

# Dépannez l'exécution du Customer Voice Portal de Cisco (CVP), la gestion, la maintenance et le ravitaillement (OAMP)

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Problème](#)

[Conception de base](#)

[Dépannage commun](#)

[Question 1 : Le périphérique ne signale pas comme au Control Center de console d'exécutions](#)

[Issue 2 : Le gestionnaire de ressources de serveur d'appel CVP ne monte pas correctement](#)

[Question 3 : Incapable d'ajouter de nouvelles passerelles dans OAMP](#)

[Niveaux de log et masque de suivi](#)

[Logs OAMP avec le DEBUG activé](#)

## Introduction

Ce document décrit quelques étapes de base pour dépanner et trouver la cause principale des questions d'état OAMP.

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Serveur CVP
- CVP OAMP

### [Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de logiciel suivantes :

- Serveur 10.0 CVP et en haut
- CVP OAMP 10.0 et en haut

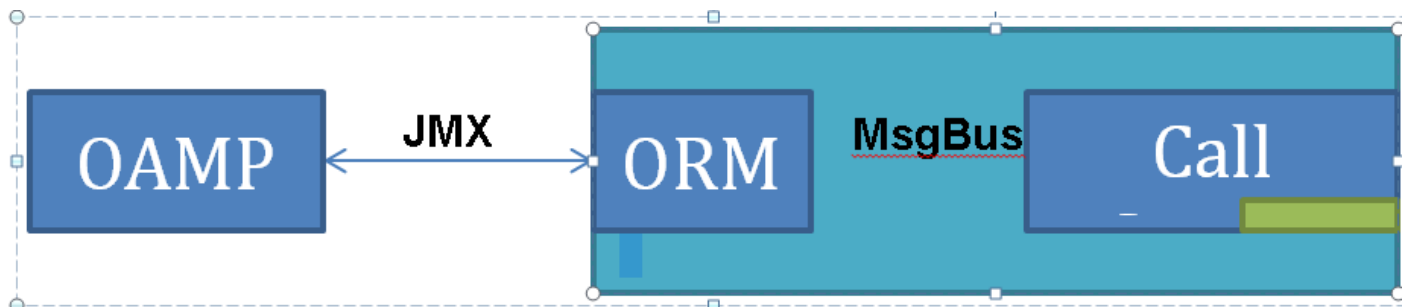
Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

# Problème

Dans plusieurs situations OAMP n'affiche pas que l'état des périphériques correct, particulièrement interaction OAMP appelle le serveur (ou le serveur VXML). Afin de débarrasser ce type de problèmes, la conception de base OAMP et ORM doit être discutée.

## Conception de base

Cette conception affiche comment la transmission d'état de périphérique est mise en application :



- La connexion de bus de message entre le serveur d'appel du Customer Voice Portal (CVP) et le CVP appellent le gestionnaire de ressources du serveur OAMP (ORM).
- Le serveur d'appel CVP ou le serveur du langage XML de Voix (VXML) envoie des messages de pulsation pour baser le sous-système.
- Le sous-système de base (la petite case verte ci-dessus) envoie le message de bus de message STATE\_EVENT à ORM avec l'état de sous-système et la raison de transition (par exemple... État : IN\_SERVICE, raison : NORMALE)
- Périphériques de balayages OAMP en faisant l'invocation distante de méthode contre ORM sur chaque serveur d'appel (ou serveur VXML) pour des statistiques de centre de contrôle, qui incluent la version de périphérique, le nombre d'appels actifs, et les états de sous-système.
- OAMP agrège les états de sous-système dans un état simple (vers le haut, vers le bas, de partiel, ou d'inaccessible) pour l'affichage au centre de contrôle OAMP.

le fichier messageAdapter.properties dans le **répertoire de** %CVP\_HOME% \ conf a la définition de la connexion entre les services ORM et CVP.

**Note:** orm.xml répertorierait tous les MBeans ou périphériques connus. Ce fichier doit rarement être validé.

## Dépannage commun

### Question 1 : Le périphérique ne signale pas comme au Control Center de console d'exécutions

Étape 1. Vérifiez l'ORM ouvre une session l'ordinateur de périphérique cible.

Étape 2. Les logs ORM contiennent des messages de log STATE\_EVENT. Recherchez les messages de suivi comme ceci :

