# CVP Smart License 등록 오류 문제 해결

## 목차

<u>소개</u>		
<u>사전 요구 사항</u>		
<u>요구 사항</u>		
<u>사용되는 구성 요소</u>		
<u>배경 정보</u>		
<u>문제 해결</u>		
<u>로그 수집</u>		
<u>로그 분석</u>		
<u>해결 방법 1</u>		
<u>해결 방법 2</u>		
<u>해결 방법 3</u>		
<u>관련 정보</u>		

# 소개

이 문서에서는 Cisco Customer Voice Portal을 Smart Licensing에 등록할 때 오류가 발생할 경우 문 제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

# 사전 요구 사항

### 요구 사항

Cisco에서는 다음 항목에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)
- Cisco CVP(Customer Voice Portal)
- Cisco 스마트 소프트웨어 관리자
- 보안 인증서에 대한 기본 이해
- 스마트 라이선싱

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 버전 12.6.1
- CVP 버전 12.6

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바 이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

# 배경 정보

### 이 문제는 Smart Licensing 서버에 디바이스를 등록하려고 할 때 나타납니다.

License Management					
<ul> <li>You are currently in Evaluation mode. To register your Product Instance with Cisco Smart Licensing:         <ol> <li>Ensure you have Internet access or an On-Prem CSSM installed on your network.</li> <li>Click on Transport Settings and select your mode of communication.</li> <li>Login to your Smart Account in Smart Software Manager                 <ul></ul></li></ol></li></ul>					
	License Type Transport Settings Register 2				
Smart Licensing Status Registration Status: License Authorization Status: Export-Controlled Functionality:	Unregistered Evaluation Mode (69 days remaining) Not Allowed				

서버가 등록되지 않음

Register(등록) 버튼을 클릭하면 "Communication send error(통신 전송 오류)" 오류 메시지가 표시 됩니다.

Smart Licensing Product Registration	×	
	,	1
Error occurred		
Communication send error.		
A Product license type chosen is Perpetual License . Ensure that chosen license type matches with license type at the time of purchase to avoid product going out of compliance.		
Ensure that you have connectivity to the URL specified in your Smart Call Home settings. By default this requires internet access. See the online help for registering to a On-Prem CSSM.		
To register the product for Smart Software Product registration, paste the Product Instance Registration Token generated from Smart Software Manager or your On-Prem CSSM		Ì
		Ŧ
Cancel	ster	

Smart Licensing 등록 오류 메시지

# 문제 해결

오류에 따라 다음 단계 중 하나는 Smart Call Home 설정에 지정된 URL에 대한 통신이 있는지 확인 하는 것입니다.

기타 살펴볼 영역:

- Call Home 주소가 올바른지 확인합니다. 이 비디오 <u>UCCE 12.5 Smart License Registration</u>의 컨피그레이션 샘플을 검토할 수 있습니다.
- tools.cisco.com에 대한 네트워크 액세스를 확인합니다.
- 포트 443 TCP가 차단되고 있지 않은지 확인합니다.

### 로그 수집

컨피그레이션 및 네트워크가 지워지면 다음 로그를 수집하여 문제를 격리합니다.

• 스마트 에이전트

추적을 수집할 경로는 Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent입니다.<timestamp>

• Tomcat 로그(CCBU 텍스트 파일 수집)

추적을 수집하는 경로는 Cisco\ICM\Tomcat\logs입니다.

• 등록 시도 중 PCAP

로그 분석

SmartAgent 로그로 시작하는 로그 분석에서는 연결을 설정하려고 할 때 SSL 예외가 있음을 확인합 니다.

- 0000005990: 10.10.20.21: 2023년 2월 21일 14:44:28.793 -0500: %\_ajp-nio-127.0.0.1-8009exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager: 제품 등록

- 0000005991: 10.10.20.21: 2023년 2월 21일 14:44:30.325 -0500: %\_Thread-26-3-trustpool\_log: CertificateException

sun.security.validator.ValidatorException: PKIX 경로 작성 실패:

sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: 요청한 대상에 대한 올바른 인증 경로 를 찾을 수 없습니다.

- 0000005992: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %\_Thread-26-3event\_msg\_sender\_log: SSL 예외 javax.net.ssl.SSLHandshakeException: 사이트를 신뢰할 수 없 습니다.

그런 다음 요청을 보내지 못한 것이 나타납니다.

