

Risoluzione dei problemi di registrazione delle licenze CVP Smart

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Raccolta log](#)

[Analisi log](#)

[Soluzione 1](#)

[Soluzione 2](#)

[Soluzione 3](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi quando viene ricevuto un errore durante la registrazione di Cisco Customer Voice Portal con Smart Licensing.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Smart Software Manager
- Informazioni di base sui certificati di protezione
- Licenze Smart

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

- UCCE versione 12.6.1
- CVP versione 12.6

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico

ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Il problema viene visualizzato quando si cerca di registrare il dispositivo con il server Smart Licensing.

License Management

- 1 You are currently in Evaluation mode. To register your Product Instance with Cisco Smart Licensing:
1. Ensure you have Internet access or an On-Prem CSSM installed on your network.
 2. Click on Transport Settings and select your mode of communication.
 3. Login to your Smart Account in [Smart Software Manager](#)
 - Navigate to the Virtual Account containing the licenses to be used by this product instance.
 - Generate a Product Instance Registration Token (this identifies your smart account) and copy or save it.
 4. Use the saved token to register the product instance.

License Type

Transport Settings

Register



Smart Licensing Status

Registration Status:

▲ Unregistered

License Authorization Status:

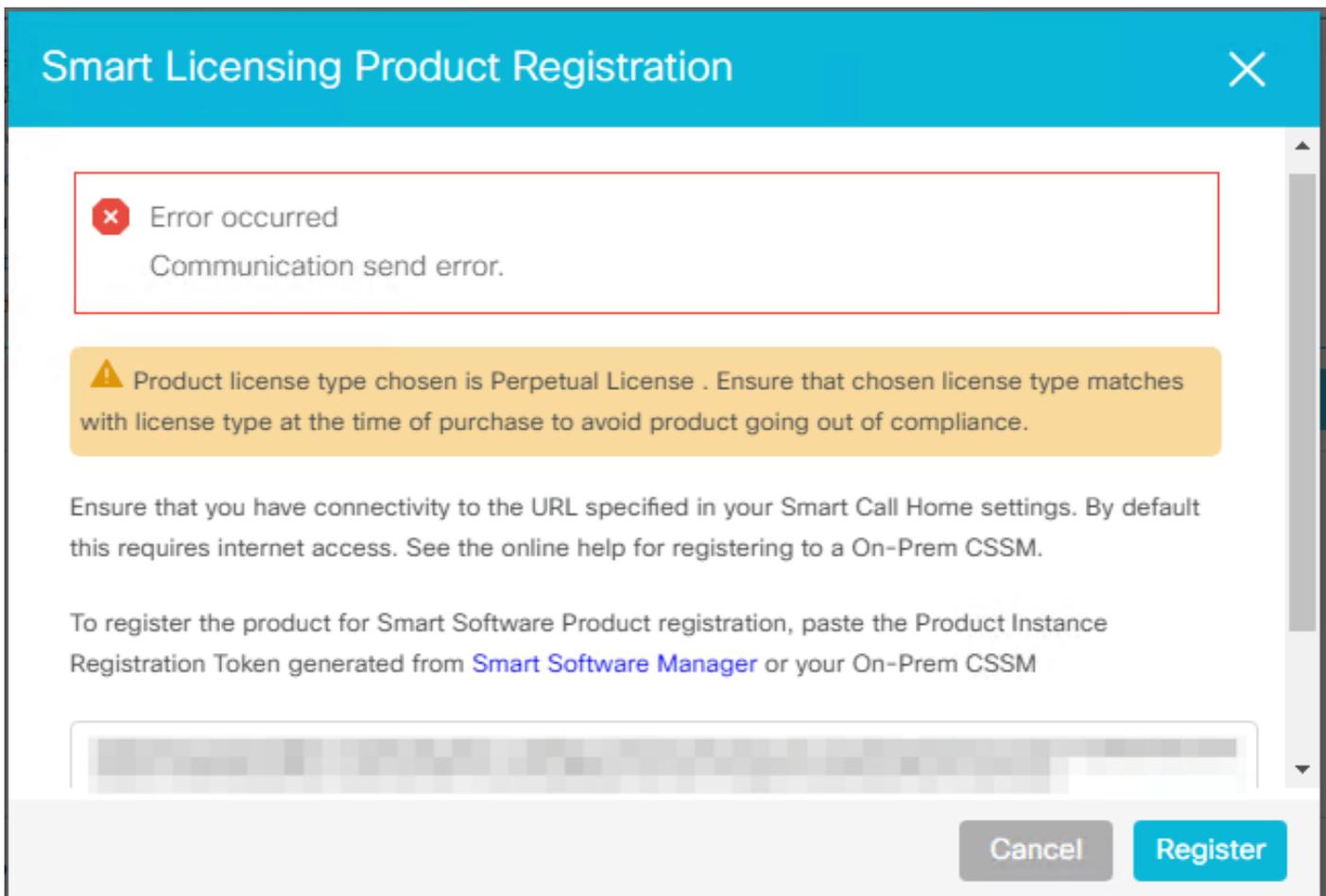
▲ Evaluation Mode (69 days remaining)

Export-Controlled Functionality:

Not Allowed

Server non registrato

Dopo aver fatto clic sul pulsante Register, viene visualizzato il messaggio di errore "Communication send error".



