

CVP 12.5とPCCE 12.0間の証明書交換のトラブルシューティング

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[トラブルシューティング](#)

[結論](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Customer Voice Portal(CVP)12.5(X)とCisco Package Contact Center(PCCE)12.0(X)の間の証明書交換をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.0
- CVPリリース12.5
- PCCE Admin Workstation(AW)
- PCCE Single Pane of Glass(SPOG)

使用するコンポーネント

- Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)リリース12.0
- CVPリリース12.5

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

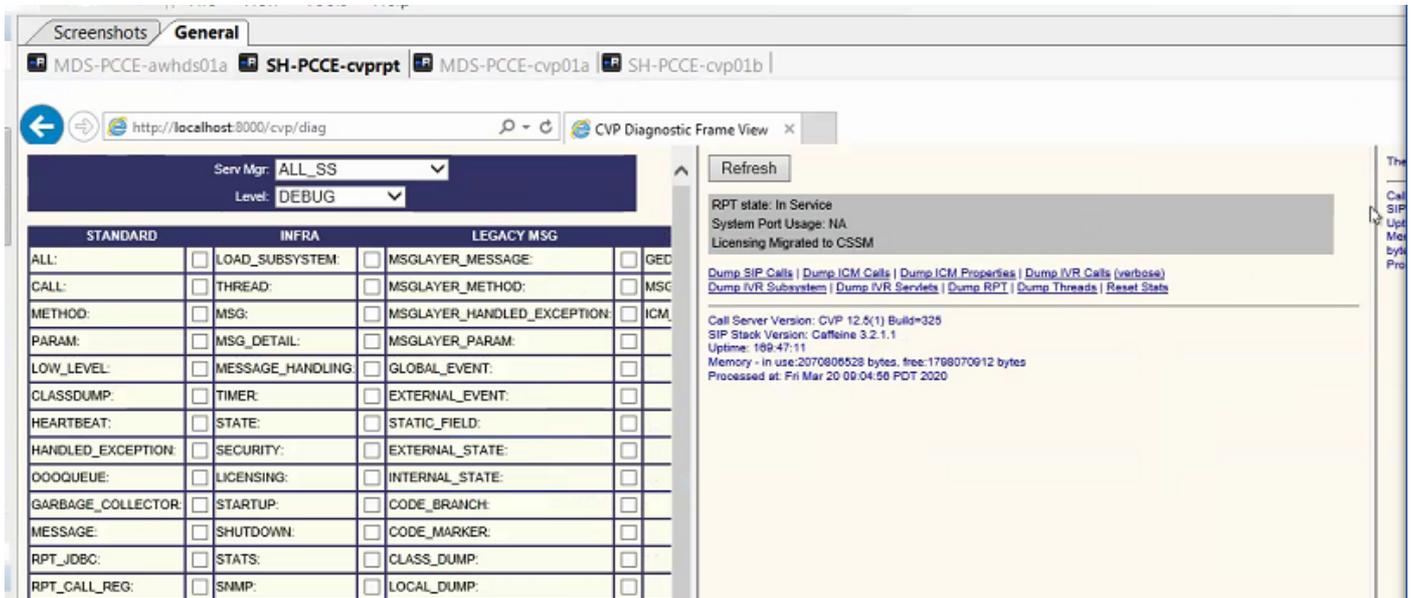
背景

PCCE 12.5はマルチステージアップグレードをサポートしており、PCCEがバージョン12.0のままである場合は、CVPを12.5にアップグレードできます。このシナリオでは、PCCEが12.0にア

