

CVP OAMP de Cisco del Troubleshooting

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[OAMP no muestra el estado del dispositivo correcto](#)

[Diseño básico](#)

[Troubleshooting común](#)

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

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

[Problema 3. incapaz de agregar los nuevos gateways en OAMP](#)

[Gateways del problema 4. y falla de conectividad de la prueba 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 los problemas del estatus de la operación, de la administración, del mantenimiento y del aprovisionamiento (OAMP).

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servidor del portal de la voz del cliente (CVP)
- CVP OAMP

Componentes Utilizados

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

- Servidor 10.0 del CVP y posterior
- CVP OAMP 10.0 y posterior

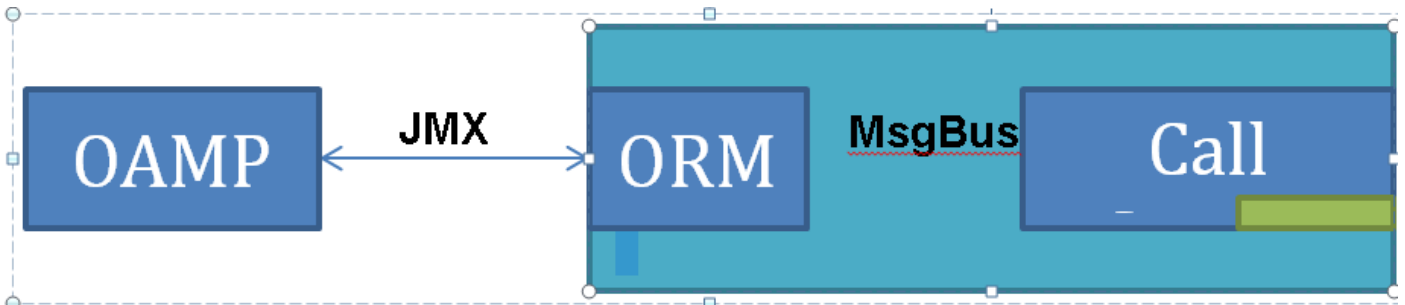
La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando, asegúrese de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

OAMP no muestra el estado del dispositivo correcto

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

Diseño básico

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



- La conexión del bus del mensaje entre el servidor de la llamada del CVP y el CVP llama al administrador de recursos del servidor OAMP (ORM).
- El servidor de la llamada del CVP o el servidor VXML envía los mensajes de latido al subsistema bajo.
- El subsistema bajo (pequeño cuadro verde en el diseño) 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

El dispositivo del problema 1. 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:

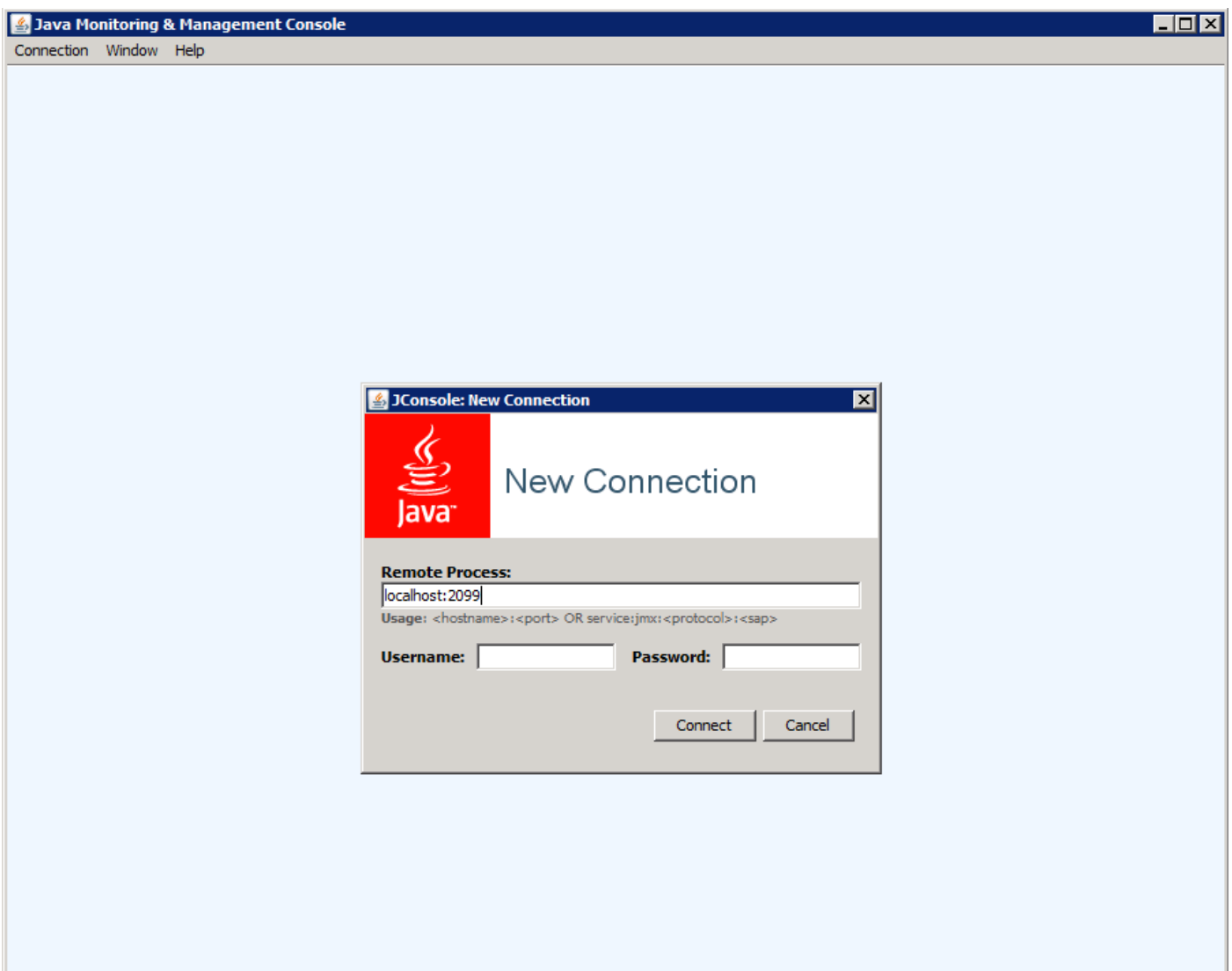
```
{Thrd=SubscriptionMgr} ORMSubsystem.handleInform(): Received inform message [Topic:
CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE | Message type: MsgBus:STATE_EVENT | Message: >>HEADERS:
(JMSType)=MsgBus:STATE_EVENT (JMSDestination)=Topic(CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE)
(JMSTimestamp)=1387209211219
(ServerID)=TESTCVPCS2W.CVPController2:CONTROLLER:CVPCTL2:TESTCVPCS2W.MsgBus002 >>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 le ayudarán a confirmarlo:

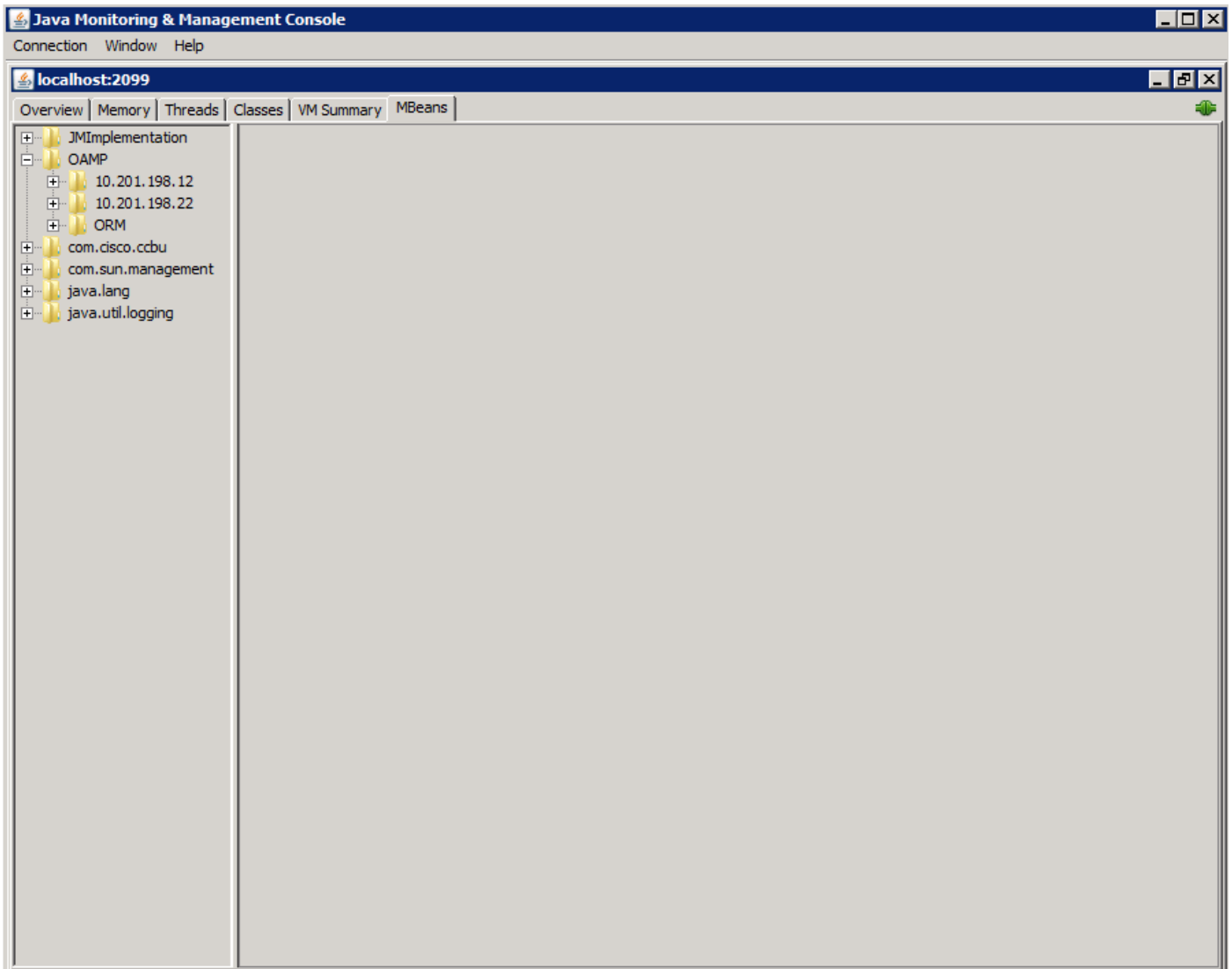
Paso 1. En el lanzamiento **jconsole.exe** del servidor del CVP (servidor de la llamada o servidor VXML) de C:\Cisco\CVP\jre\bin.

