

## Contenidos

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe cómo resolver problemas un problema del servicio repetido de la cortesía (CCB) relacionado con no poder conectar con la información de la Voz de cliente de Cisco (CVP) el servidor porta y el CCB falla.

Contribuido por Maria Jose Méndez, ingeniero de Cisco TAC.

## Prerrequisitos

## Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Servicio del CVP
- Servicio repetido de la cortesía del CVP
- Cisco unificó el Intelligent Contact Management (ICM), las implementaciones del Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

## Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en la versión del servidor 8.0 del CVP, 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.

## Antecedentes

El CVP CB requiere la implementación del CVP que señala el servidor. Se requiere que el CVP que señala el servidor es activo y en el servicio para que el CCB trabaje. Si el servidor de la información no es activo o la aplicación CCB no puede alcanzar el servidor de la información, el CCB falla.

## Problema

Uno de los escenarios donde el CCB falla porque no puede alcanzar el servidor de la información está cuando expira la contraseña del `cvp_dbuser`. Un error está señalado, en los registros de actividad de `CallbackEntry` de la aplicación del servidor de la Voz XML del CVP “no podidos para conectar con el servlet -- Error de servidor interno "HTTP/1.1 500 \”.

En los registros del servidor de la información un error también está señalado. Del CVP que señala los registros, usted puede ver que el usuario de la base de datos no puede conectar con la base de datos Informix.

### [Alerón](#)

CVP\_9\_0\_RPT-3-CCB\_DB\_ERROR DbException: **No podido conseguir la conexión DB:**  
InformixDataSourceConnection: InstantiatedByDBScript: ConnectionPoolDataSource falso::  
InformixServer: usuario del “cvp”: base de datos del “cvp\_dbuser”: Host del “servicio repetido”:

Puerto "CVPRPT": '1526' {SQLException jerarquizado; SQLState: 08004 Vendor Code (Código de proveedor): -908 mensaje: com.informix.asf.IfxASFException: La tentativa de conectar con el servidor de bases de datos (cvp) falló. }:  
com.cisco.cvp.reporting.callback.dao.DbConnectionException: DbException: No podido conseguir la conexión DB: InformixDataSourceConnection: InstantiatedByDBScript:  
ConnectionPoolDataSource falso:: InformixServer: usuario del "cvp": base de datos del "cvp\_dbuser": Host del "servicio repetido": Puerto "CVPRPT": '1526' {SQLException jerarquizado; SQLState: 08004 Vendor Code (Código de proveedor): -908 mensaje:  
com.informix.asf.IfxASFException: La tentativa de conectar con el servidor de bases de datos (cvp) falló. } (JdbcCallbackDAO.) com.cisco.cvp.reporting.callback.dao.DbConnectionException:  
DbException: No podido conseguir la conexión DB: InformixDataSourceConnection:  
InstantiatedByDBScript: ConnectionPoolDataSource falso:: InformixServer: usuario del "cvp": base de datos del "cvp\_dbuser": Host del "servicio repetido": Puerto "CVPRPT": '1526' {SQLException jerarquizado; SQLState: 08004 Vendor Code (Código de proveedor): -908 mensaje:  
com.informix.asf.IfxASFException: La tentativa de conectar con el servidor de bases de datos (cvp) falló. }

CVP\_9\_0\_RPT-3-CCB\_DB\_ERROR DbException: No podido conseguir la conexión DB:  
InformixDataSourceConnection: InstantiatedByDBScript: ConnectionPoolDataSource falso::  
InformixServer: usuario del "cvp": base de datos del "cvp\_dbuser": Host del "servicio repetido":  
Puerto "CVPRPT": '1526' {SQLException jerarquizado; SQLState: 08004 Vendor Code (Código de proveedor): -908 mensaje: com.informix.asf.IfxASFException: La tentativa de conectar con el servidor de bases de datos (cvp) falló. }:  
com.cisco.cvp.reporting.callback.dao.DbConnectionException: DbException: No podido conseguir la conexión DB: InformixDataSourceConnection: InstantiatedByDBScript:  
ConnectionPoolDataSource falso:: InformixServer: usuario del "cvp": base de datos del "cvp\_dbuser": Host del "servicio repetido": Puerto "CVPRPT": '1526' {SQLException jerarquizado; SQLState: 08004 Vendor Code (Código de proveedor): -908 mensaje:  
com.informix.asf.IfxASFException: La tentativa de conectar con el servidor de bases de datos (cvp) falló. } (JdbcCallbackDAO.) com.cisco.cvp.reporting.callback.dao.DbConnectionException:  
DbException: No podido conseguir la conexión DB: InformixDataSourceConnection:  
InstantiatedByDBScript: ConnectionPoolDataSource falso:: InformixServer: usuario del "cvp": base de datos del "cvp\_dbuser": Host del "servicio repetido": Puerto "CVPRPT": '1526' {SQLException jerarquizado; SQLState: 08004 Vendor Code (Código de proveedor): -908 mensaje:  
com.informix.asf.IfxASFException: La tentativa de conectar con el servidor de bases de datos (cvp) falló. }

## Solución

Este problema puede suceder si el usuario CVP\_DB tenía el "Cambie la contraseña" en el login siguiente habilitado. Para evitar este problema, usted puede fijar la contraseña nunca para expirar.

Señalando las contraseñas están conforme a la política de contraseña unificada del CVP y a la política de contraseña aplicadas por el sistema operativo del ordenador en el cual el servidor de la información reside y debe cumplir los requisitos de la directiva más restrictiva. ¿Si usted implementa una directiva del vencimiento de contraseña, recuerde utilizar la consola de las operaciones para cambiar el administrador de la base de datos y a los usuarios de la base de datos? contraseñas antes de que las contraseñas expiren para evitar la posibilidad de la pérdida de datos o del tiempo muerto.

Esto puede suceder si el usuario CVP\_DB tenía el “Cambie la contraseña” en el login siguiente habilitado, evitar este problema, usted puede fijar la contraseña nunca para expirar.