

Cisco CVP OAMP を解決して下さい

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[OAMP は正しい装置状態を表示しません](#)

[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](#)

[OAMP の Add New Gateway がない問題 3.](#)

[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) ステータス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問題記述したものです。

前提条件

要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) サーバ
- 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 および以降
- CVP OAMP 10.0 および以降

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。

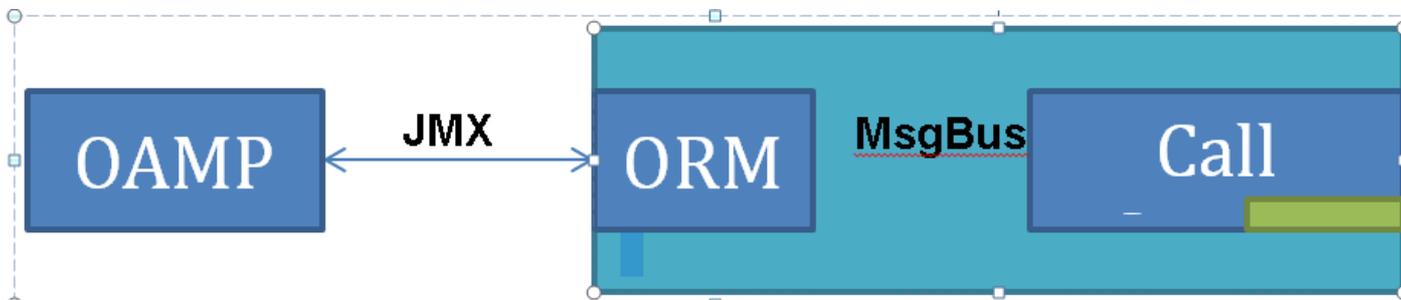
OAMP は正しい装置状態を表示しません

複数の状況では OAMP はサーバ表示しません (または Voice Extensible Markup Language

(VXML) サーバを) 呼出するために正しい装置状態を、特に OAMP 相互対話。この問題を解決するために、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:



- 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 サーバか VXML サーバは基礎サブシステムにハートビート メッセージを送ります。
- サブシステム ステートとの ORM への基礎サブシステム (設計の小さいグリーン 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、状態: 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)=TESTCVP2W.CVPController2:CONTROLLER:CVPCTL2:TESTCVP2W.MsgBus002 >>BODY:
```

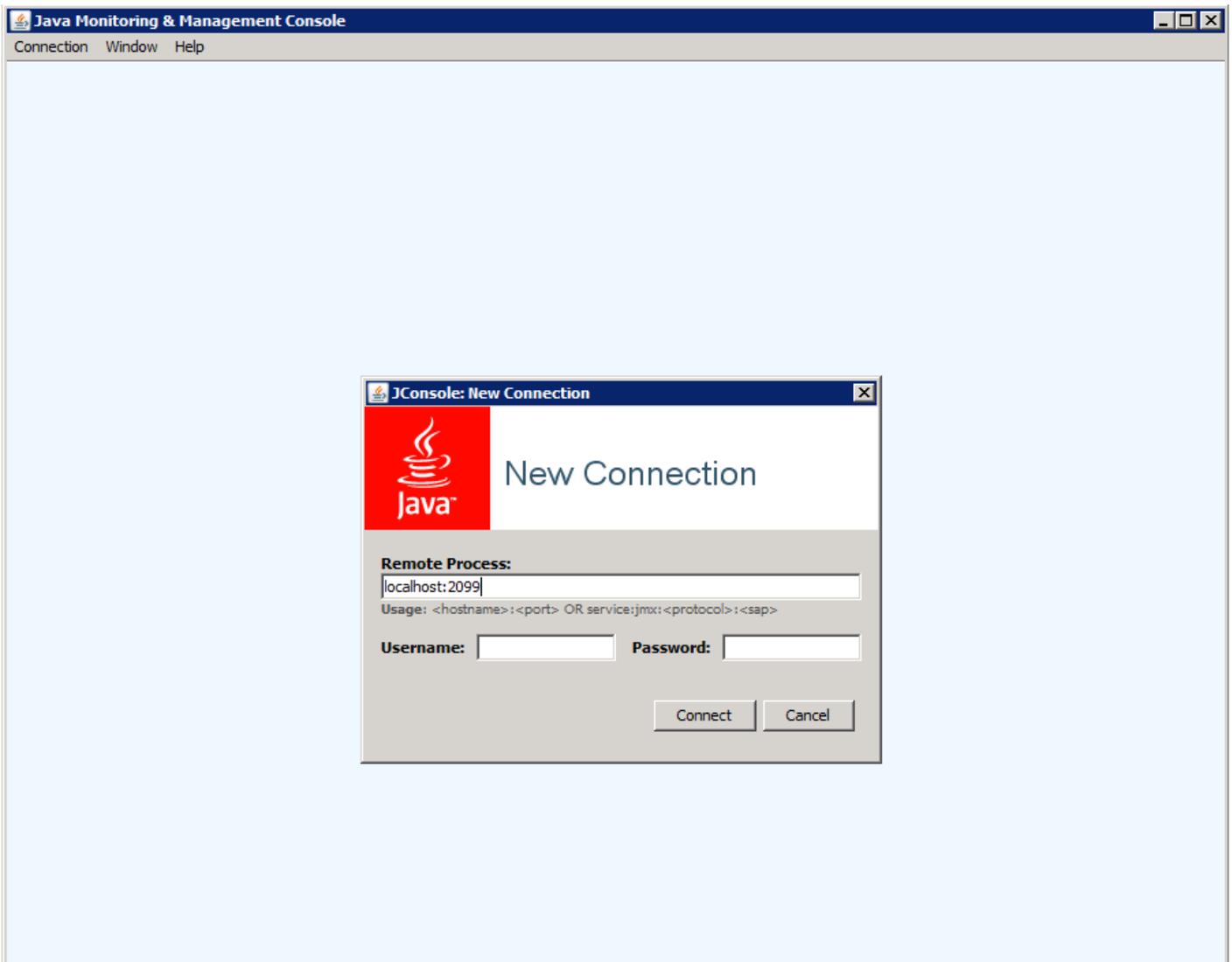
```
