

解決して下さい Ciscoカスタマー 音声門脈 (CVP) オペレーション、管理、メンテナンス およびプロビジョニング (OAMP) を

目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[問題](#)

[基本設計](#)

[よくあるトラブルシューティング](#)

[問題 1 : デバイスはオペレーション コンソール コントロール センターでように報告しません](#)

[問題 2 : CVP コール サーバ リソース資源管理プログラムはきちんとアップしません](#)

[問題 3 : OAMP の Add New Gateway がない](#)

[ログ レベルおよびトレース マスク](#)

[有効になるデバッグの OAMP ログ](#)

概要

この資料は OAMP ステータス問題の根本的な原因を解決し、判明するためにいくつかの基本的な手順を記述したものです。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- CVP Server
- CVP OAMP

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づくものです。

- CVP サーバ 10.0 以上に
- CVP OAMP 10.0 以上に

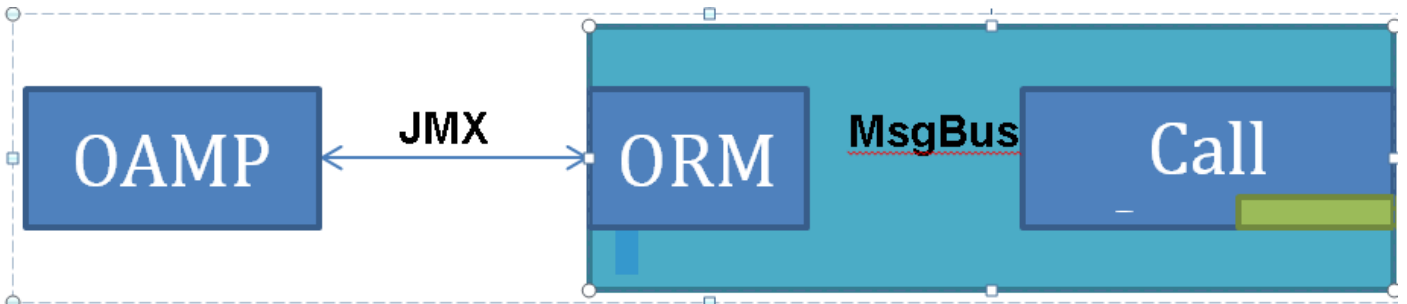
本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

問題

複数の状況では OAMP はサーバ表示しません (または VXML サーバを) 呼出すために正しい装置状態を、特に OAMP 相互対話。この問題の種類を解決するために、OAMP および ORM 基本設計は説明されている必要があります。

基本設計

この設計はデバイス状態通信が設定されているどのようにか示します:



- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) コールサーバと CVP 間のメッセージバス接続はサーバ OAMP リソースマネージャ (ORM) に問い合わせます。
- CVP コールサーバまたは Voice Extensible Markup Language (VXML) サーバはサブシステムを基づかせるためにハートビートメッセージを送信します。
- サブシステムステートとの ORM への基礎サブシステム (上記の小さいグリーンボックス) 送信 STATE_EVENT メッセージバスメッセージおよび遷移は推論します (たとえば... State: IN_SERVICE、原因: 標準)
- アクティブコールのデバイスバージョン、数、およびサブシステムステートを含むコントロールセンター統計情報のための各コールサーバ (か VXML サーバ) の ORM に対するリモートメソッド呼び出しによる OAMP ポーリングデバイス。
- OAMP は OAMP コントロールセンターのディスプレイのための単一ステータスにサブシステムステートを (、部分的、か到達不能の上で) 集約します。

%CVP_HOME%\CONF フォルダの messageAdapter.properties ファイルに ORM および CVP サービス間の接続の定義があります。

注: orm.xml はすべての MBeans が既知デバイスをリストします。このファイルはまれに検証される必要がありません。

よくあるトラブルシューティング

問題 1: デバイスはオペレーション コンソール コントロール センターでように報告しません

ステップ 1: ORM をログオンしますターゲットデバイス マシンをチェックして下さい。

呼び出します。ORM ログは STATE_EVENT ログメッセージが含まれています。このような探されたトレースメッセージ:

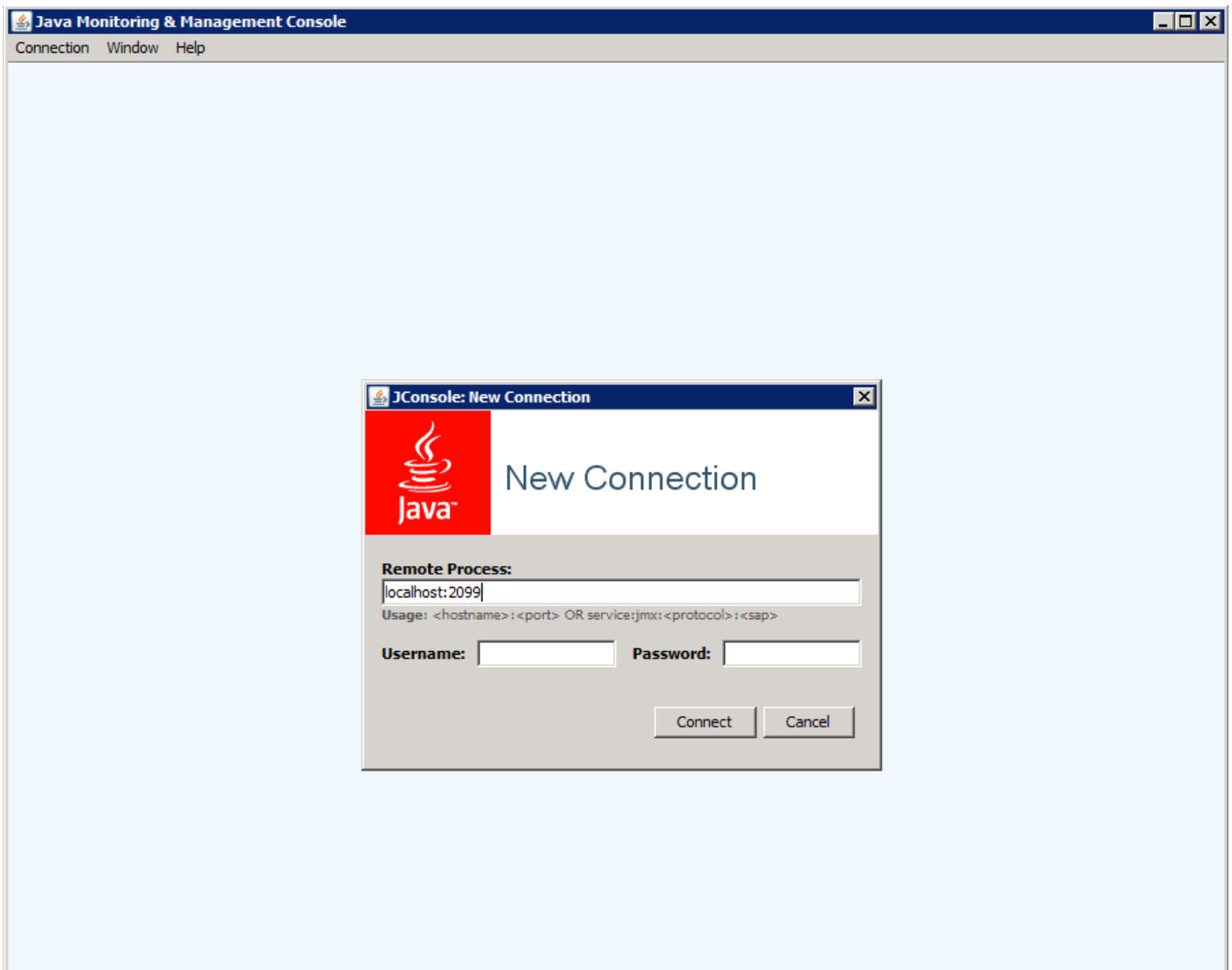
```
{Thrd=SubscriptionMgr} ORMSubsystem.handleInform(): Received inform message [Topic:
CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE | Message type: MsgBus:STATE_EVENT | Message: >>HEADERS:
(JMSType)=MsgBus:STATE_EVENT (JMSDestination)=Topic(CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE)
(JMSTimestamp)=1387209211219
(ServerID)=TESTCVPCS2W.CVPController2:CONTROLLER:CVPCTL2:TESTCVPCS2W.MsgBus002 >>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].
```

これらのメッセージが ORM ログでそれから見られる場合、デバイス (コール サーバ、VXML サーバ、等) のメッセージバスと ORM プロセス間に問題がないことを意味する ORM がうまくあるまで事柄。問題は、OAMP と CVP サーバの間に、Java 管理 拡張 (JMX) 接続それからあります。これらのステップはそれの確認を助けます:

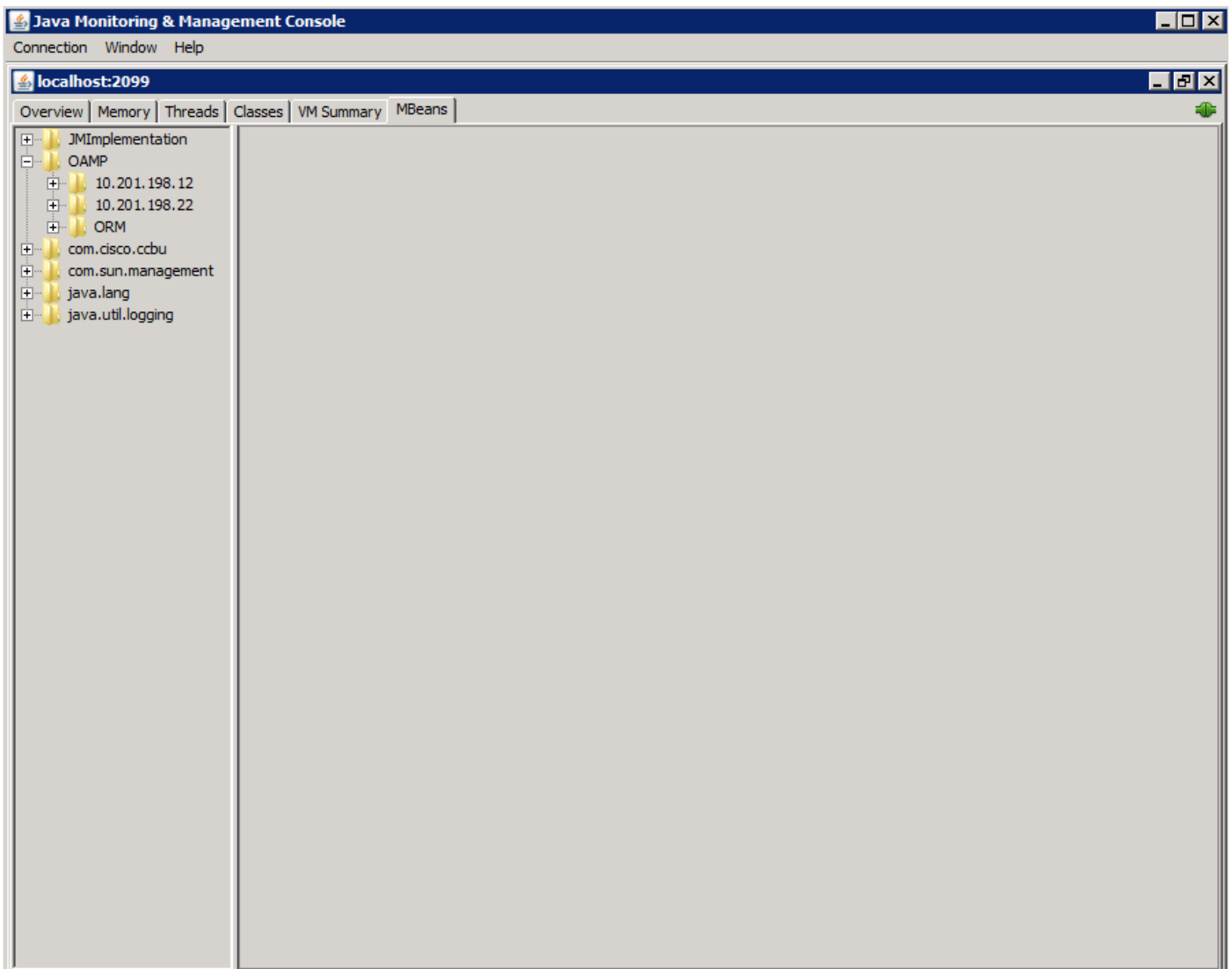
ステップ 1 : C:\Cisco\CVP\jre\bin からの CVP サーバ (コール サーバか VXML サーバ) 起動 jconsole.exe。