Paso 2. En el campo de proceso remoto, **localhost:2099** entrado.

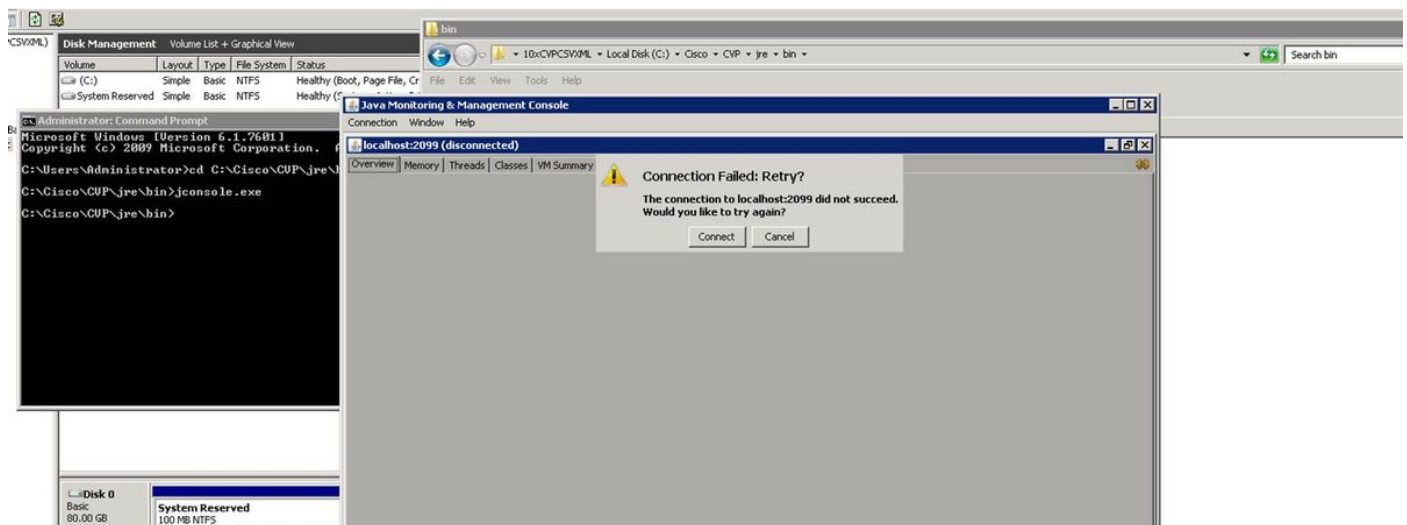
Paso 3. Deje el espacio en blanco del nombre de usuario y contraseña tal y como se muestra en de la imagen.



Paso 4. Asegúrese de que la conexión se abra y usted pueden ver el GUI (y MBeans) tal y como se muestra en de la imagen.

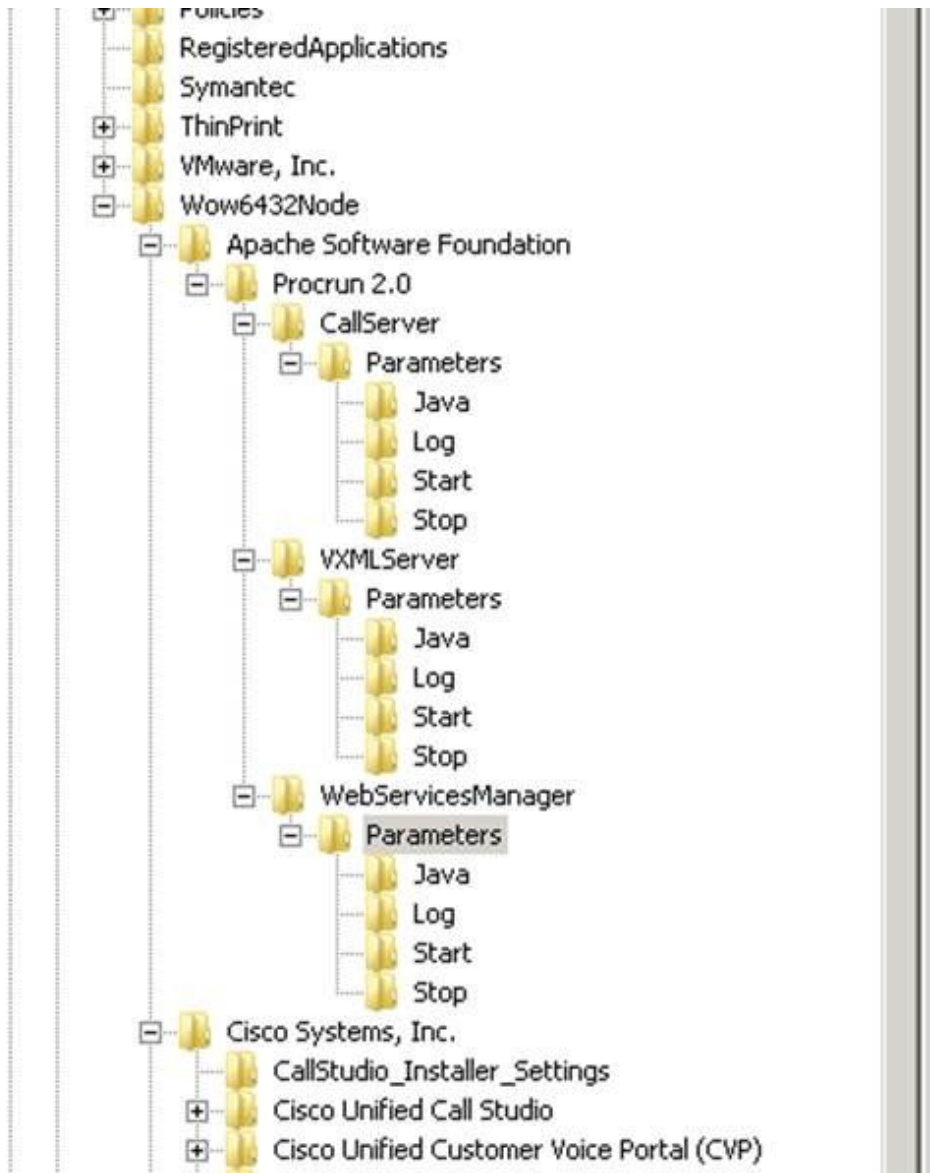


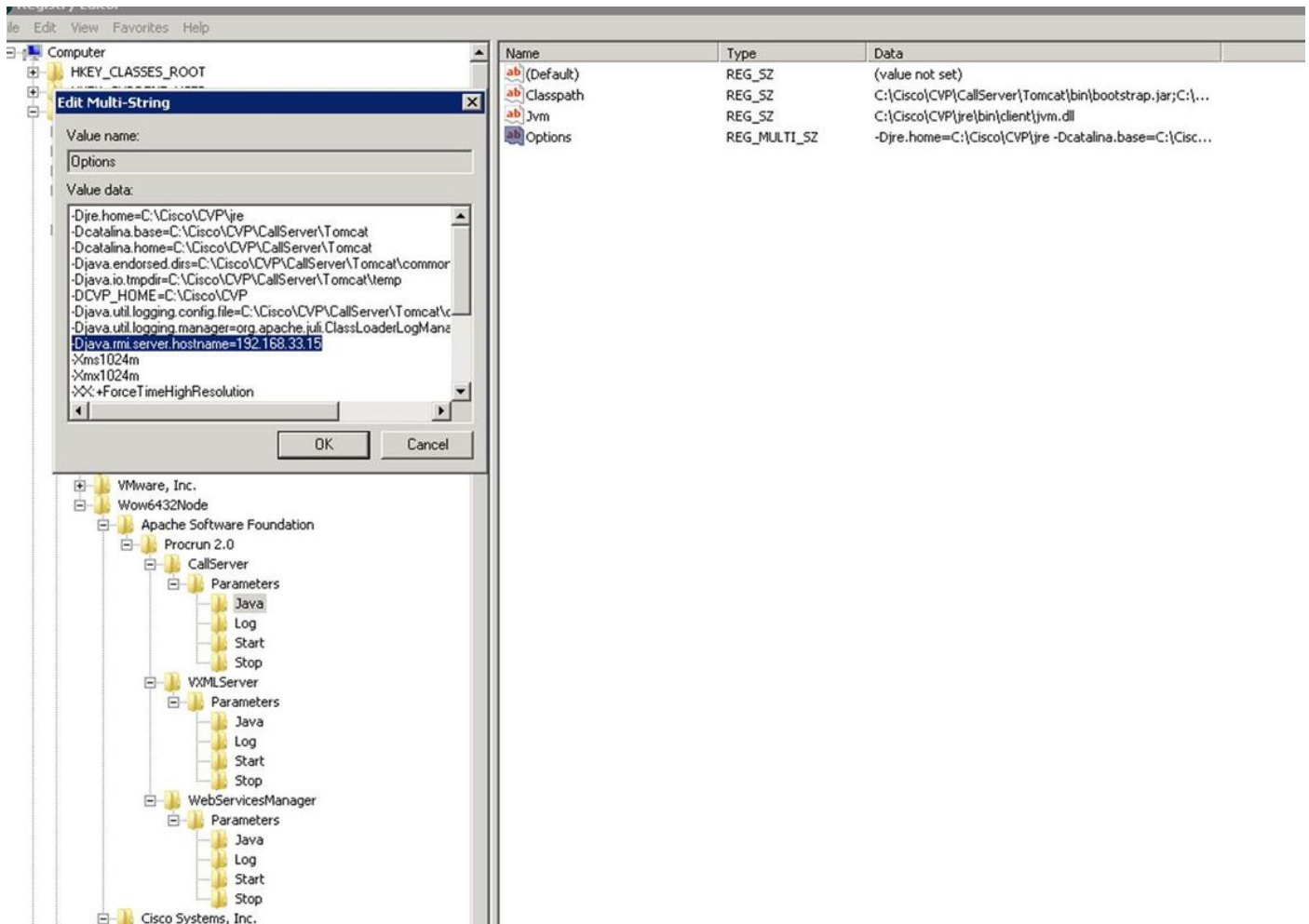
Paso 5. Si la conexión falla, después control si el puerto 2099 está para arriba. Si no, descubra porqué este puerto no está para arriba. Puede ser que una cierta otra aplicación de las de otras