ActiveCalls=0 CONTROLLER=2;0 VXML2=2;0 timezone=GMT-06:00 ICM2=2;17 CVPCTL2=2;0 SIP2=2;17  
localOffset=-360 version=CVP_9_0 IVR2=2;17 >>STATE: isTabular=false isWriteable=false cursor=-  
1].
```

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 拡張機能（JMX）接続それからあります。これらのステップはそれを確認するのを助けます：

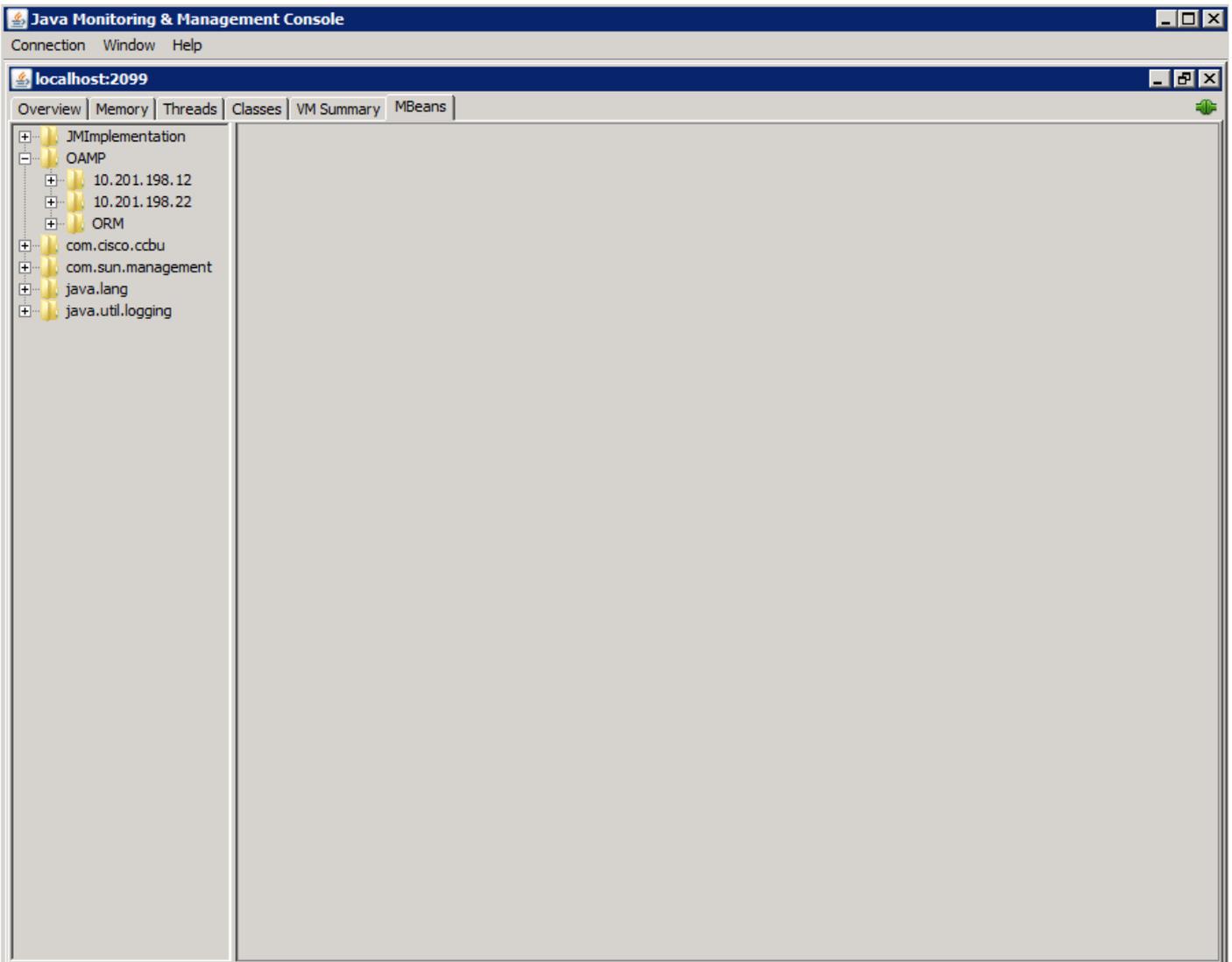
ステップ 1： C:\Cisco\CVP\jre\bin からの CVP サーバ（コール サーバか VXML サーバ）起動 **jconsole.exe**。

呼び出します。リモート プロセス フィールドでは、入力された **localhost:2099**。