呼び出します。 リモート プロセス フィールド 入力 localhost:2099。

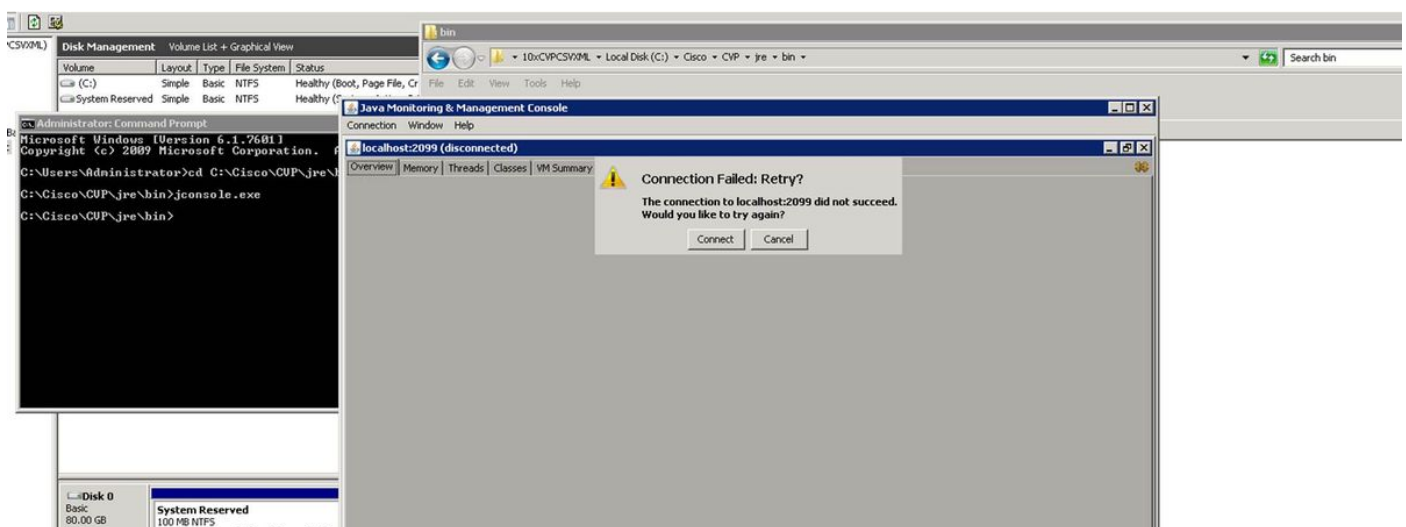
ステップ 3. ユーザ名 および パスワードを空のままにしてください。



ステップ 4 接続が開き、GUI できるようにしてください (および MBeans を) 表示。

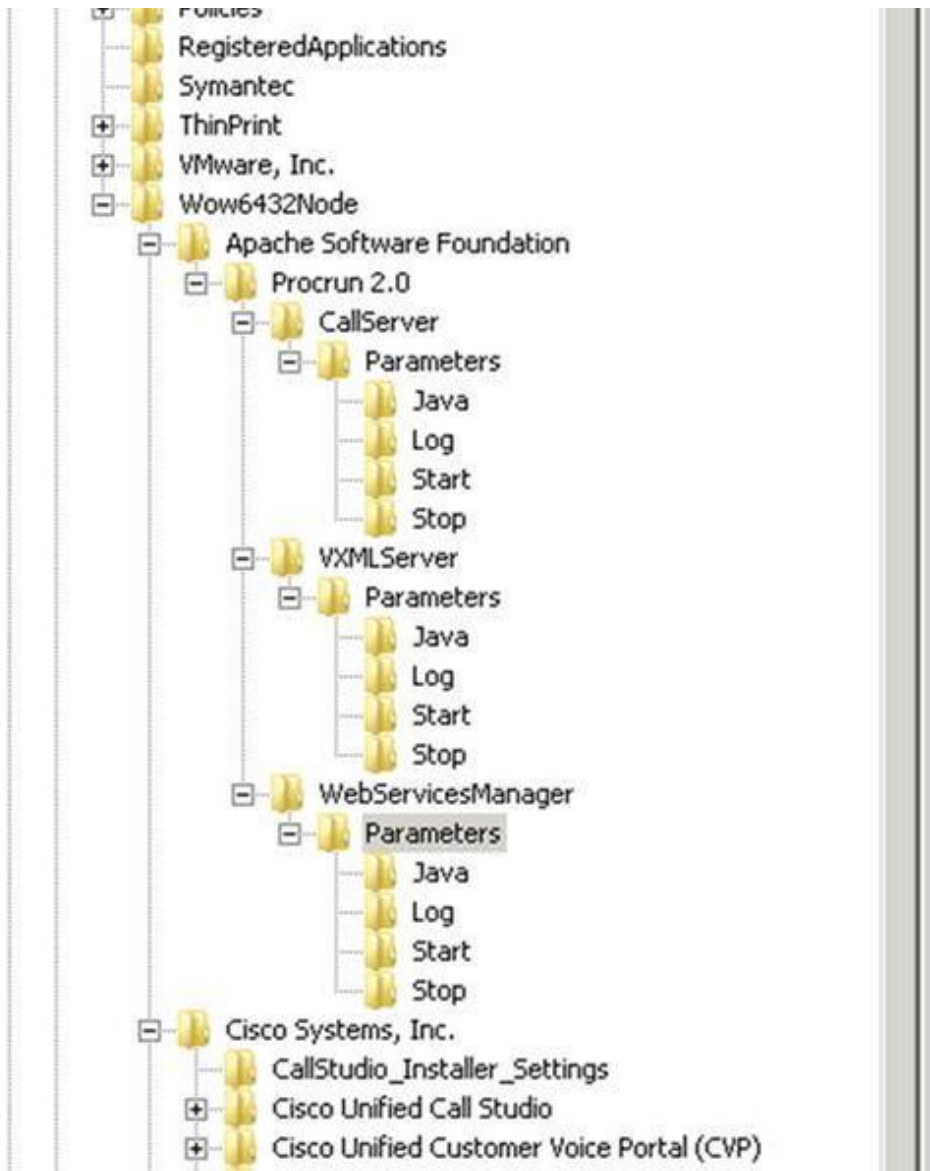


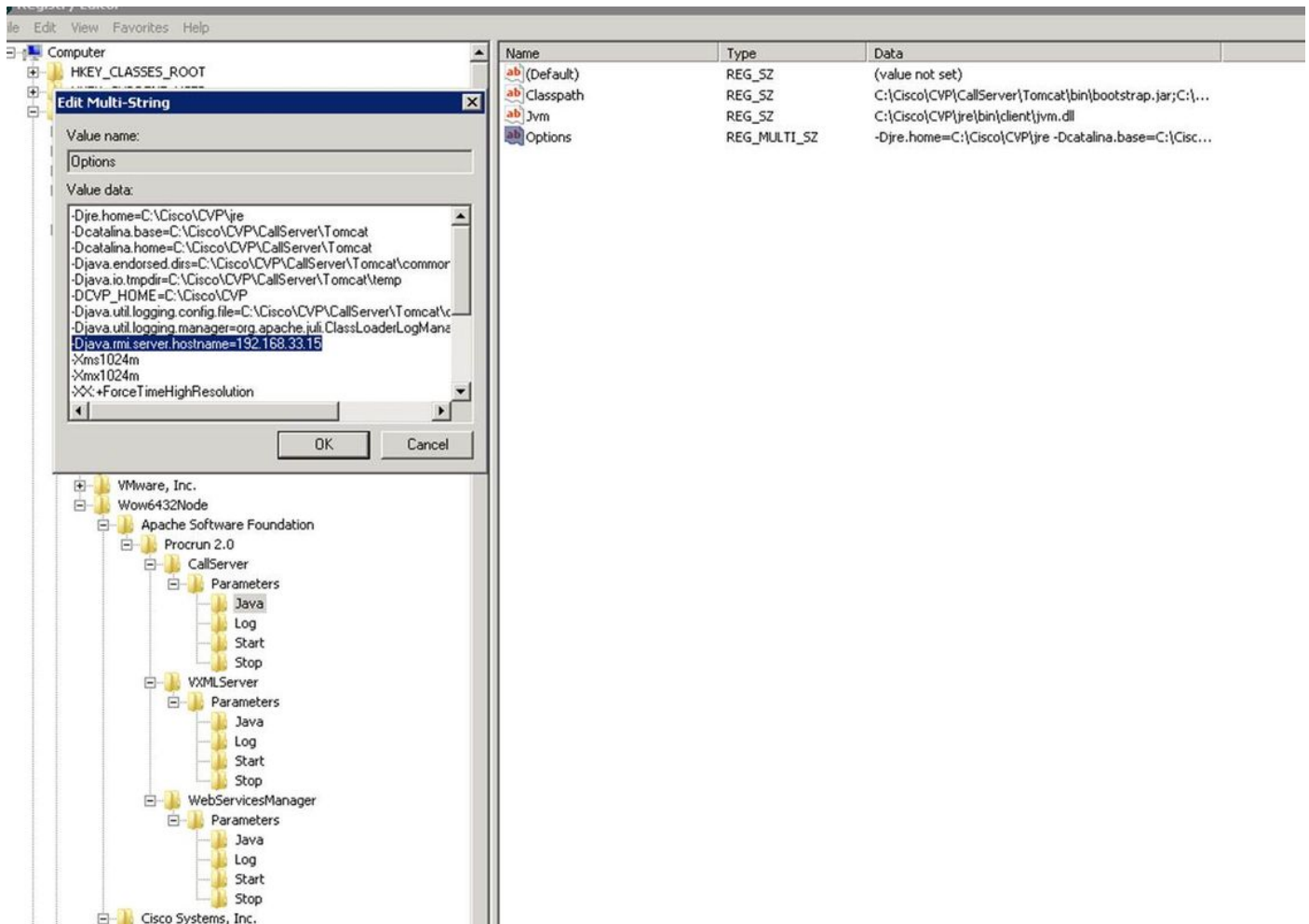
ステップ 5 ポート 2099 が稼働している場合接続がチェックそれから失敗した。調べないためこのポートがなぜないか。それは他のあるサードパーティアプリケーションがこのポートを使用するか、またはファイアウォールまたは OS 仕様問題がのどれある場合もあることであることができます。CVP サーバがインストールされていた後サーバの IP アドレスが変更されたシナリオがあります。このシナリオでは、接続はこれと同じようなメッセージと失敗します:



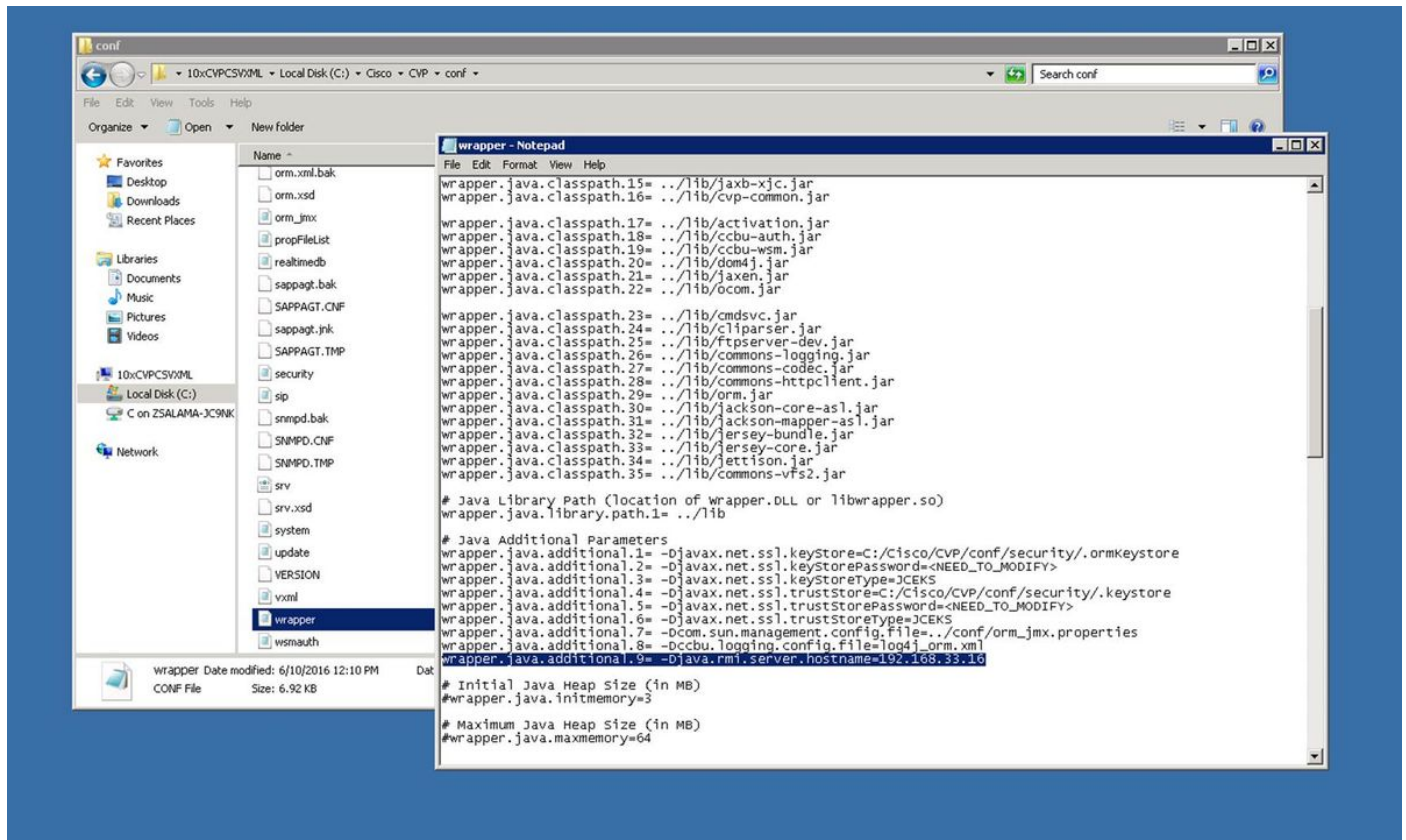
ステップ 6. Regedit を使用してレジストリキーを開いて下さい。

ステップ7 Apache ソフトウェア基礎 > Procrun 2.0 の下で- Djava.rmi.server.hostname -右の IP アドレス (ローカルサーバ IP アドレス) を持っていることを > CallServer > パラメータ > オプションは、確認します。 VxmlServer および WebServicesManager > パラメータの下で同じを > Options 鍵チェックして下さい。





ステップ 8. ラッパー ファイルを C:\Cisco\CVP\Conf の下で開き、ようにパラメータ Djava.rmi.server.hostname して下さい-右のサーバ (ローカルサーバ) に設定されます。