compañías utiliza este puerto o puede haber un Firewall o un problema del específico del operating system (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 tal y como se muestra en de la imagen.



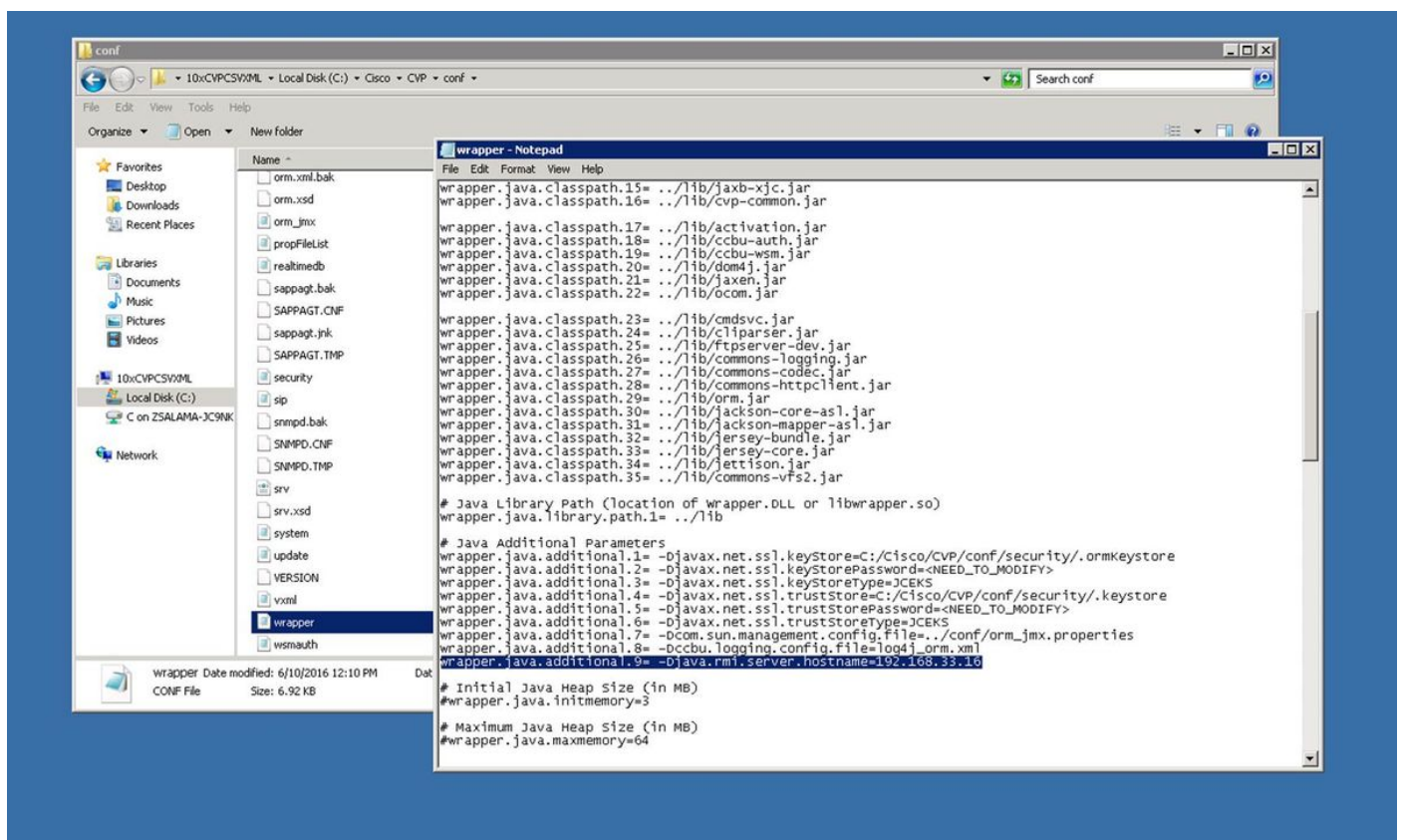
Paso 6. Abra la clave de registro con Regedit.

Paso 7. Navegue a la fundación > a Procrun 2.0 del software de Apache > CallServer > los parámetros > las opciones, control que - Djava.rmi.server.hostname tiene la dirección IP correcta (la dirección IP del servidor local). Marque lo mismo bajo clave de VxmlServer y de los parámetros > de las opciones de WebServicesManager> tal y como se muestra en de las imágenes.