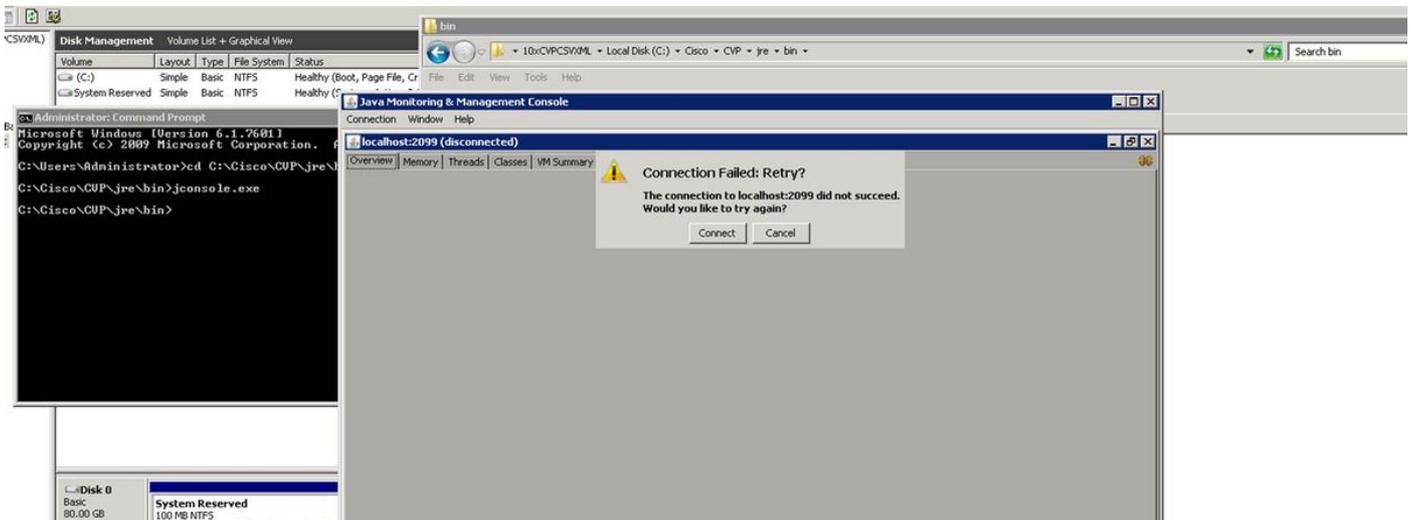
ステップ 3.イメージに示すようにユーザ名 および パスワード ブランクを残して下さい。



ステップ 4 接続が開き、イメージに示すように GUI（および MBeans を）表示できるようにして下さい。

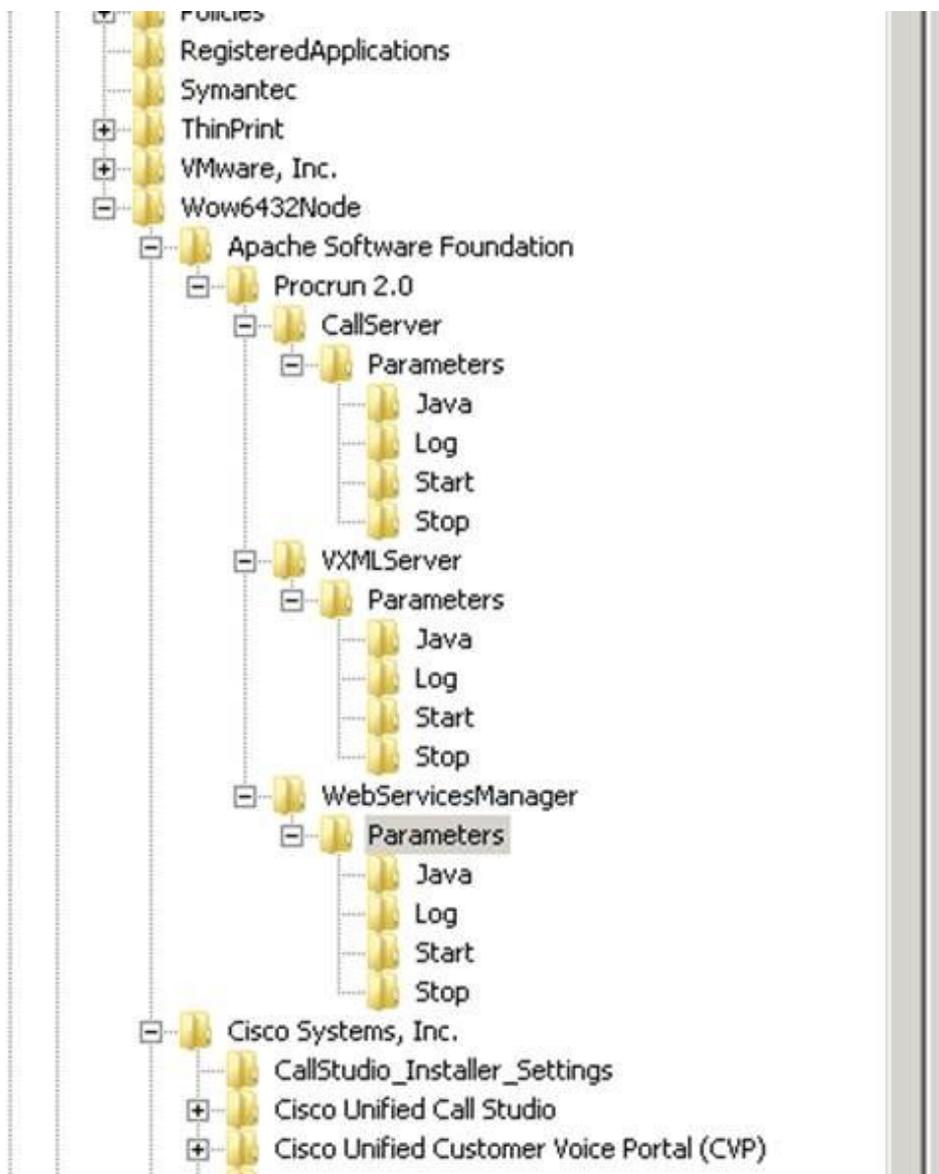


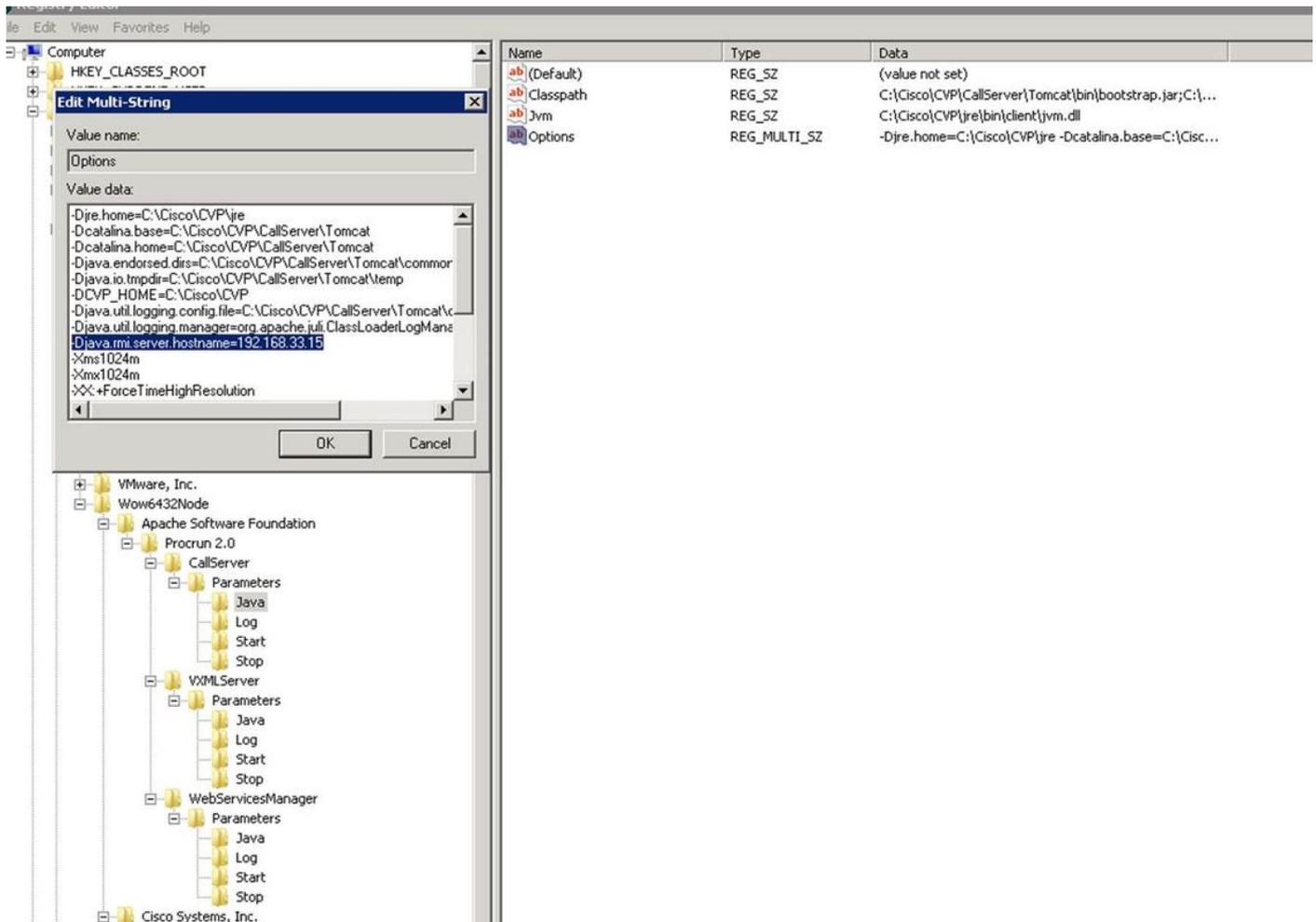
ステップ 5 接続が失敗した場合、ポート 2099 が稼働している場合チェック。そうでなかったら、調べて下さいこのポートがなぜないか。それは他のあるサードパーティアプリケーションがこのポートを使用するか、またはファイアウォールまたは Operating System (OS) 仕様問題がのどれある場合もあることであることができます。