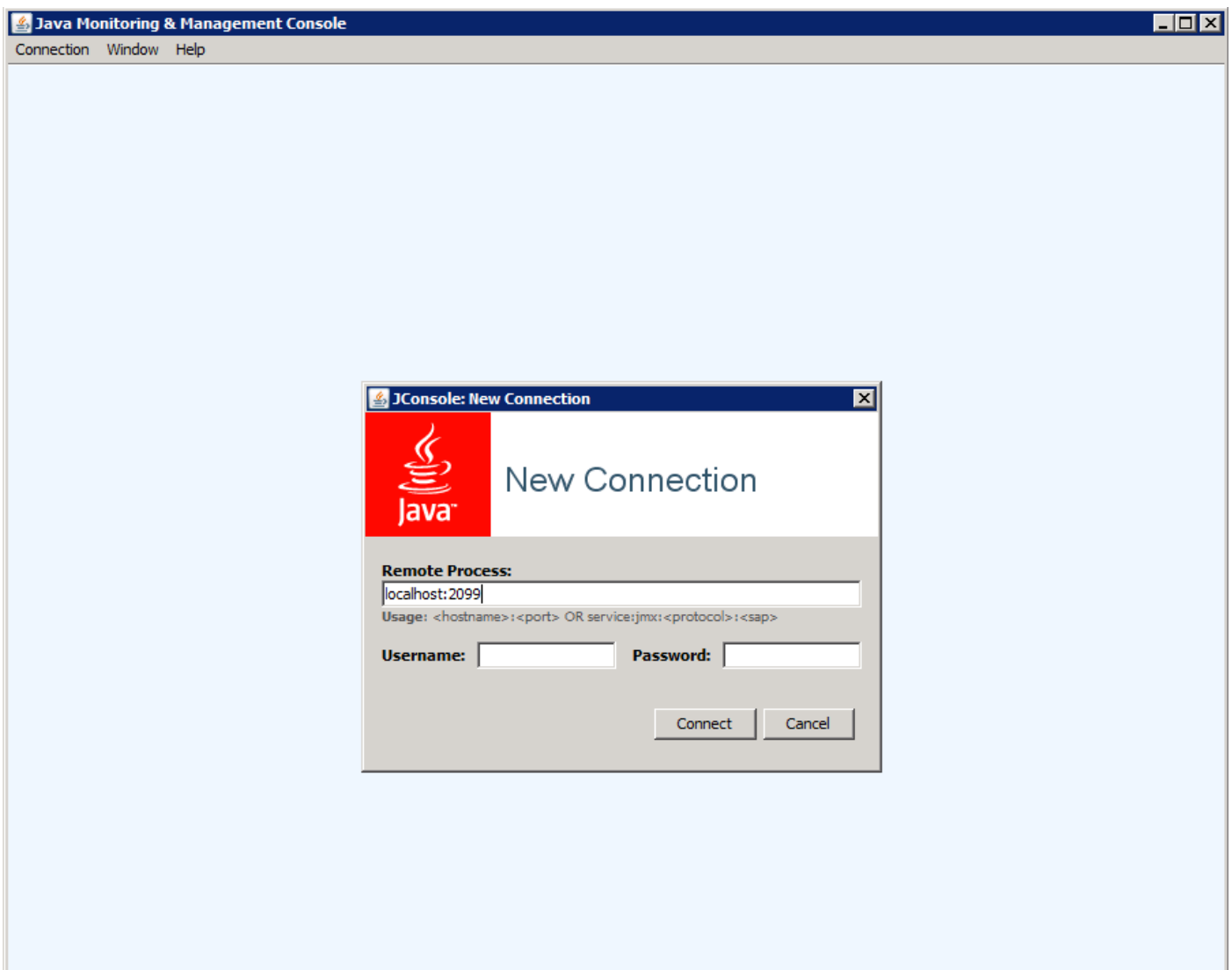
```
{Thrd=SubscriptionMgr} ORMSubsystem.handleInform(): Received inform message [Topic:
CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE | Message type: MsgBus:STATE_EVENT | Message: >>HEADERS:
(JMSType)=MsgBus:STATE_EVENT (JMSDestination)=Topic (CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE)
(JMSTimestamp)=1387209211219
(ServerID)=TESTCVPCS2W.CVPController2:CONTROLLER:CVPCTL2:TESTCVPCS2W.MsgBus002 >>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 ces messages sont vus dans les logs ORM alors, des choses jusqu'à ce qu'ORM soient bien, qui signifient qu'il n'y a aucun problème entre le bus de message et le processus ORM dans le