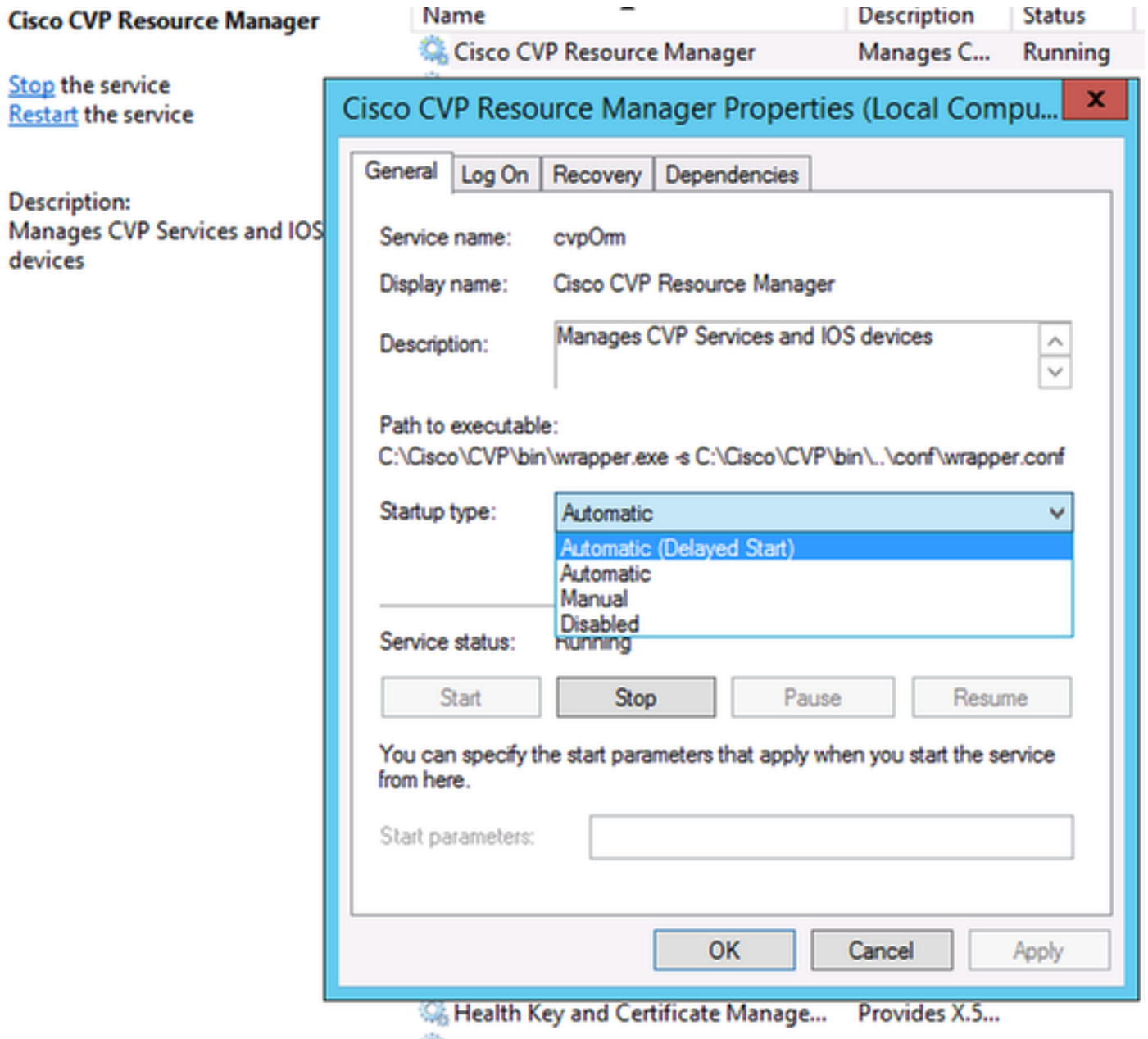




Paso 8. Abra el archivo del wrapper bajo C:\Cisco\CVP\Conf, y asegúrese de que el parámetro **Djava.rmi.server.hostname** está fijado al servidor derecho (servidor local) tal y como se muestra en de la imagen.



Paso 8.1. Configure el servicio ORM a **automático (comienzo retrasado)** tal y como se muestra en de la imagen.

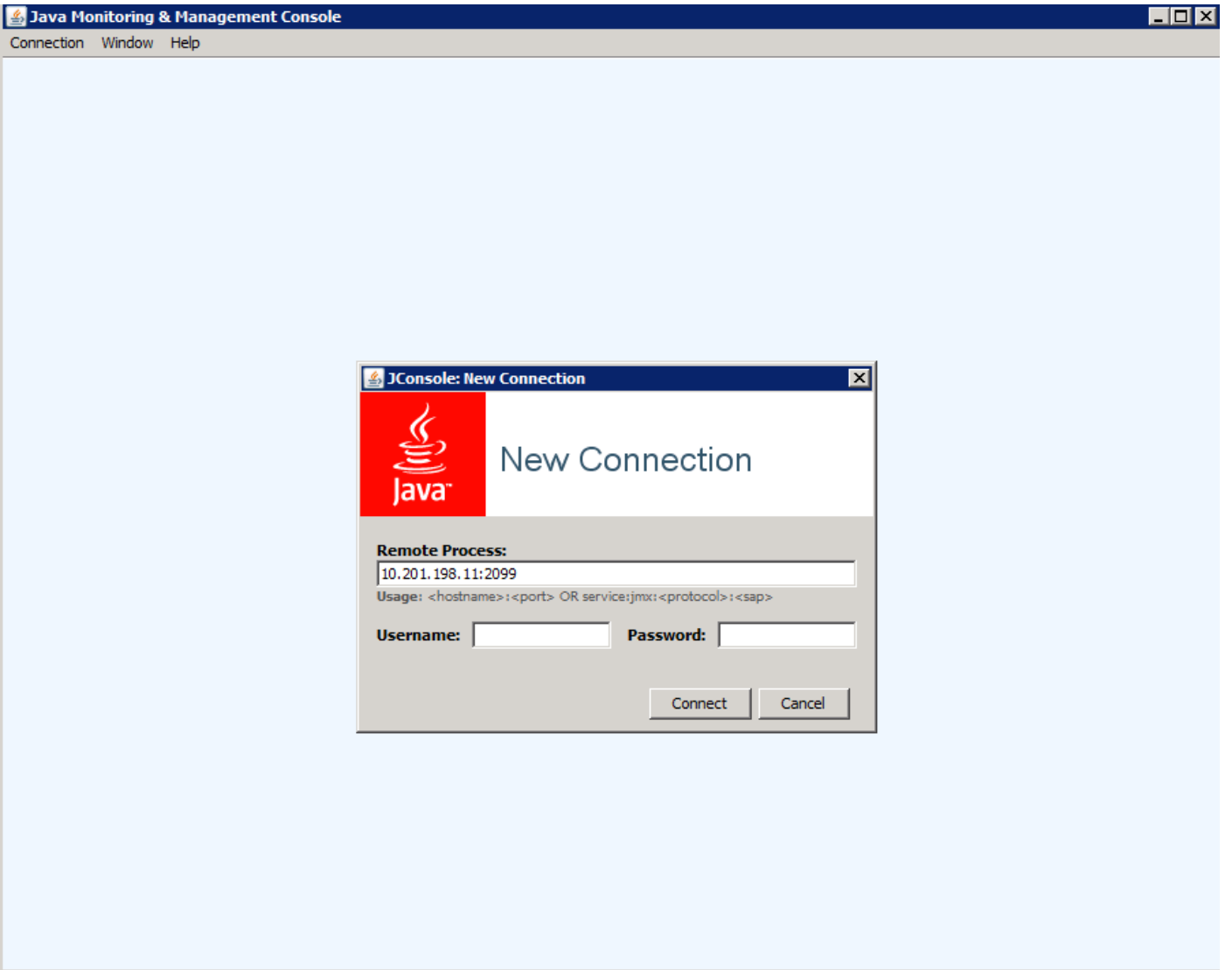


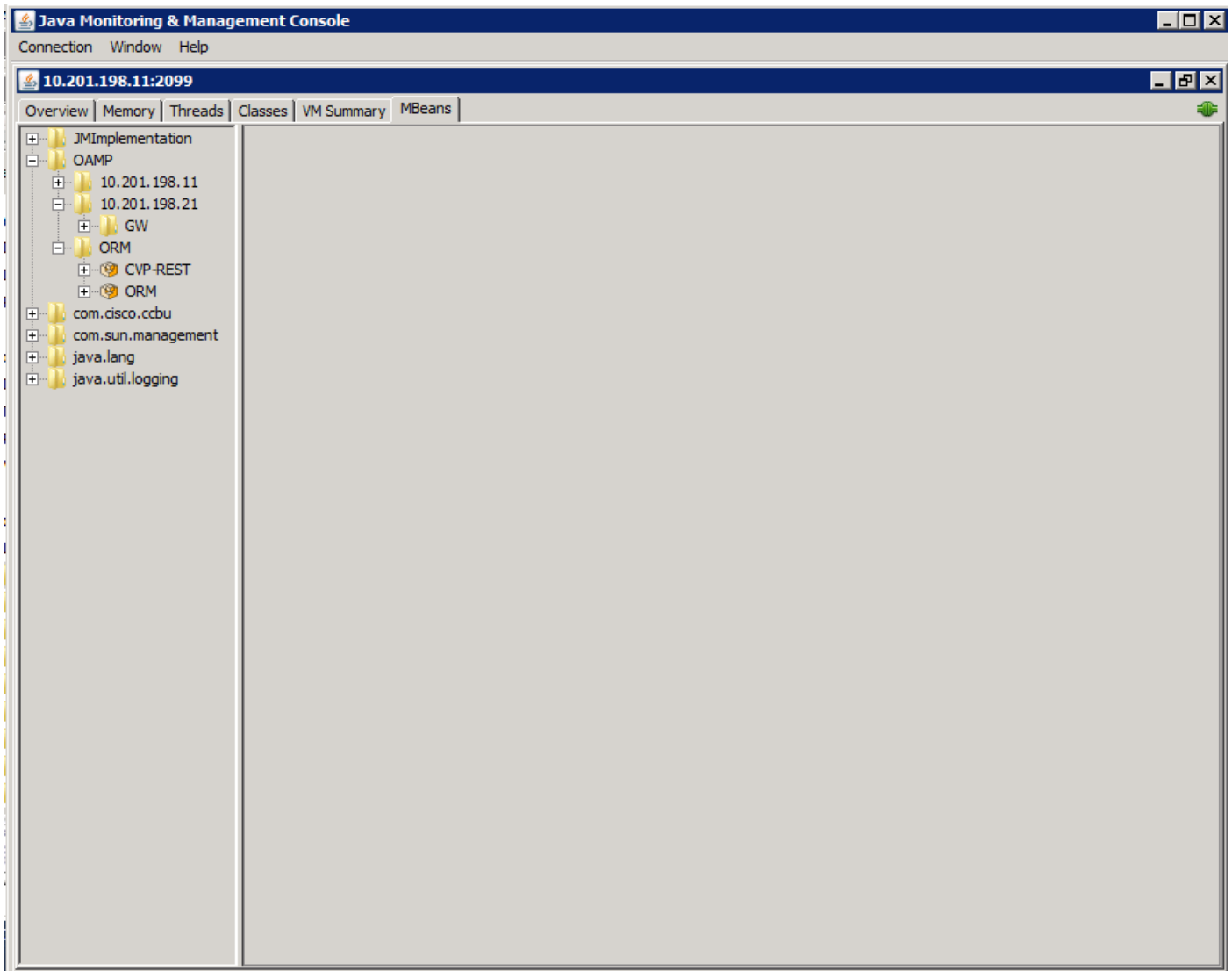
Paso 9. Después de que usted realice estos cambios en el registro y en el wrapper clasificar, recomience el servidor del CVP e intente la conexión JMX otra vez.

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, después hay un problema en la capa de red. Marque si hay cualquier aplicación o Firewall de las de otras compañías que bloqueen esta conexión de OAMP al servidor del CVP tal y como se muestra en de las imágenes.





Paso 13. 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](#)

Paso 14. 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 está muy bien, después el reinicio ORM.

Paso 15. Si las conexiones no se definen correctamente en messageAdapter.properties entonces se corrompen las configuraciones. Utilice reimage.batprocess para reinicializar la configuración (no olvide una salvaguardia y despléguela en OAMP) tal y como se muestra en de la imagen.