CVP サーバがインストールされていた後サーバの IP アドレスが変更されたシナリオがあります。このシナリオでは、接続はイメージに示すようにメッセージと失敗します。



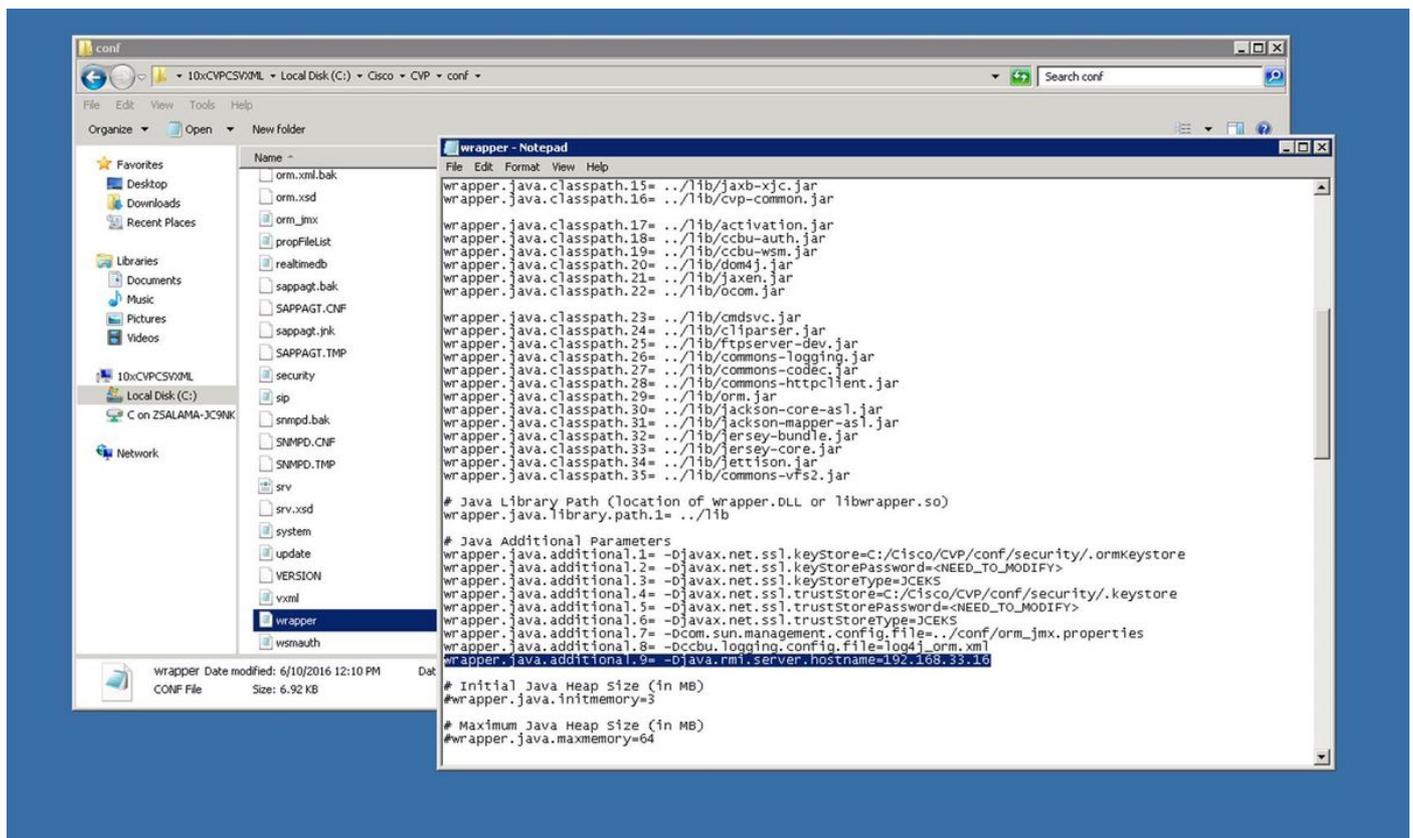
ステップ 6. Regedit のレジストリキーを開いて下さい。

ステップ 7. Apache ソフトウェア基礎 > Procrun 2.0 に > CallServer > パラメータ > オプション
ナビゲートして下さい、-Djava.rmi.server.hostname -右の IP アドレス (ローカル サーバのIPア
ドレス) を持っていることを確認して下さい。 VxmlServer および WebServicesManager > パラ