périphérique (serveur d'appel, serveur VXML, etc.). Le problème est alors, entre OAMP et le serveur CVP, la connexion des extensions de Gestion de Javas (JMX). Ces étapes aideront à confirmer :

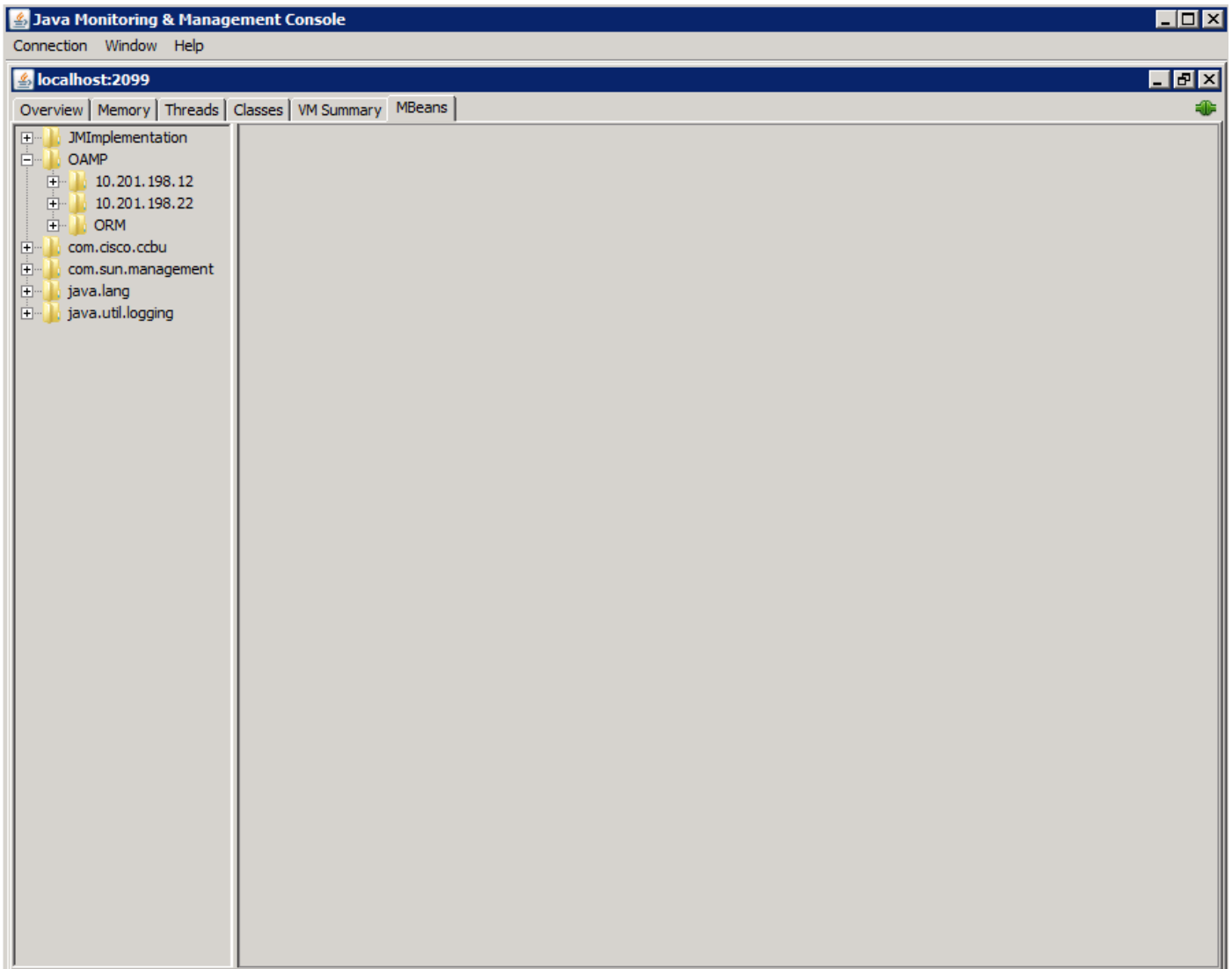
Étape 1. Sur le lancement jconsole.exe de serveur CVP (serveur d'appel ou serveur VXML) de C:\Cisco\CVP\jre\bin.

Étape 2. Dans l'entrée de processus distante localhost:2099 de champ.

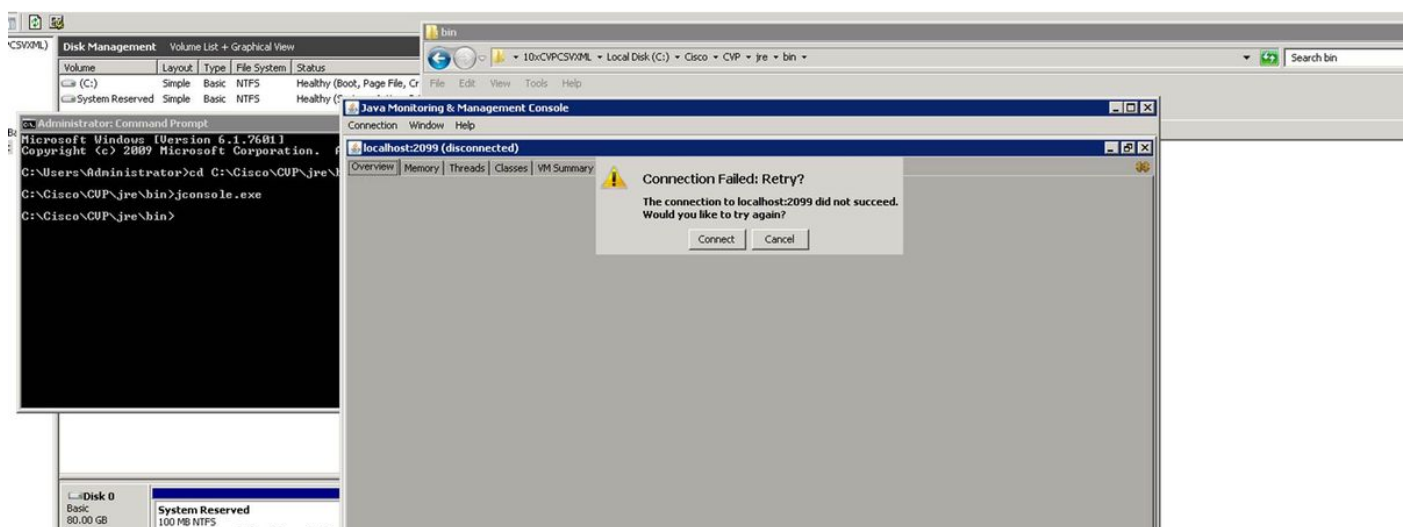
Étape 3. Blanc de congé le nom d'utilisateur et mot de passe.



Étape 4. Assurez-vous que la connexion s'ouvre et vous pouvez visualiser le GUI (et MBeans).

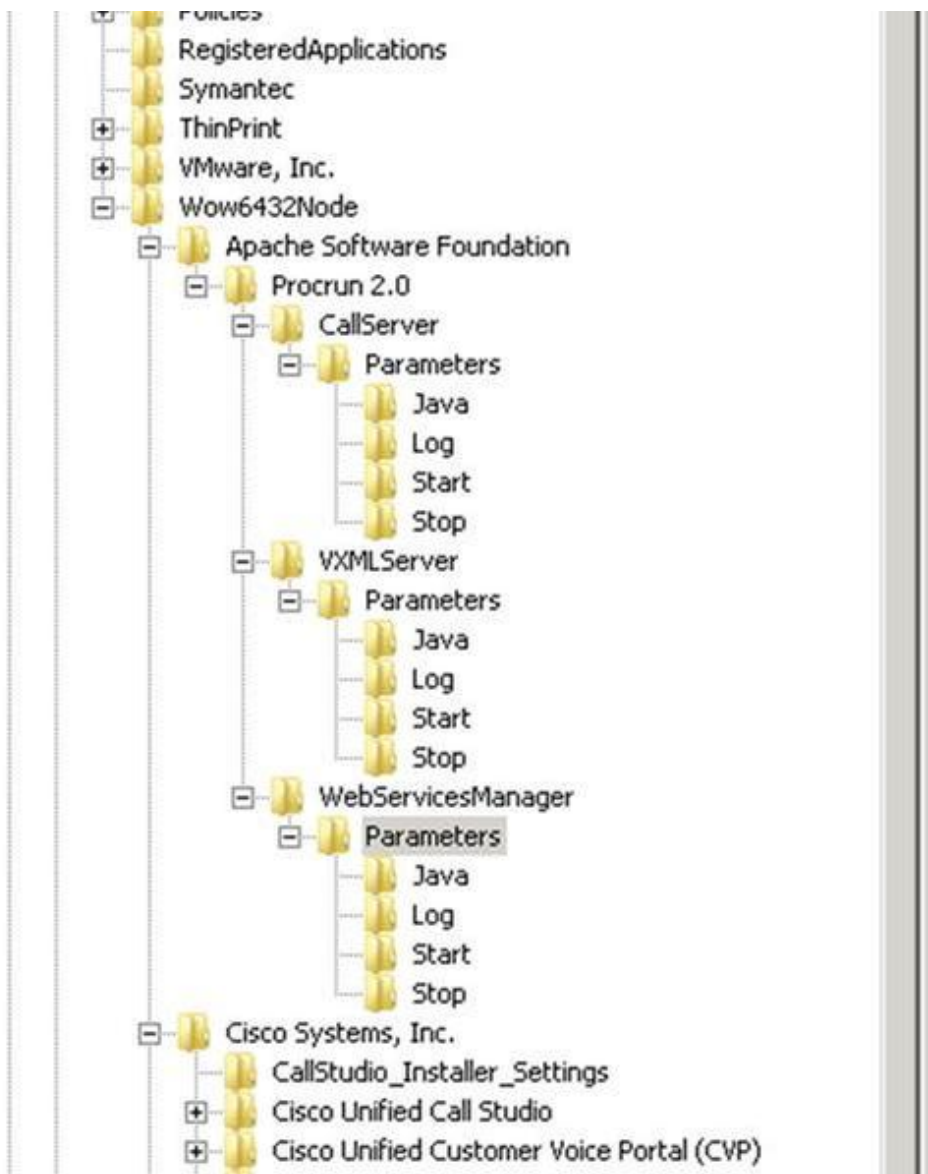


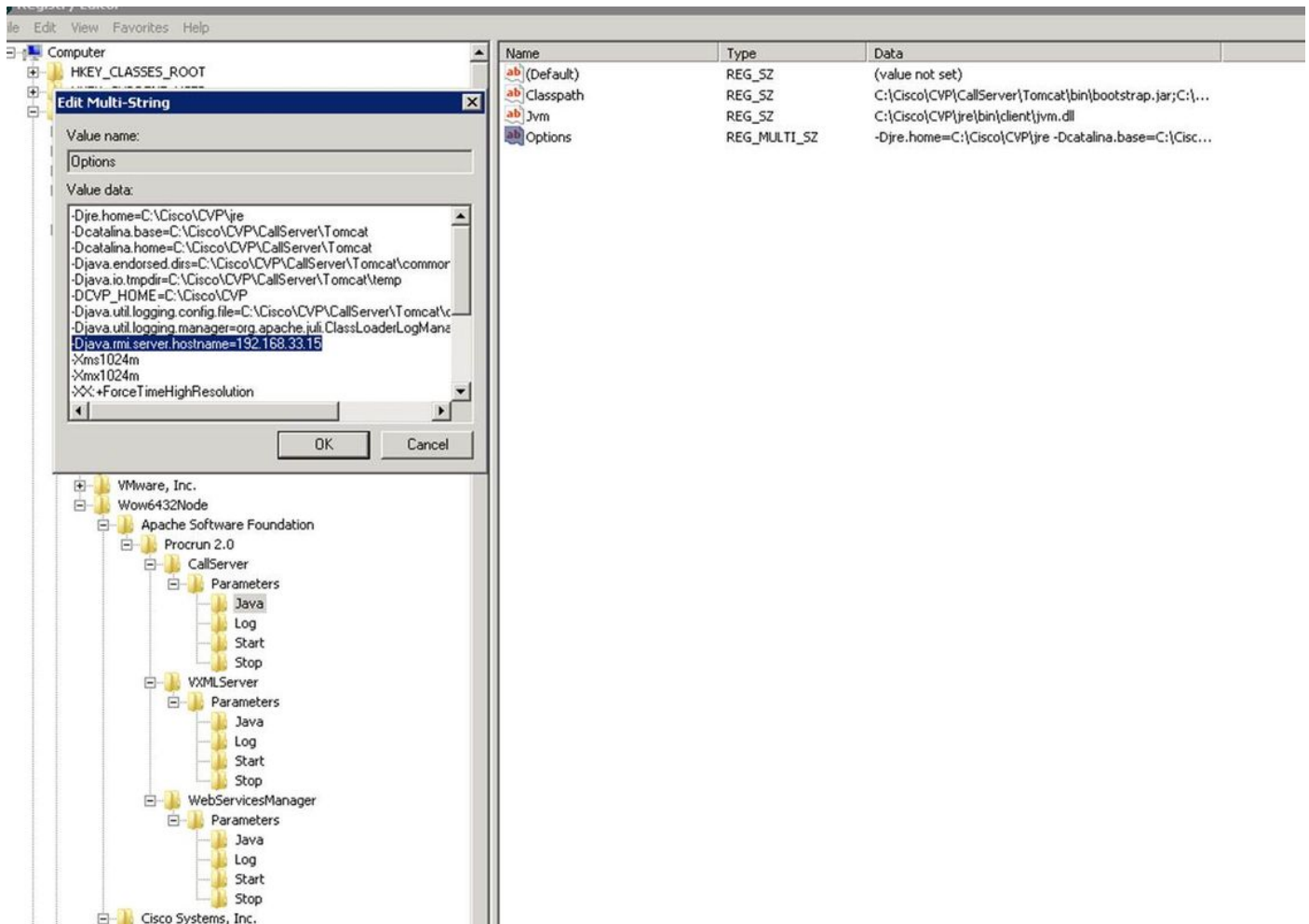