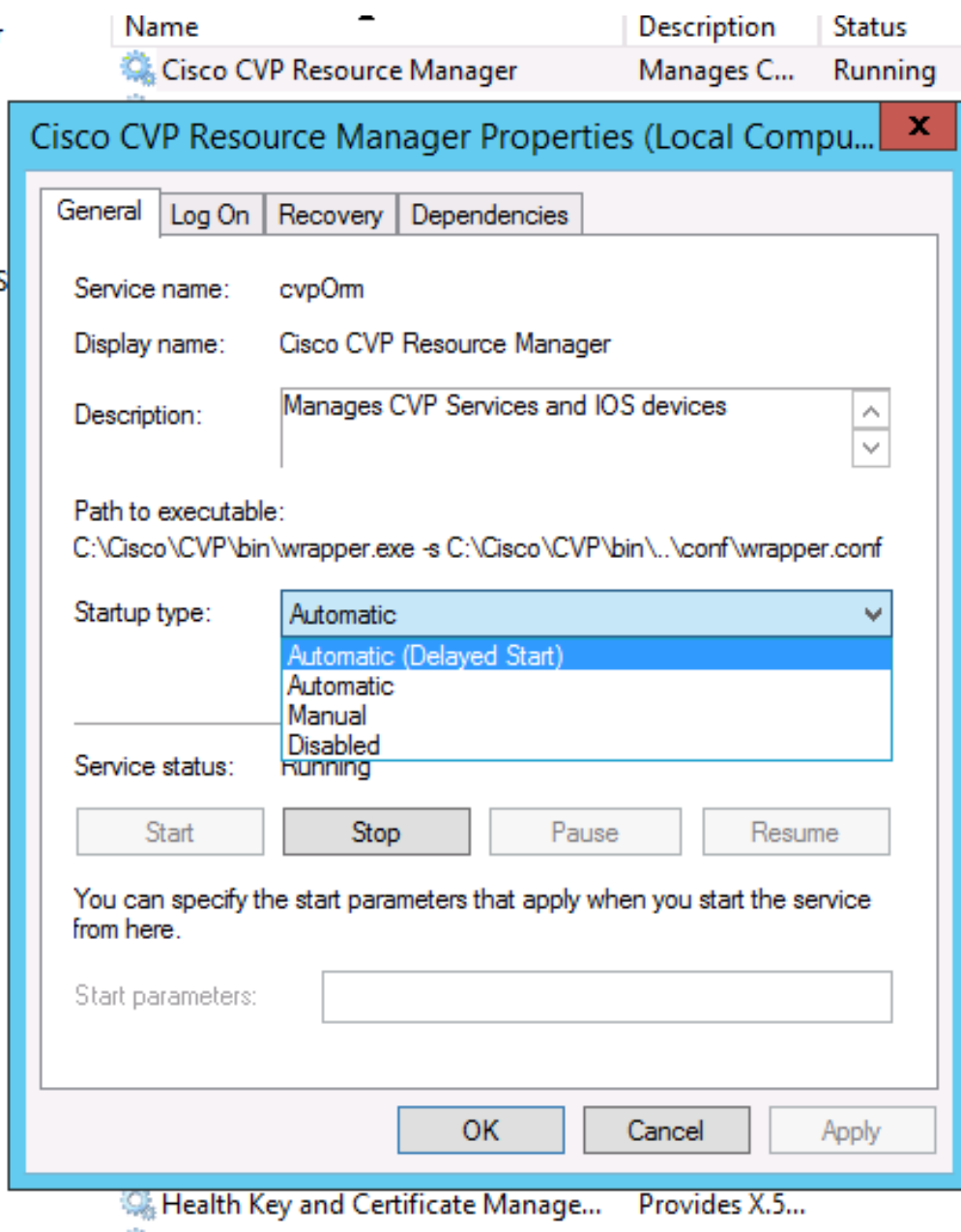


ステップ 8.1。 開始するために ORM サービスを遅らせられる設定して下さい。

Cisco CVP Resource Manager

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

Description:
Manages CVP Services and IOS
devices




ステップ 9 レジストリとラッパー ファイルの変更を行なった後、CVP サーバを再起動し、JMX conexion をもう一度試して下さい。

ステップ 10. 一方では接続を確立し、MBeans を見られればそしてすべてはこのサーバにうまくあります。

ステップ 11. OAMP サーバに進んで下さい。

手順 12 : 同じように起動 JConsole および localhost の代りの今回は CVP サーバの IP アドレスを規定します。接続が失敗したネットワーク層に問題があります。OAMP からの CVP サーバへのこの接続をブロックするサードパーティアプリケーションまたはファイアウォールがあるかどうか確認して下さい。

JConsole: New Connection

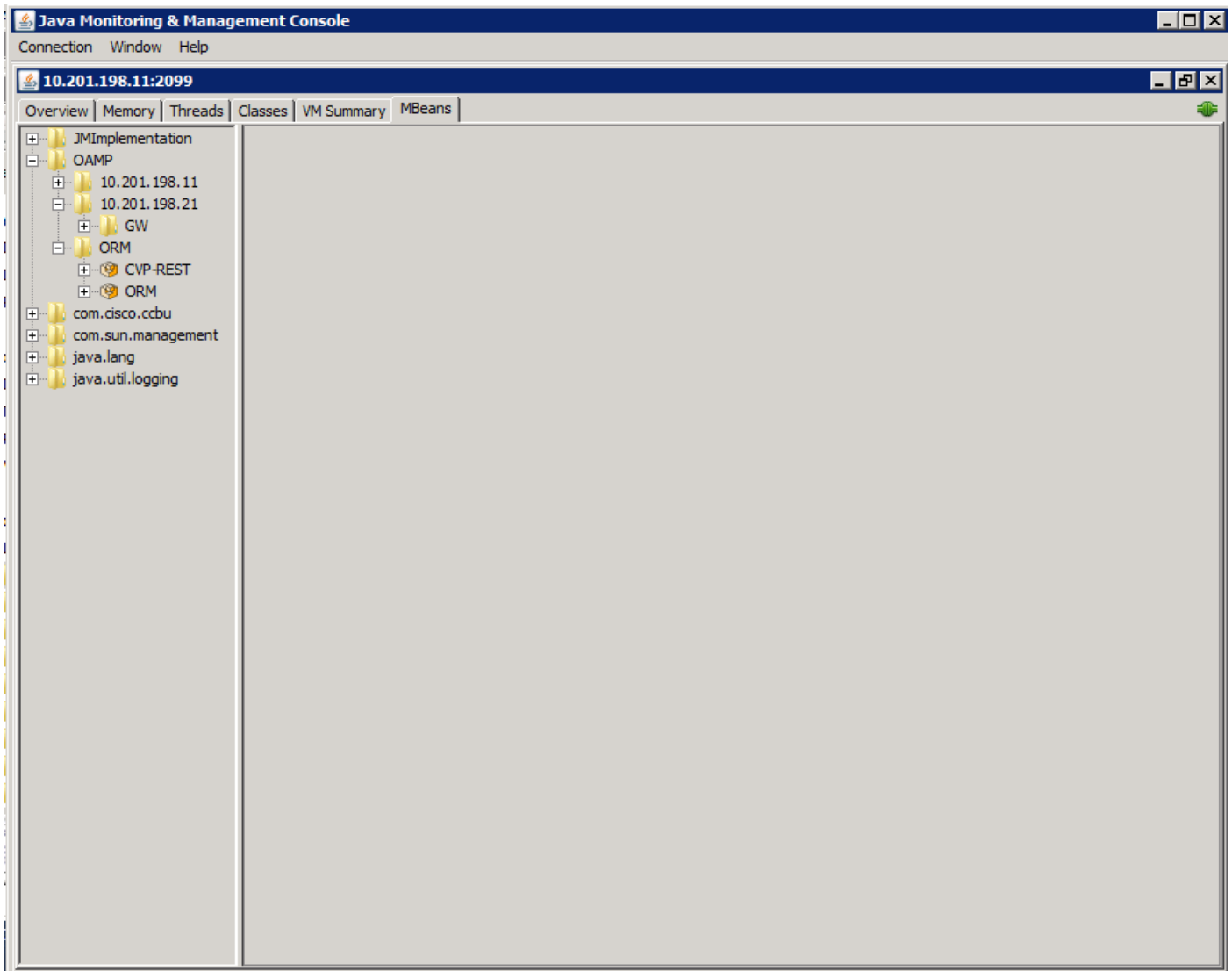


New Connection

Remote Process:

Usage: <hostname>:<port> OR service:jmx:<protocol>:<sap>

Username: **Password:**



OAMP からの JMX 接続が失敗した場合、OAMP ログのこれらのトレースを見ます:

```
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:
```

この問題を解決する詳細はを見つけることができます: [CSCui63213](#)

ORM ログの STATE_EVENT メッセージが表示されなければ ORM とコール サーバ間に問題があります。必須ポートが稼働している場合 messageAdapter.properties を検証し、検証することを続行して下さい (コール サーバのための 23000 および VXML サーバのための 23001)。

検知できるいくつかのログ:

```
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]
```

これは ORM がポート 23000 で受信していない従ってコール サーバが STATE_EVENT メッセージを送信できないことを確認します。テキストエディタの messageAdapter.properties ファイルを開き、接続が適切に定義されることを確認して下さい。この config ファイルがうまくそして再始動 ORM なら。

それからコンフィギュレーションによってが破損している接続が messageAdapter.properties で適切に定義されなければ。設定の初期設定をやり直す使用 reimage.bat プロセス (OAMP の保存および導入を忘れないで下さい)。

```
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
```

設定が破損しているいくつかのまさに稀な場合があります。そのケースで最初に保存をし、OAMP から展開して下さい。次にこれがはたらかなかつたら設定の reimage.bat を使用して初期設定をやり直し、新しい設定を保存し、展開することを続行して下さい。

問題 2 : CVP コール サーバリソース資源管理プログラムはきちんとアップしません

関連するプロセスの CVP ログは CVP コール サーバ 始動の間に thisentry 示しません:

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

この問題の考えられる原因はこの CVP サーバのプロパティファイルが破損していることです。

ステップ 1 リソースマネージャ プロセスが動作する場合、OAMP からのデバイスを転用して下さい。

ステップ 2 リソースマネージャ プロセスが動作しない場合、デバイスのイメージ変更プロセスに従って下さい。

問題 3 : OAMP の Add New Gateway がない

ステップ 1. orm.xml のバックアップを、orm.properties、system.properties、OAMP サーバ\

%CVP_HOME%\CONF ディレクトリの messageAdapter.properties 奪取して下さい。

ステップ 2. OAMP サーバ\ %CVP_HOME%\bin\TAC で現在の reimage.bat ファイルを実行して下さい (これは reimage.zip で見つけれられる新しい物とだけ上のファイルを置き換えます)。

ステップ 3. OAMP サーバの OPSConsoleServer ORM およびサービスを再開して下さい。

解決されない、上記のバックアップ ファイルを頼めば ORM は記録 しま続きますように有効になるデバッグと。

%CVP_HOME%\CONF \orm.properties を編集して下さい

orm.logLevel = デバッグ

orm.traceMask = -1 (完全なデバッグをつけて下さい)

リソースマネージャ サービスが再開された後、ログファイルはある完全なデバッグ情報を出力します、 : %CVP_HOME%\ログ\ORM

そのこのゲートウェイを保存することは実際に内部保存および導入 オペレーションです時。 OAMP がゲートウェイ デバイスのためにと伝える ORM はローカル OAMP ORM です。 従ってこれらのサービスは再開される必要があります。

ログ レベルおよびトレース マスク

ケースのほとんどで OAMP および ORM のトレースのデフォルトレベルは問題の根本的な原因を判別する十分です。 ただしトレースのレベルが上がるために必要となればこの操作を実行するステップはここにあります:

有効になるデバッグの OAMP ログ

ステップ 1.バックアップ %CVP_HOME%\CONF \oamp.properties。

ステップ 2. %CVP_HOME%\CONF \oamp.properties を編集して下さい

omgr.traceMask=-1

omgr.logLevel=DEBUG

org.hibernate.logLevel=DEBUG

org.apache.logLevel=ERROR

net.sf.ehcache.logLevel=ERROR

ステップ 3.再始動 OPSConsoleServer。

トレース
レベル 説明

0 製品インストール デフォルト。 no/minimal パフォーマンス影響を持つべきです。

1 小さいパフォーマンス影響のより少ない詳しいトレースメッセージ。

2 中間パフォーマンス影響の詳しいトレース メッセージ。

ログは水平になります トレース マスク

INFO

なし

デバッグ

DEVICE_CONFI
DATABASE_M
MANAGEMENT
DEVICE_CONFI
SYSLVL_CONFI
DATABASE_M

デバッグ

3 高いパフォーマンス影響の詳しいトレース メッセージ
。 デバッグ

4 非常に高いパフォーマンス影響の詳しいトレース メッ
セージ。 デバッグ

5 最も高く詳しいトレース メッセージ。 デバッグ

MANAGEMENT
DEVICE_CONFI
SYSLVL_CONFI
BULK_OPERA
DATABASE_M
MANAGEMENT
MISC +
DEVICE_CONFI
ST_CONFIGUR
SYSLVL_CONFI
BULK_OPERA
BULK_EXCEPT
+
DATABASE_M
DATABASE_S
DATABASE_PO
管理 +
TRACE METH
TRACE PARA
MISC +
DEVICE_CONFI
ST_CONFIGUR
SYSLVL_CONFI
BULK_OPERA
BULK_EXCEPT
+
DATABASE_M
DATABASE_S
DATABASE_PO
管理 +
TRACE METH
TRACE PARA