メータの下で同じを > イメージに示すように 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-イメージに示すように右のサーバ (ローカル サーバ) に設定されます。



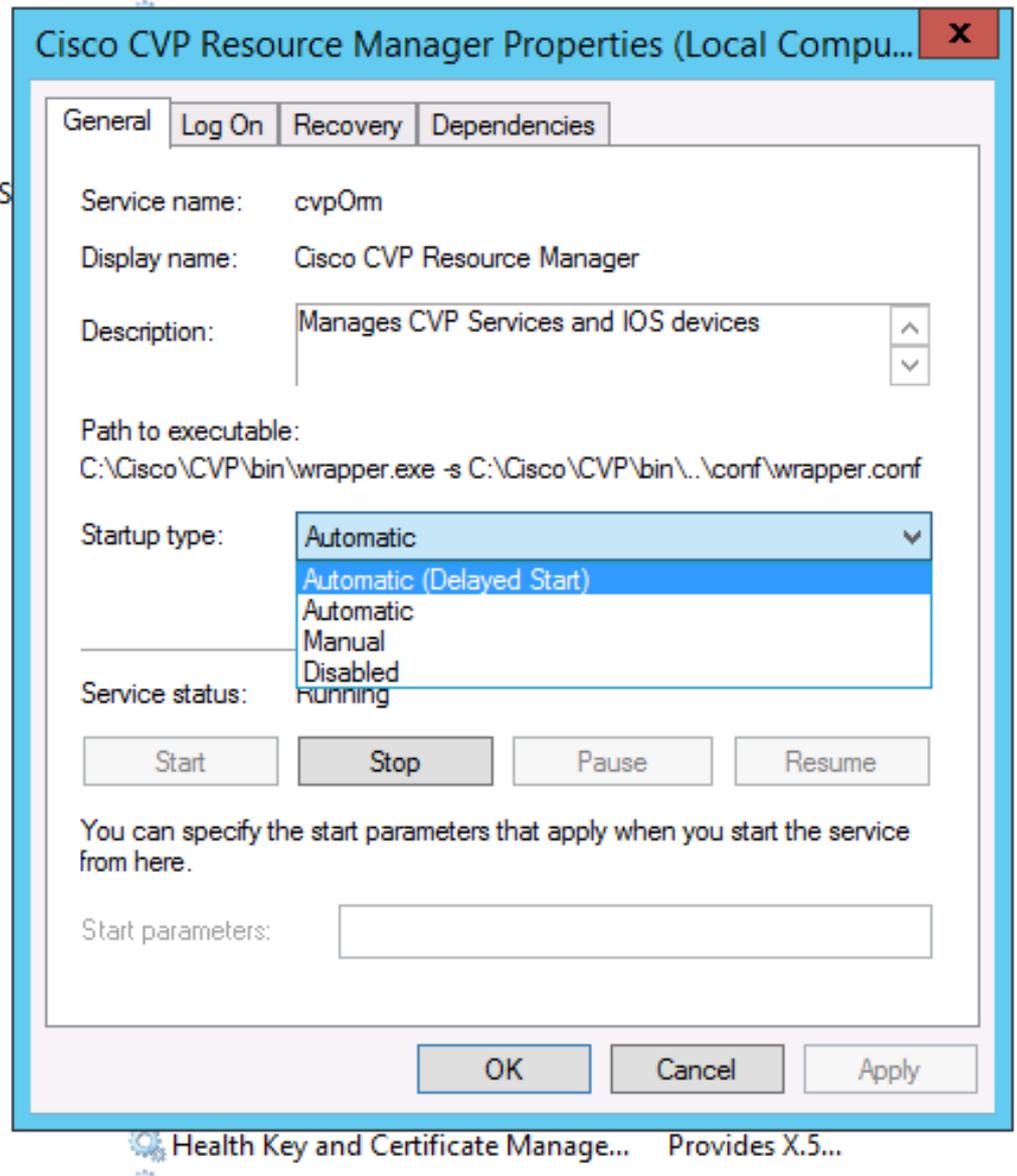
ステップ 8.1。イメージに示すように自動的に ORM サービスを (遅らせられた開始する) 設定して下さい。

Cisco CVP Resource Manager

Name	Description	Status
 Cisco CVP Resource Manager	Manages C...	Running

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

Description:
Manages CVP Services and IOS devices

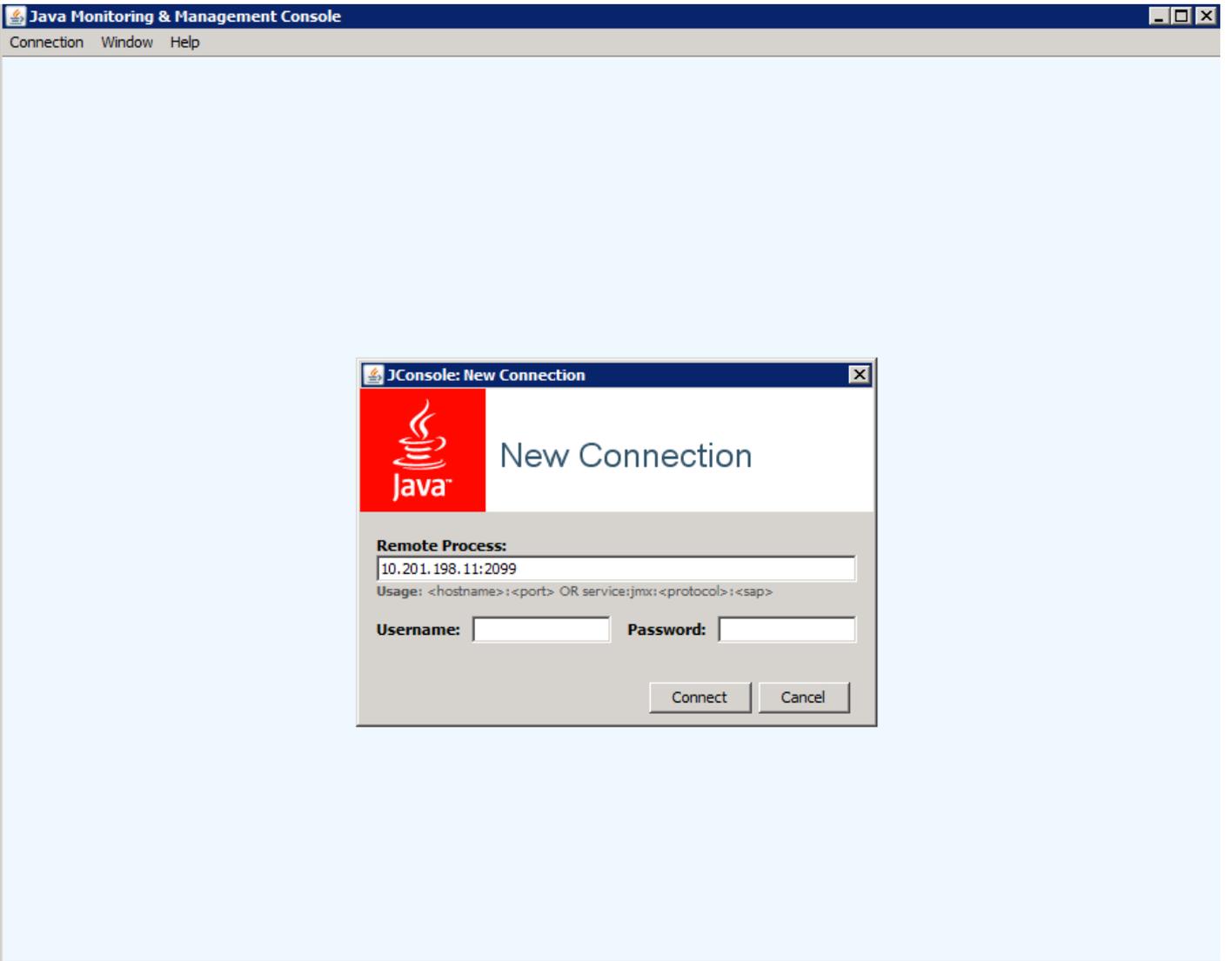