Étape 5. Si la connexion échoue alors contrôlez si le port 2099 est. Sinon découvrez pourquoi ce port n'est pas. Il peut être qu'une autre application de tiers utilise ce port ou il peut y avoir un Pare-feu ou une problématique spécifique de SYSTÈME D'EXPLOITATION. Il y a un scénario où l'adresse IP du serveur a été changée après que le serveur CVP ait été installé. Dans ce scénario, la connexion échoue avec un message semblable à ceci :



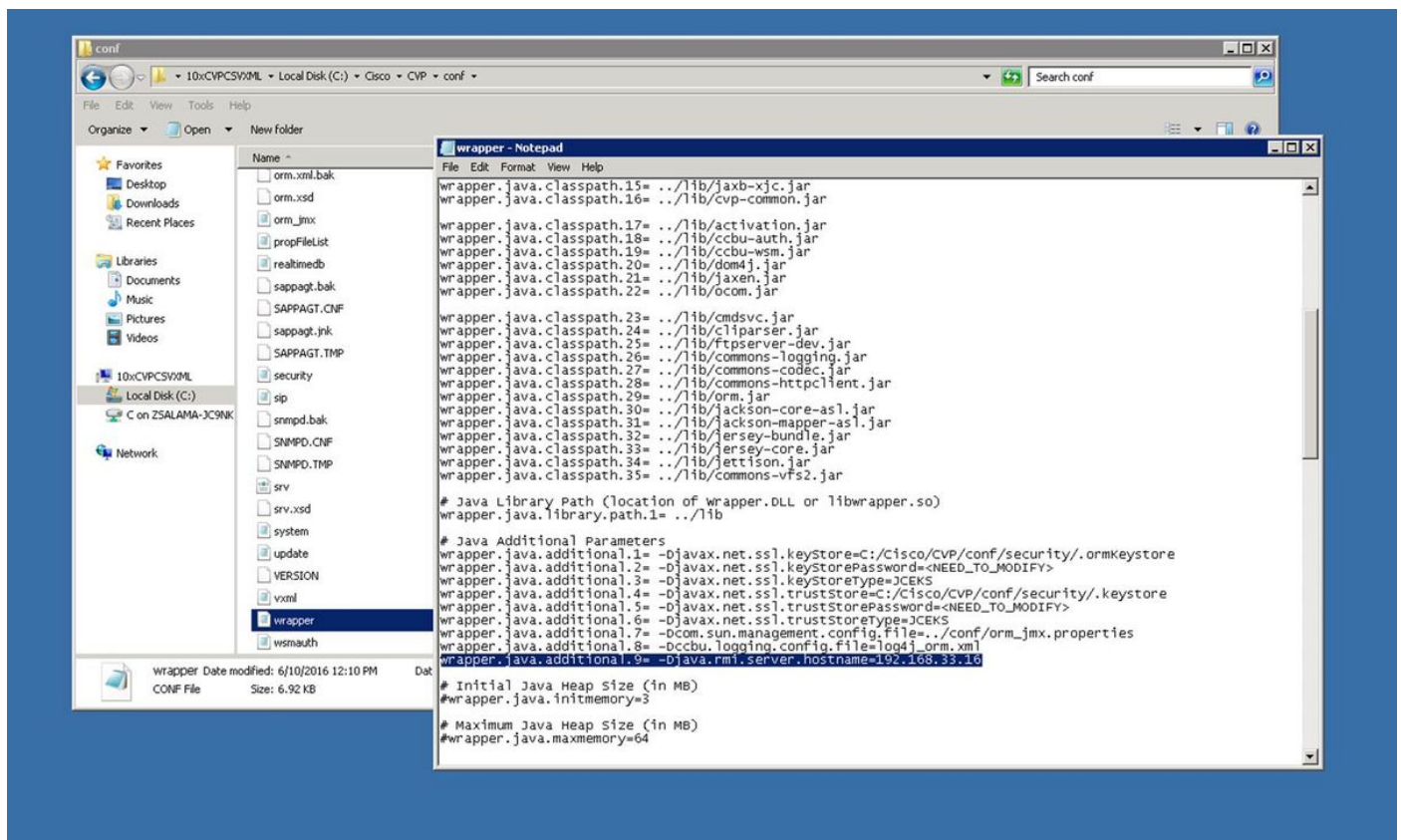
Étape 6. Ouvrez la clé de registre utilisant Regedit.

Étape 7. Sous le **Software Foundation > le Procrun 2.0 d'Apache > CallServer > paramètres > options**, contrôlez que **-Djava.rmi.server.hostname** a le bon IP