Messaggio di errore di registrazione di Smart Licensing

Risoluzione dei problemi

In base all'errore, uno dei passaggi consiste nel verificare che sia presente la comunicazione con l'URL specificato nelle impostazioni di Smart Call Home.

Altre aree da esaminare:

- Verificare che l'indirizzo Call Home sia corretto. È possibile rivedere un esempio della configurazione su questo video [UCCE 12.5 Smart License Registration](#).
- Confermare l'accesso alla rete per tools.cisco.com.
- Verificare che la porta 443 TCP non sia bloccata.

Raccolta log

Dopo aver cancellato la configurazione e la rete. Per isolare il problema, continuare a raccogliere i seguenti log:

- Smart Agent

Il percorso per la raccolta della traccia è Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent.<timestamp>

- Registri Tomcat (raccolta dei file di testo CCBU)

Il percorso per la raccolta della traccia è Cisco\ICM\Tomcat\logs

- PCAP durante il tentativo di registrazione

Analisi log

Per l'analisi del log che inizia con i log di SmartAgent, è presente un'eccezione SSL quando si tenta di stabilire la connessione:

```
- 000005990: 10.10.20.21: 21 feb 2023 14:44:28.793 -0500: %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager: registrazione del prodotto
- 000005991: 10.10.20.21: 21 feb 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-trustpool_log: EccezioneCertificato
sun.security.validator.ValidatorException: compilazione del percorso PKIX non riuscita:
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: impossibile trovare un percorso di certificazione valido per la destinazione richiesta
- 000005992: 10.10.20.21: 21 feb 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-event_msg_sender_log: eccezione SSL javax.net.ssl.SSLHandshakeException: sito non attendibile
```

Viene quindi visualizzato il messaggio Impossibile inviare la richiesta:

```
- 000006000: 10.10.20.21: 21 feb 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nela.agent.impl.AsyncRequestProcessor: impossibile inviare la richiesta o la risposta del processo: SmartAgentMessageReg
- 000006001: 10.10.20.21: 21 feb 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: Motivo: errore di invio comunicazione.
```

Dal Logger viene identificato un problema di certificato:

```
- 000007553: 10.10.20.21: 21 feb 2023 14:44:30.512 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-3-REST_API_EXCEPTION: %[exception=com.sun.jer.api.client.ClientHandlerException: javax.net.ssl.SSL andshakeException: nessun certificato attendibile trovato][message_string=Impossibile effettuare la richiesta. Eccezione rilevata per la chiamata rest: GET https://:443/unifiedconfig/config/smartlicense/sync/smartlicenseserver ]: eccezione rilevata dall'API REST
```

Dal PCAP si vede che c'è comunicazione a due vie. Tuttavia, viene rilevato un problema relativo a un certificato.

Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
1 0.000000			TCP	66	1414 → 443 [SYN, ECN, CWR] Seq=0 Win=8192 Len=0 MSS=1460 WS=256 SACK_PERM=1
2 0.029761			TCP	66	443 → 1414 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=8190 Len=0 MSS=1330 WS=256 SACK_PERM=1
3 0.029804			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=263168 Len=0
4 0.031564			TLSv1	333	Client Hello
5 0.061110			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
6 0.061217			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1331 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
7 0.061234			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=2661 Win=263168 Len=0
8 0.061343			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=2661 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
9 0.061344			TLSv1	1265	Server Hello, Certificate, Server Hello Done
10 0.061369			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=5202 Win=263168 Len=0
11 0.063155			TLSv1	61	Alert (Level: Fatal, Description: Certificate Unknown)
12 0.063198			TCP	54	1414 → 443 [FIN, ACK] Seq=287 Ack=5202 Win=263168 Len=0
13 0.092435			TCP	60	443 → 1414 [RST, ACK] Seq=5202 Ack=287 Win=2547712 Len=0

Errore certificato visualizzato da PCAP

Dopo aver ristretto il problema a un certificato. Per verificare i certificati, spostarsi nel file "call_home_ca" e verificare che il certificato sia mancante:

—BEGIN CERTIFICATE—

```
MIIFYDCCA0igAwIBAgIQCgFCgAAAAUjyES1AAAjANBgkqhkiG9w0BAQsFADBK
MQswCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScwJQYDVQDEx5JZGVu
VHJ1c3QgQ29tbWVvY2lhbCBSb290IENBIDEwHhcNMTQwMTE2MTgxMjIzWWhcNMzQw
MTE2MTgxMjIzWjBKMzQwCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScw
JQYDVQDEx5JZGVuVHJ1c3QgQ29tbWVvY2lhbCBSb290IENBIDEwggliMA0GCSqG
SIb3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCnUBneP5k91DNG8W9RYYKyqU+PZ4ldhNIT
3Qwo2dfw/66VQ3KZ+bVdfIrbQuExUHTRgQ18zZshq0PirK1ehm7zCYdiWjK9ouuU
+ehcCuz/mNKvcbO0U59Oh++SvL3sTzIwiEsXXIfEU8L2ApeN2WlrvyQfYo3fw7gp
S0l4PJNgiCL8mdo2yMKi1CxUAGc1bnO/AljwpN3lsKImrgNqUZFvX9t++uP0D1
bVoE/c40yiTcdCMbXTMTEI3EASX2MN0CXZ/g1Ue9tOsobotJSdifWwLziuQkkORi
T0/Br4sOdBeo0XKlanoBScy0RnnGF7HamB4HWfp1IYVI3ZBWzvrpWCdxJ35UrCL
vYf5jysjCiN2O/cz4ckA82n5S6LgTrx+kzmEB/dEcH7+B1rlsazRGMzyNeVJSQJK
Vsk9+w8YfYs7wRPCTY/JT436R+hDmrfYi7LNQZReSziJTj0+kuniVyc0uMNOYZK
dHzVWYfCP04MXFL0PfdSgvHqo6z9STQaKPNBiDoT7uje/5kdX7rL6B7yuVBgdHT
c+XvqDtMwt0viAgxGds8AgDelWaf0ZOlqf0Hj7h9tgJ4TNk2PXMl6f+cB7D3hv
l7yTmvmcEpB4eoCHFddydJxVdHixuuFucAS6T6C6aMN7/zHwcz09ICqxC0EOoP5N
iGVreTO01wlDAQABo0lwQDAOBgNVHQ8BAf8EBAMCAQYwYDVR0TAAQH/BAUwAwEB
/zAdBgNVHQ4EFgQU7UQZwNPwBovupHu+QucmVMiONnYwDQYJKoZIhvcNAQELBQAD
ggIBAA2ukDL2pkt8RHYZYR4nKM1eVO8lvOMIkPkp165oCOGUAFjvLi5+U1KMtlwH
6oi6mYtQINeCgN9hCQCTrQ0U5s7B8jeUeLBfnLOic7iPBZM4zY0+sLj7wM+x8uwT
LRvM7Kqas6pgghstO8OEPVeKlh6cdbhTMM1gCIOQ045U8U1mwF10A0Cj7oV+wh93
nAbowacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTTHHYPTa8Yec4kjixsU3
+YQ+nVZZjFHKdp2mhzpgq7vmrlR94gjmmmVYjzIVYA211QC//G5Xc7UI2/YRYRK
W2XviQzdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5l2xPE4iUXfeu+h1sXIFRRk0pT
AwvsXcoz7WL9RccvW9xYolA55vrX/hMupu09IEpCdNTDd1lzzY9GvIU47/rokTLq
l1gEl44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG
4iZZRHUe2XWJUc0QhJ1hYMtd+ZciTY6Y5uN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+l+J6fZ
UmUIO+KWA2yUPHGNIiskz2s8EIPGrd6ozRaOjFAHN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A
7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcxq+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H
```

—END CERTIFICATE—

Il certificato mancante corrisponde all'ID bug Cisco [CSCwb04933](#).

Per risolvere il problema, è possibile utilizzare le soluzioni indicate di seguito.

Soluzione 1

Aprire la porta 80 dai sistemi. Ad esempio:

- Registratore A
- CVP Call Server

Per questa soluzione, è previsto un periodo di attesa di 24 ore, o di un'ora dopo il successivo

tentativo di download, a seconda di quale delle due ha luogo per prima.

Soluzione 2

Se l'apertura della porta 80 non è un'opzione, scaricare manualmente il file del certificato da [qui](#), copiare il contenuto nella directory smart agent richiesta e attendere fino a 24 ore.