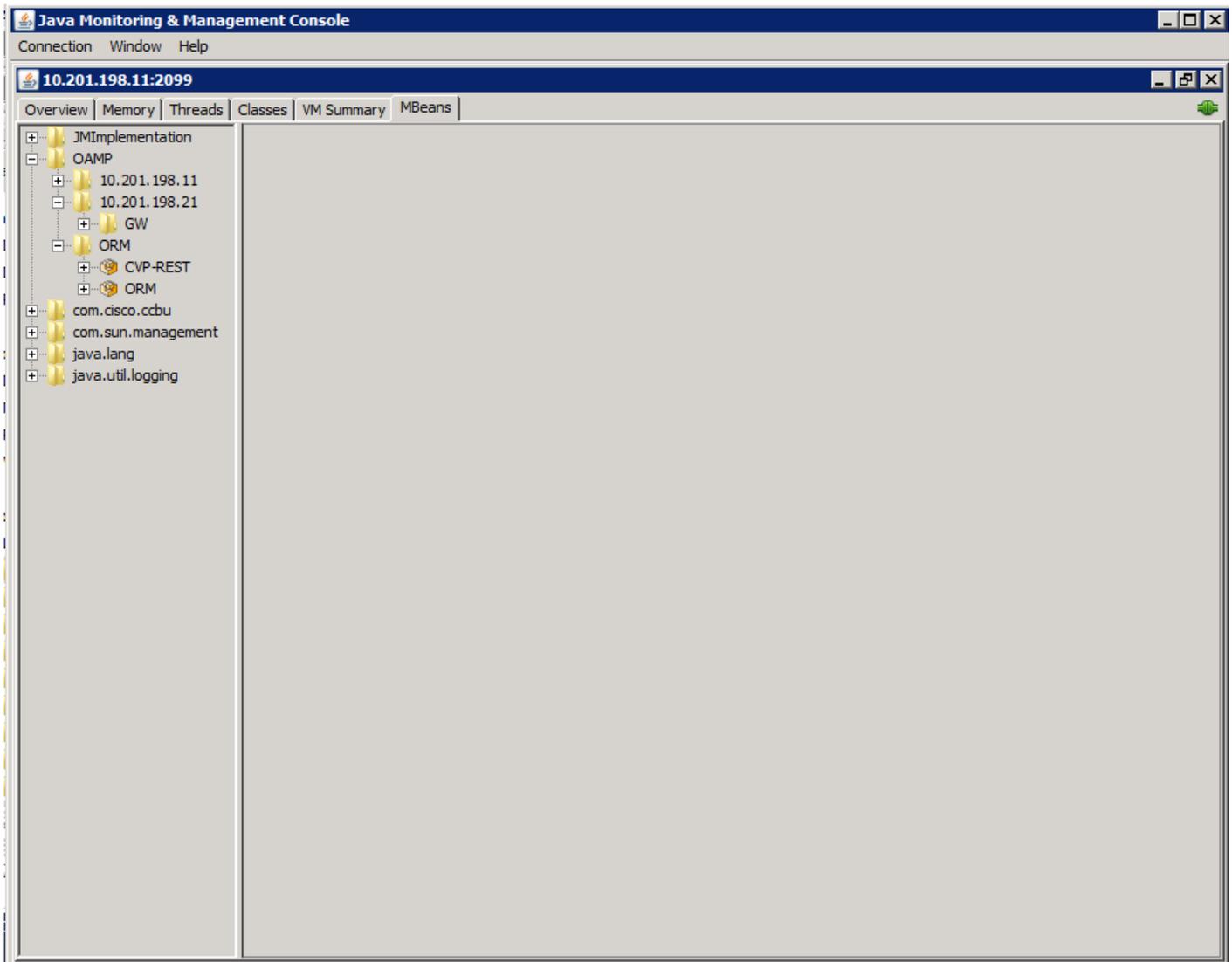
ステップ 9 : レジストリとラッパー ファイルでこれらの変更を行なった後、CVP サーバを再起動し、JMX 接続をもう一度試して下さい。

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。

ステップ 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。接続が失敗した場合、ネットワーク層に問題があります。イメージに示すように OAMP からの CVP サーバへのこの接続をブロックするファイアウォールまたはサードパーティ アプリケーションがあるかどうか確認して下さい。





ステップ 13 : 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:
```