address (l'IP address de serveur local). Vérifiez la même chose sous la clé de **VxmlServer** et de **paramètres > d'options de WebServicesManager**.





Étape 8. Ouvrez le fichier de wrapper sous C:\Cisco\CVP\Conf, et assurez-vous que le paramètre Djava.rmi.server.hostname est placé au serveur droit (serveur local).

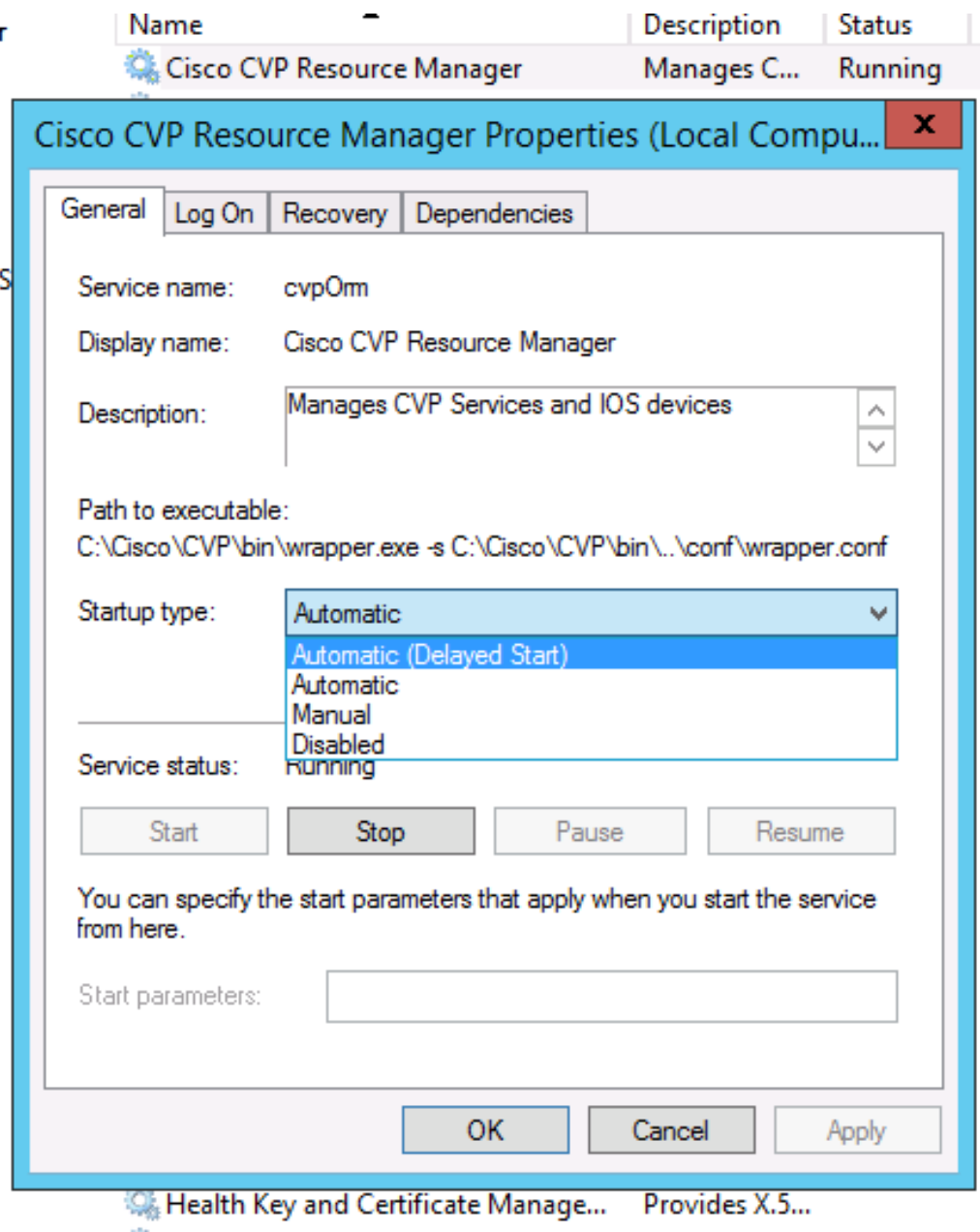


Étape 8.1. Configurez le service ORM pour commencer retardé.

## Cisco CVP Resource Manager

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

Description:  
Manages CVP Services and IOS  
devices

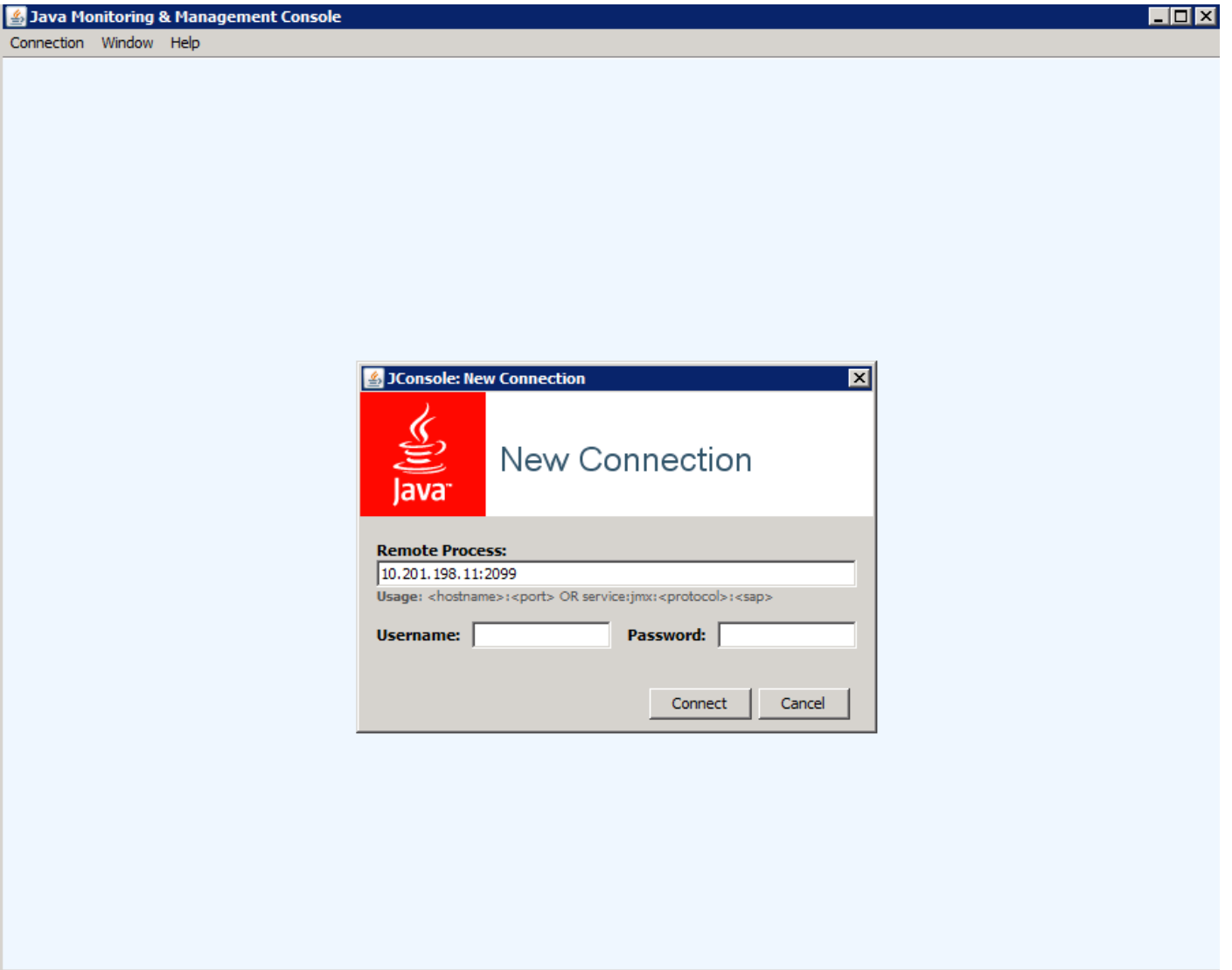


Étape 9. Après avoir apporté les modifications sur le registre et sur le wrapper classer, redémarrer le serveur CVP et essayer le connexion JMX de nouveau.