Soluzione 3

Scaricare il file "QuoVadis_IdenTrust_Migration.zip" dal percorso:

[https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6\(1\)](https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6(1))

Applicare la correzione come indicato nei passaggi successivi:

Server chiamate CVP:

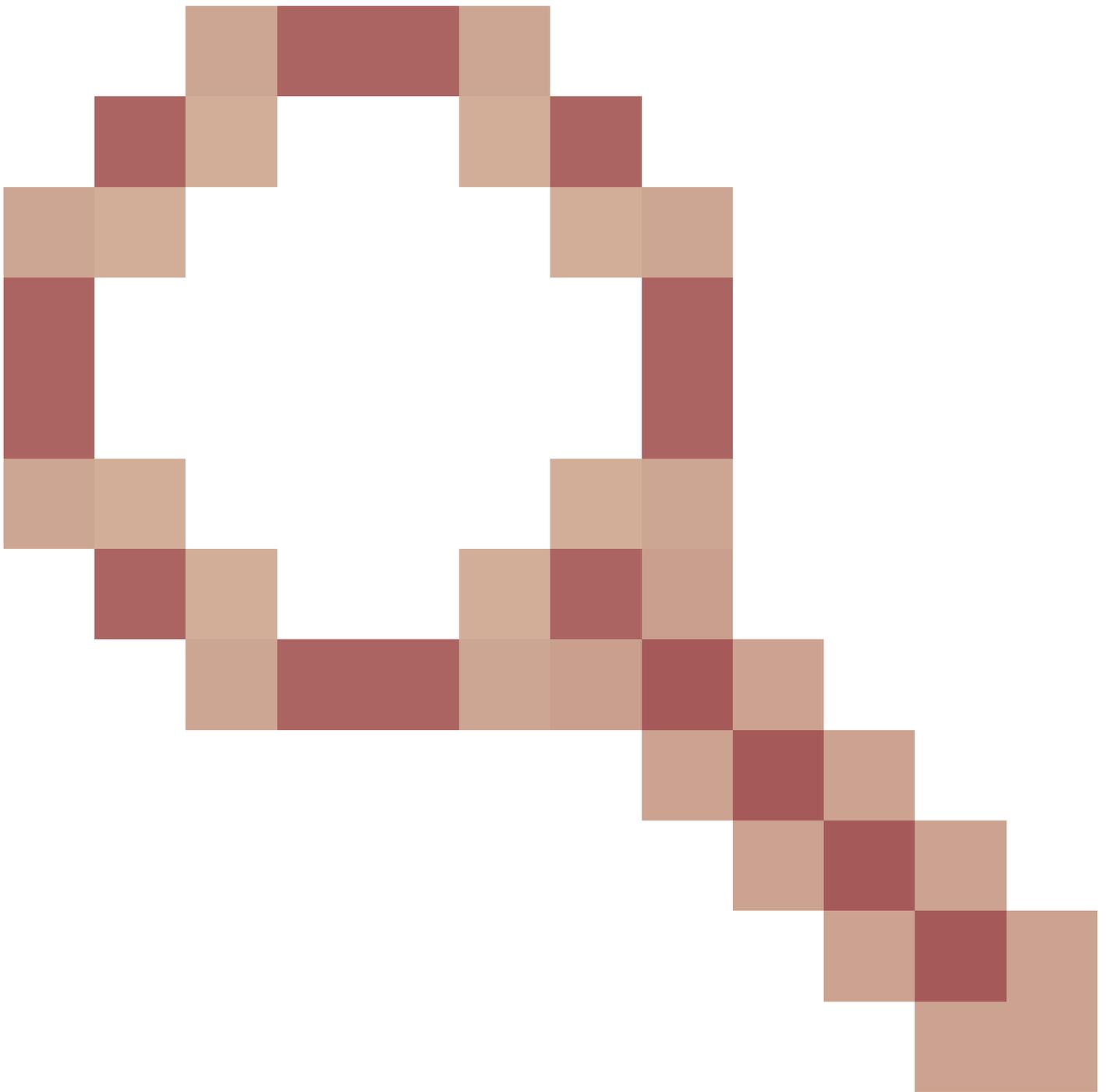
—

1. Eseguire un backup della cartella <cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
2. Arrestare il servizio "Cisco CVP WebServicesManager (WSM)".
3. Rimuovere il file "call_home_ca" presente nel percorso "<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
</br>"
4. Copiare il file scaricato "call_home_ca" e inserirlo nel percorso "<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
</br>"
5. Avviare il servizio "Cisco CVP WebServicesManager (WSM)" e attendere 5 minuti
6. Quindi, provare il processo di "rinnovo dell'autorizzazione" per Smart Licensing

Informazioni correlate

[Come configurare Smart License su UCCE 12.5](#)

[ID bug Cisco CSCwb04933](#)



- CVP: Smart License - Registrazione e autorizzazione non riuscite con "Errore di invio comunicazione"

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).