

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Problème](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner un problème du rappel de courtoisie (CCB) lié à manquer pour connecter à l'enregistrement du Customer Voice Portal de Cisco (CVP) le serveur et le CCB échoue.

Contribué par Maria Jose Mendez, ingénieur TAC Cisco.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Service CVP
- Rappel de courtoisie CVP
- Intelligent Contact Management de Cisco Unified (missile aux performances améliorées), déploiements du Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document sont basées sur la version 8.0 de serveur CVP, et ci-dessus.

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.

Informations générales

Le CB CVP exige l'implémentation du serveur d'enregistrement CVP. On l'exige que le serveur d'enregistrement CVP est en activité et en service pour que le CCB travaille. Si le serveur d'enregistrement n'est pas en activité ou l'application CCB ne peut pas atteindre le serveur d'enregistrement, CCB échoue.

Problème

Un des scénarios où le CCB échoue parce qu'il ne peut pas atteindre le serveur d'enregistrement est quand le mot de passe de `cvp_dbuser` expire. Une erreur est signalée, dans les journaux d'activité de CallbackEntry de serveur d'application de la Voix XML CVP « pour se connecter au servlet -- Erreur interne du serveur "HTTP/1.1 500 \ ».

Dans les journaux du serveur d'enregistrement une erreur est également signalée. Des logs d'enregistrement CVP, vous pouvez voir que l'utilisateur de base de données ne se connecte pas à la base de données Informix.

Spoiler

CVP_9_0_RPT-3-CCB_DB_ERROR DbException : **Pour obtenir la connexion DB :**
InformixDataSourceConnection : InstantiatedByDBScript : ConnectionPoolDataSource faux : :
InformixServer : utilisateur de « cvp » : base de données de « cvp_dbuser » : Hôte de « rappel » :

Port « CVPRPT » : '1526' {SQLException imbriqué ; SQLState : Code de 08004 constructeurs : -908 message : com.informix.asf.IfxASFException : La tentative de se connecter au serveur de base de données (cvp) a manqué. } :
com.cisco.cvp.reporting.callback.dao.DbConnectionException : DbException : Pour obtenir la connexion DB : InformixDataSourceConnection : InstantiatedByDBScript :
ConnectionPoolDataSource faux : : InformixServer : utilisateur de « cvp » : base de données de « cvp_dbuser » : Hôte de « rappel » : Port « CVPRPT » : '1526' {SQLException imbriqué ; SQLState : Code de 08004 constructeurs : -908 message : com.informix.asf.IfxASFException : La tentative de se connecter au serveur de base de données (cvp) a manqué. } (JdbcCallbackDAO.)
com.cisco.cvp.reporting.callback.dao.DbConnectionException : DbException : Pour obtenir la connexion DB : InformixDataSourceConnection : InstantiatedByDBScript :
ConnectionPoolDataSource faux : : InformixServer : utilisateur de « cvp » : base de données de « cvp_dbuser » : Hôte de « rappel » : Port « CVPRPT » : '1526' {SQLException imbriqué ; SQLState : Code de 08004 constructeurs : -908 message : com.informix.asf.IfxASFException : La tentative de se connecter au serveur de base de données (cvp) a manqué. }

CVP_9_0_RPT-3-CCB_DB_ERROR DbException : Pour obtenir la connexion DB :
InformixDataSourceConnection : InstantiatedByDBScript : ConnectionPoolDataSource faux : : InformixServer : utilisateur de « cvp » : base de données de « cvp_dbuser » : Hôte de « rappel » : Port « CVPRPT » : '1526' {SQLException imbriqué ; SQLState : Code de 08004 constructeurs : -908 message : com.informix.asf.IfxASFException : La tentative de se connecter au serveur de base de données (cvp) a manqué. } :
com.cisco.cvp.reporting.callback.dao.DbConnectionException : DbException : Pour obtenir la connexion DB : InformixDataSourceConnection : InstantiatedByDBScript :
ConnectionPoolDataSource faux : : InformixServer : utilisateur de « cvp » : base de données de « cvp_dbuser » : Hôte de « rappel » : Port « CVPRPT » : '1526' {SQLException imbriqué ; SQLState : Code de 08004 constructeurs : -908 message : com.informix.asf.IfxASFException : La tentative de se connecter au serveur de base de données (cvp) a manqué. } (JdbcCallbackDAO.)
com.cisco.cvp.reporting.callback.dao.DbConnectionException : DbException : Pour obtenir la connexion DB : InformixDataSourceConnection : InstantiatedByDBScript :
ConnectionPoolDataSource faux : : InformixServer : utilisateur de « cvp » : base de données de « cvp_dbuser » : Hôte de « rappel » : Port « CVPRPT » : '1526' {SQLException imbriqué ; SQLState : Code de 08004 constructeurs : -908 message : com.informix.asf.IfxASFException : La tentative de se connecter au serveur de base de données (cvp) a manqué. }

Solution

Ce problème peut se produire si l'utilisateur CVP_DB avait la « modification que le mot de passe » sur la prochaine procédure de connexion a activée. Afin d'éviter cette question, vous pouvez placer le mot de passe pour ne jamais expirer.

Signalant les mots de passe sont sujets à la politique de mot de passe unifiée CVP et à la politique de mot de passe imposées par le système d'exploitation de l'ordinateur sur lequel le serveur d'enregistrement réside et doit répondre aux exigences de la stratégie plus de rigueur. Si vous implémentez une stratégie d'expiration du mot de passe, souvenez-vous pour utiliser la console d'exécutions pour changer les utilisateurs de gestionnaire de base de données et de base de données ? mots de passe avant que les mots de passe expirent pour éviter la possibilité de perte ou de temps d'arrêt de données.

Ceci peut s'avérer justement si l'utilisateur CVP_DB avait la « modification le mot de passe » sur la prochaine procédure de connexion activée, éviter cette question, vous peut placer le mot de passe pour ne jamais expirer.