```
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
```

Paso 16. 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 despléguela de OAMP. Si esto no trabaja, después proceda a reinicializar la configuración con reimage.bat y entonces a salvar y a desplegar la nueva configuración.

El administrador de recurso del servidor de la llamada del CVP del problema 2. no sube correctamente

El registro del CVP del proceso asociado 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.

Paso 1. Si el proceso del administrador de recursos se está ejecutando, cambie de frente el dispositivo de OAMP.

Paso 2. 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. Tome el respaldo 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 anteriores 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 los archivos de backup y los registros ORM con el debug habilitado:

```
Edit %CVP_HOME%\conf\orm.properties
orm.logLevel = DEBUG
orm.traceMask = -1 (turn on full debugging)
```

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 usted salva un gateway hay 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. Así pues, estos servicios necesitan ser recomenzados.

Los gateways del problema 4. y OAMP prueban la falla de conectividad

Problema:

Después de que se pruebe un VXML o un gateway de ingreso se agregue en OAMP y el connectivity; Si la prueba falla, este error se considera en los registros OAMP

```
%CVP_11_0_OAMP-3-OAMP_OWEB_DEVICE_OPERATION_FAILURE: Unable to process the Gateway operation
(Test Sign-in): com.cisco.cvp.oamp.omgr.exception.ORMEException: Exception invoking MBean
Operation: methodName=processIOSTestSignin,params=[testSigninConfiguration =
com.cisco.cvp.oamp.ocom.common.TestSigninConfiguration@584ac0],bReconnectIfNotConnected=true,sig
nature=
```

Test signin from OAMP to VXMLServer fails.

Mientras que puede esto debido a varios problemas, uno del problema es debido al tiempo de espera.

Marque el tiempo de espera entre OAMP y el gateway.

Además usted puede marcar el tiempo de espera predeterminado configurado en el **archivo cmdsvc.properties** encontrado en el **directorio de** c:\cisco\cvp\conf