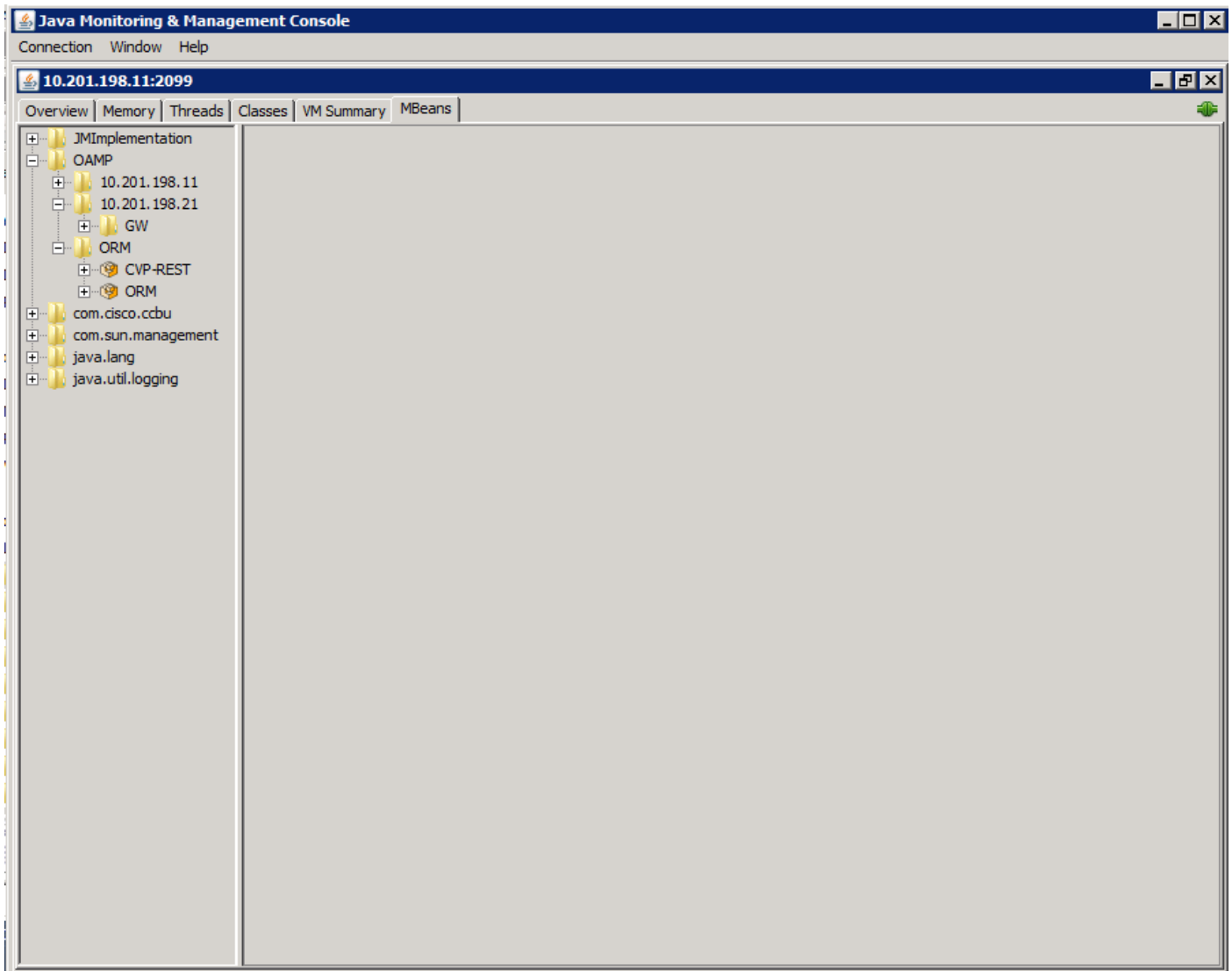
Étape 10. D'autre part si vous pouvez établir la connexion et voir MBeans puis tout est bien sur ce serveur.

Étape 11. Poursuivez au serveur OAMP.

Étape 12. Le lancement JConsole de la même manière et cette fois au lieu de localhost spécifier l'adresse IP du serveur CVP. Si la connexion échoue alors il y a une question à la couche réseau. Vérifiez s'il y a n'importe quelle application ou Pare-feu de tiers bloquant cette connexion d'OAMP au serveur CVP.







Si la connexion JMX d'OAMP échoue, vous voyez ces suivis dans des logs 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:
```