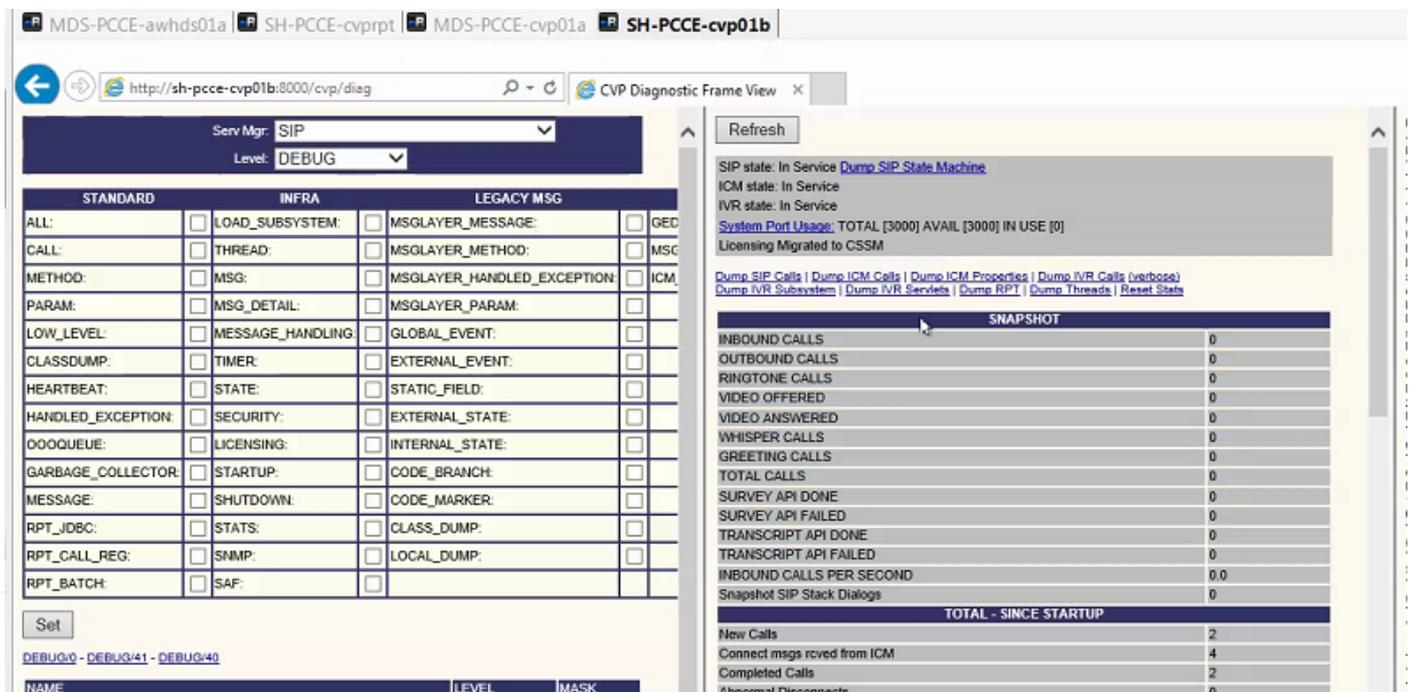
アップグレードされた後、SPOGにアクセスし、エラー報告サーバをサーバと通信できないことが報告されます。

トラブルシューティング

ステップ1:CVP Reportingサーバのステータスを確認します。[CVP Diagnostic Portal]に移動し、レポートシステムのステータスが[In service]であることを確認します。



ステップ2:CVPサーバのサイドAとサイドBのステータスを確認します。[CVP Diagnostic Protocol]に移動し、サブシステムのステータスが[In service]であることを確認します。



ステップ3:SPOGから証明書ステータスを確認します。

AWから証明書をリストし、CVP ReportingサーバがAW証明書ストアにインポートされていることを確認します。

C:\Program Files (x86)\Java\jre1.8.0_221\bin>keytool -list -v -keystore ..\lib\security\cacerts
パスワードの入力を求められたら、changeitと入力します。

注：CVP Reporting server Web Service Manager(WSM)証明書がAW証明書ストアにインポートされていない場合は、次のドキュメントの「CVPサーバ証明書のエクスポート」および「CVPサーバWSM証明書のADSサーバへのインポート」の手順に従います。[PCCE](#)