詳細はこの問題を解決するために見つけることができます: [CSCui63213](#)

ステップ 14 : 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 サーバは STATE_EVENT メッセージを送信できませんことを確認します。 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 ファイルがうまくある

場合、再始動 ORM。

ステップ 15： 接続が messageAdapter.properties で適切に定義されなければ設定は破損しています。イメージに示すように設定の（OAMP の保存および導入を忘れないで下さい）初期設定をやり直すのに reimage.batprocess を使用して下さい。

```
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
```

ステップ 16： 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。そのケースでは、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い場合、reimage.bat の設定の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 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。

呼び出します。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。

OAMP の Add New Gateway がない問題 3.

ステップ 1. orm.xml のバックアップを、orm.properties、system.properties、OAMP サーバの %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 サーバの %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前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、バックアップ ファイルを頼めば ORM は有効になるデバッグと記録します:

```
Edit %CVP_HOME%\conf\orm.properties
orm.logLevel = DEBUG
orm.traceMask = -1 (turn on full debugging)
```

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

ゲートウェイを保存するとき実際に内部保存および導入オペレーションがあります。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。このように、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は、OAMP のトレースのデフォルトレベルおよび ORM は十分問題の根本的な原因を判別するためにです。ただしトレースのレベルが上がる必要があればステップはこの操作を実行するためにここにあります:

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	ログレ ベル	トレース マスク
0	製品インストール デフォルト。no/minimal パフォーマンスへの影響を持つべきです。	INFO	なし
1	小さいパフォーマンスへの影響のより少ない詳しいトレースメッセージ。	デバッグ	DEVICE_CONFIGURAT DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x010 DEVICE_CONFIGURAT
2	中間パフォーマンスへの影響の詳しいトレースメッセージ。	デバッグ	SYSLVL_CONFIGURAT DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x050

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	DEVICE_CONFIGURAT SYSLVL_CONFIGURAT BULK_OPERATIONS + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x051 MISC + DEVICE_CONFIGURAT ST_CONFIGURATION SYSLVL_CONFIGURAT BULK_OPERATIONS + BULK_EXCEPTION_ST
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	+ DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + DATABASE_PO_INFO - 管理 + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x173 MISC + DEVICE_CONFIGURAT ST_CONFIGURATION - SYSLVL_CONFIGURAT BULK_OPERATIONS + BULK_EXCEPTION_ST
5	最も高く詳しいトレース メッセージ。	デバッグ	+ DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + DATABASE_PO_INFO - 管理 + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x173