Plus d'informations pour dépanner cette question peuvent être trouvées en fonction : [CSCui63213](https://www.cisco.com/cisco/websearch/63213)

Si vous ne voyez pas les messages STATE\_EVENT dans des logs ORM puis il y a un problème entre ORM et serveur d'appel. Poursuivez pour valider messageAdapter.properties et pour le valider si les ports exigés sont (23000 pour le serveur d'appel et 23001 pour le serveur VXML).

Quelques logs pour lesquels vous pouvez regarder :

```
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]
```

Ceci confirme qu'ORM n'écoute pas sur le port 23000 ainsi le serveur d'appel ne peut pas envoyer des messages STATE\_EVENT. Le fichier ouvert messageAdapter.properties dans un éditeur de texte et confirment que des connexions sont correctement définies. Si ce fichier de config est bien puis la reprise ORM.

Si des connexions ne sont pas correctement définies dans messageAdapter.properties puis les configurations sont corrompues. Employez le processus reimage.bat pour réinitialiser la configuration (n'oubliez pas une sauvegarde et déployez-vous sur 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
```

Il y a quelques cas faisant le coin mêmes où la configuration est corrompue. Dans ce cas d'abord faites une sauvegarde et déployez-vous d'OAMP. Si ceci ne fonctionne pas alors poursuivez pour réinitialiser la configuration utilisant reimage.bat et puis pour sauvegarder et déployer la nouvelle configuration.

## Issue 2 : Le gestionnaire de ressources de serveur d'appel CVP ne monte pas correctement

Le log CVP des processus associés n'affiche pas thisentry pendant le startup de serveur d'appel CVP :

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

La cause possible de cette question est que les fichiers de propriétés sur ce serveur CVP sont corrompus.

Step1. Si le processus de gestionnaire de ressources s'exécute, redéployez le périphérique d'OAMP.

Step2. Si le processus de gestionnaire de ressources ne s'exécute pas, suivez le processus de réimager sur le périphérique.

### Question 3 : Incapable d'ajouter de nouvelles passerelles dans OAMP

Étape 1. Prenez la sauvegarde d'orm.xml, orm.properties, system.properties, messageAdapter.properties sur le **dir du serveur** OAMP \ %CVP\_HOME% \ conf.

Étape 2. Exécutez le fichier reimage.bat actuel dans le serveur OAMP \ %CVP\_HOME% \ coffre \ **TAC** (ceci remplace seulement les fichiers ci-dessus par les frais trouvés dans reimage.zip).

Étape 3. Redémarrez l'ORM et les services d'OPSConsoleServer sur le serveur OAMP.

Sinon résolu, demandez s'il vous plaît les fichiers de sauvegarde ci-dessus et ORM se connecte avec met au point activé comme suivant.

Éditez %CVP\_HOME% \ conf \ orm.properties  
orm.logLevel = DEBUG  
orm.traceMask = -1 (activez la pleine élimination des imperfections)

Après que le service de gestionnaire de ressources ait été redémarré, les fichiers journal sortent les pleines informations de débogage, dans lesquelles se trouve : %CVP\_HOME% \ logs \ ORM

Quand enregistrer une passerelle il y a réellement une sauvegarde interne et déploie l'exécution. L'ORM que l'OAMP communique avec pour des périphériques de passerelle est les gens du pays OAMP ORM. Ainsi ces le besoin de services d'être redémarré.

### Niveaux de log et masque de suivi

Dans la plupart des cas le niveau par défaut des suivis dans OAMP et ORM sera assez pour déterminer l'origine du problème. Cependant, si le niveau des suivis est exigé pour être augmenté, voici les étapes pour exécuter cette action :

#### Logs OAMP avec le DEBUG activé

Étape 1. Sauvegarde %CVP\_HOME% \ conf \ oamp.properties.

Étape 2. Éditez %CVP\_HOME% \ conf \ oamp.properties