4:CVP

CVPレポートサーバから証明書をリストし、AW証明書がCVPレポートサーバ証明書ストアにインポートされていることを確認します。

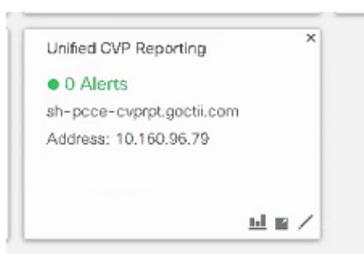
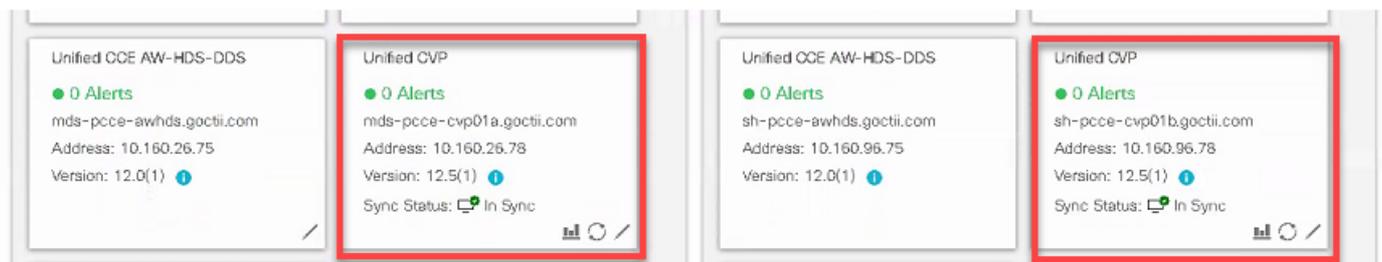
```
%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\keystore -list -storepass
```

パスワードの入力を求められたら、C:\cisco\cvp\conf\Security.propertiesにあるパスワードを入力します。

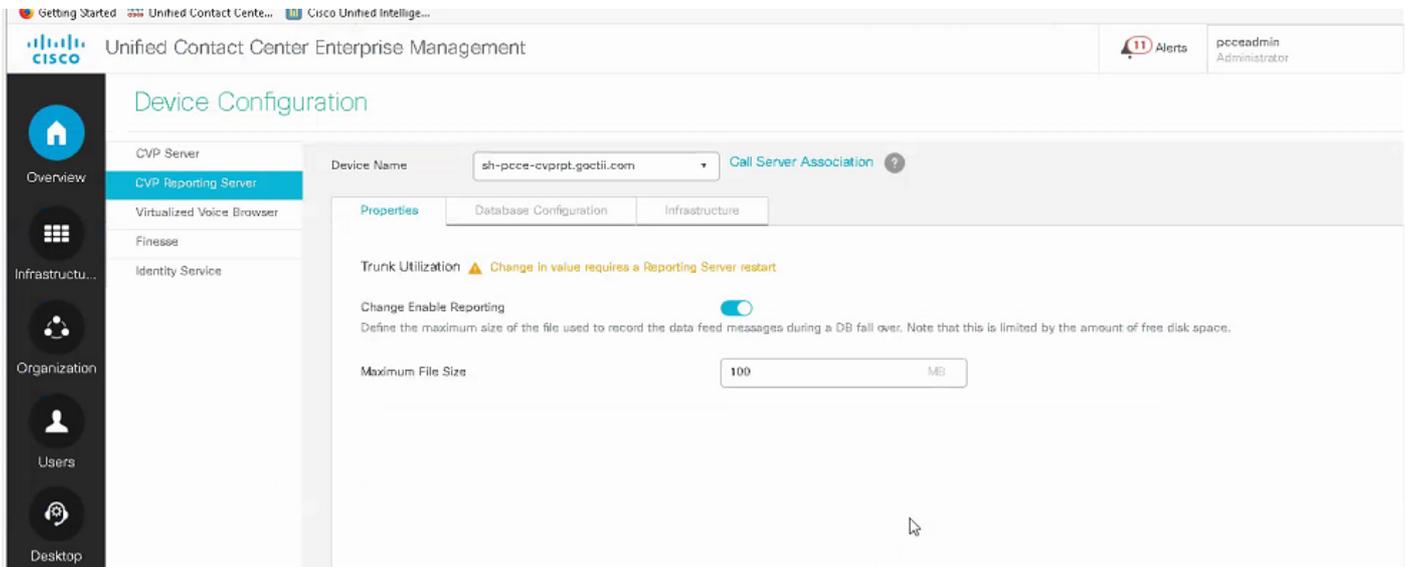
:AWCVP ADS CVPADS [PCCE](#)

