidor OAMP.

Si no resuelto, pida por favor los archivos de backup antedichos y los registros ORM con el debug habilitado como siguiendo.

Edite el %CVP_HOME% \ conf \ orm.properties
orm.logLevel = DEBUG
orm.traceMask = -1 (gire el debugging completo)

Después de que se haya recomenzado el servicio del administrador de recursos, los archivos del registro hacen salir la información de debugging completa, en la cual está situado: El %CVP_HOME% \ registros \ ORM

Cuando guardar un gateway allí es realmente una salvaguardia interna y despliega la operación. El ORM que el OAMP comunica con para los dispositivos de gateway es el OAMP local ORM. Estos servicios necesitan tan ser recomenzados.

Niveles del registro y máscara de la traza

En la mayoría de los casos el nivel predeterminado de trazas en OAMP y ORM será bastante para determinar la causa raíz del problema. Sin embargo, si el nivel de trazas se requiere para ser aumentado, aquí están los pasos para ejecutar esta acción:

Registros OAMP con el DEBUG habilitado

Paso 1. Respaldo el %CVP_HOME% \ conf \ oamp.properties.

Paso 2. Edite el %CVP_HOME% \ conf \ oamp.properties

```
omgr.traceMask=-1
```

```
omgr.logLevel=DEBUG  
org.hibernate.logLevel=DEBUG  
org.apache.logLevel=ERROR  
net.sf.ehcache.logLevel=ERROR
```

Paso 3. Reinicio OPSConsoleServer.

Nivel de	Descripción	Registro llano	Máscara de la traza
----------	-------------	----------------	---------------------

traza

	El producto instala el valor por defecto.		
0	Debe tener impacto del rendimiento no/minimal.	INFORMACIÓN	Ninguno
1	Menos mensajes de seguimiento detallados con un pequeño impacto del rendimiento.	DEPURAR	DEVICE_CONFIGURATION + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x01011000
2	Mensajes de seguimiento detallados con un impacto del rendimiento medio.	DEPURAR	DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x05011000
3	Mensaje de seguimiento detallado con un impacto del rendimiento alto.	DEPURAR	DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x05111000 MISC + DEVICE_CONFIGURATION + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS +
4	Mensaje de seguimiento detallado con mismo un impacto del rendimiento alto.	DEPURAR	BULK_EXCEPTION_STACKTRACE + DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + DATABASE_PO_INFO + ADMINISTRACIÓN + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x17371000 MISC + DEVICE_CONFIGURATION + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS +
5	El mensaje de seguimiento detallado más alto.	DEPURAR	BULK_EXCEPTION_STACKTRACE + DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + DATABASE_PO_INFO + ADMINISTRACIÓN + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x17371006