```
omgr.traceMask=-1  
  
omgr.logLevel=DEBUG  
org.hibernate.logLevel=DEBUG  
org.apache.logLevel=ERROR  
net.sf.ehcache.logLevel=ERROR
```

Étape 3. Reprise OPSConsoleServer.

Niveau de suivi	Description	Niveau de log	Masque de suivi
0	Le produit installent le par défaut. Devrait avoir l'incidence des	LES INFORMATIONS	Aucun

1	performances no/minimal. Moins de messages détaillés de suivi avec une petite incidence des performances.	DEBUG	DEVICE_CONFIGURATION + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x01011000
2	Messages détaillés de suivi avec une incidence des performances moyenne.	DEBUG	DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x05011000
3	Message détaillé de suivi avec une incidence de hautes performances.	DEBUG	DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x05111000 DIVERS + DEVICE_CONFIGURATION + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS +
4	Message détaillé de suivi avec très une incidence de hautes performances.	DEBUG	BULK_EXCEPTION_STACKTRACE + DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + DATABASE_PO_INFO + GESTION + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x17371000 DIVERS + DEVICE_CONFIGURATION + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS +
5	Le message de suivi détaillé le plus élevé.	DEBUG	BULK_EXCEPTION_STACKTRACE + DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + DATABASE_PO_INFO + GESTION + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x17371006