```
#####
#####
##
```

```
# cmdsvc.properties - Este archivo se puede utilizar para cambiar el tiempo de espera
predeterminado y los retardos en el cmdsvc #
# #
#####
#####

# valor de agotamiento del tiempo máximo para el prompt de inicio de sesión que espera de un
dispositivo (en el ms)

#LoginTimeout=2000

# fijan el valor inicial del descanso del socket mientras que hace el login (en el ms)

InitialTransportTimeout=45000

# fijan el valor de agotamiento del tiempo del transporte. Esto corresponde generalmente al valor
de agotamiento del tiempo del socket. (en el ms)

TransportTimeout=6000

# fije el retardo para dormir antes de proceder. (en el ms)

#TuneSleepMillis=50

# fije el retardo después de crear el socket y antes de hacer cualquier comunicación. (en el ms)

DelayAfterConnect=1000

# fije el retardo entre el proceso leído (en el ms)

ReadDelay=10
```

Solución:

Si el tiempo de espera entre OAMP y el gateway es más el ms de 200, aumente el retardo predeterminado con estos tres pasos.

Paso 1. Archivo abierto cmdsvc.properties en la trayectoria de C:\Cisco\CVP\conf.

Paso 2. Aumente el parámetro de ReadDelay a 200 (o) más que el tiempo de espera entre el CVP y el gateway.

Paso 3. Recicle el servicio ORM en el CVP OAMP y la prueba del intento ingresan otra vez.

Registre los niveles y localice la máscara

En la mayoría de los casos, el nivel predeterminado de trazas en OAMP y ORM es bastante para determinar la causa raíz del problema. Sin embargo, si el nivel de trazas necesita 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 traza	Descripción	Registro llano	Máscara de la traza
0	El producto instala el valor por defecto. 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_INFORMATION + 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_INFORMATION +
ADMINISTRACIÓN +
TRACE_METHOD +
TRACE_PARAM=0x17371006