ステップ 5： CVP Reporting Web Service Manager(WSM)証明書がすべてのPCCE AWにインポートされていることを確認します。また、すべてのAWサーバ証明書をCVP Reportingサーバにインポートしたことを確認します。

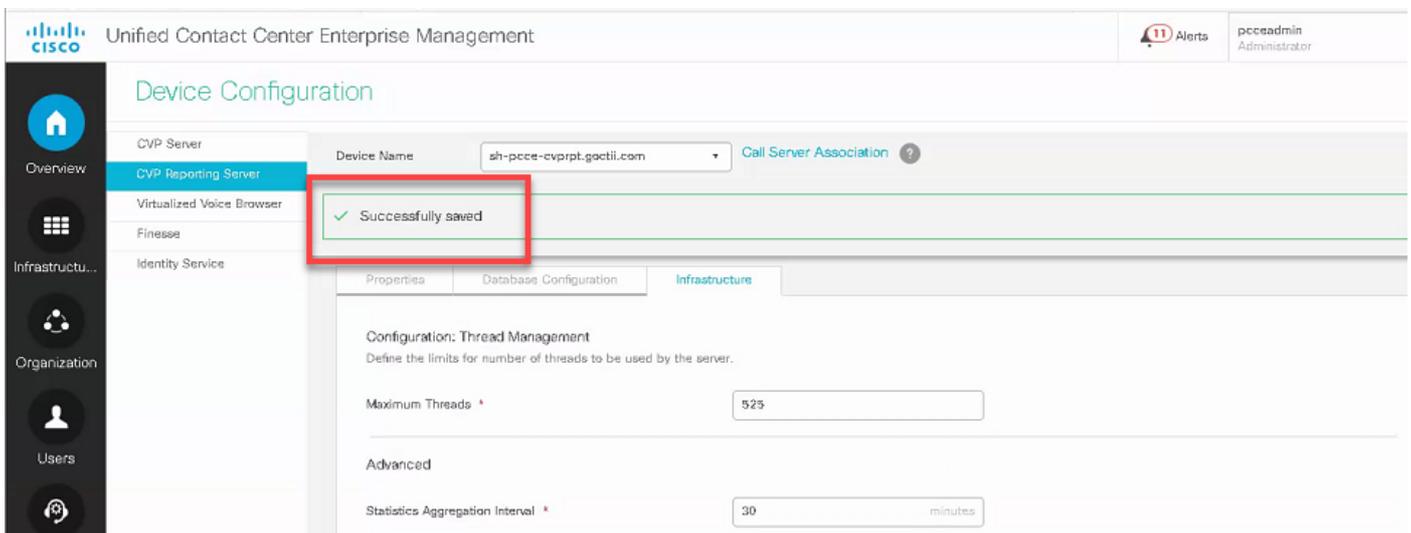
ステップ6:SPOGのアラートを確認し、CVPサーバが同期されていることを確認します。
[Overview] > [Inventory]に移動します。



ステップ7:CVP Reportingサーバにアクセスして、エラーが報告されていないことを確認します。
[Overview] > [Device Configuration] > [CVP Reporting server]に移動します。



ステップ8：設定を変更して保存します。[Overview] > [Device Configuration] > [CVP Reporting server]に移動し、[Save]をクリックします。



結論

- PCCE 12.0がCVP 12.5コンポーネントと連携するには、PCCE ES_37で。
- CVP Reporting Serverの証明書は、CVP Reporting ServerとAWの間で交換する必要があります。
- PCCE 12.0およびCVP 12.5では、CVPサーバ（コールサーバ、VXMLサーバ）とAWサーバ間で証明書を交換する必要はありません。ただし、SPOGおよびSmart LicensingからのVXMLアプリケーション転送では、これらのサーバ間で証明書交換が必要です。

[PCCE](#)

[PCCE管理および設定ガイド](#)

[テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)