- 0000006000: 10.10.20.21: 2023년 2월 21일 14:44:30.325 -0500: %\_Thread-26-3com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: 요청/프로세스 응답을 보내지 못했습니다. SmartAgentMessageReg

- 0000006001: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %\_Thread-26-3-

com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: Reason: Communication send error.

로거에서 인증서 문제가 식별됩니다.

- 0000007553: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.512 -0500: %CCBU\_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-3-REST\_API\_EXCEPTION:

%[exception=com.sun.jersey.api.client.ClientHandlerException:

javax.net.ssl.SSLHandshakeException: 신뢰할 수 있는 인증서를 찾을 수 없음][message\_string=요 청을 만들지 못했습니다. REST 호출에 대해 예외가 발생했습니다. GET

https://:443/unifiedconfig/config/smartlicense/sync/smartlicenseserver]: REST API에서 예외가 발 생했습니다.

PCAP로부터 2가지 방식의 통신이 있다고 본다. 그러나 인증서에 문제가 있습니다.



PCAP에서 볼 수 있는 인증서 오류

Certificate(인증서)로 범위를 좁힌 다음 다음으로 진행하여 "call\_home\_ca" 파일로 이동한 다음 이 인증서가 누락되었음을 확인합니다.

#### -----인증서 시작-----

MIIFYDCCA0igAwIBAgIQCgFCgAAAAAUUjyES1AAAAAjANBgkqhkiG9w0BAQsFADBK MQswCQYDVQQGEwJVUzEMBAGA1UEChMJSWRlbIRydXN0MScwJQYDVQDEx5JZGVu VHJ1c3QgQ29tbWVyY2lhbCBSb290IENBIDEwHhcNMTQwMTE2MTgxMjIzWhcNMzQw MTE2MTgxMjIzWjBKMQswCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRIbIRydXN0MScw 로 JQYDVQQDEx5JZGVuVHJ1c3QgQ29tbWVyY2lhbCBSb290IENBIDEwggliMA0GCSqG SIb3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCnUBneP5k91DNG8W9RYKygU+PZ4ldhNIT 3Qwo2dfw/66VQ3KZ+bVdfIrBQuExUHTRgQ18zZshq0PirK1ehm7zCYofWjK9ouU +ehcCuz/mNKvcbO0U59Oh++SvL3sTzIwiEsXXIfEU8L2ApeN2WIrvyQfYo3fw7gp S0I4PJNgiCL8mdo2yMKi1CxUAGc1bnO/AljwpN3IsKImesrgNqUZFvX9t++uP0D1 bVoE/c40yiTcdCMbXTMTEI3EASX2MN0CXZ/g1Ue9tOsbobtJSdifWwLziuQkkORi T0/Br4sOdBeo0XKIanoBScy0RnnGF7HamB4HWfp1IYVI3ZBWzvurpWCdxJ35UrCL vYf5jysjCiN2O/cz4ckA82n5S6LgTrx+kzmEB/dEcH7+B1rlsazRGMzyNeVJSQjK Vsk9+w8YfYs7wRPCTY/JTw436R+hDmrfYi7LNQZReSzIJTj0+kuniVyc0uMNOYZK dHzVWYfCP04MXFL0PfdSgvHgo6z9STQaKPNBiDoT7uje/5kdX7rL6B7yuVBgwDHT c+XvqDtMwt0viAgxGds8AgDelWAf0ZOlqf0Hj7h9tgJ4TNkK2PXMl6f+cB7D3hv I7yTmvmcEpB4eoCHFddydJxVdHixuuFucAS6T6C6aMN7/zHwcz09ICqxC0EOoP5N iGVreTO01wIDAQABo0IwQDAOBgNVHQ8BAf8EBAMCAQYwDwYDVR0TAQH/BAUwAwEB /zAdBgNVHQ4EFgQU7UQZwNPwBovupHu+QucmVMiONnYwDQYJKoZlhvcNAQELBQAD IBAA2ukDL2pkt8RHYZYR4nKM1eVO8lvOMlkPkp165oCOGUAFjvLi5+U1KMtlwH 6oi6mYtQINeCgN9hCQCTrQ0U5s7B8jeUeLBfnLOic7iPBZM4zY0+sLj7wM+x8uwt LRvM7Kgas6pgghstO8OEPVeKlh6cdbjTMM1gCIOQ045U8U1mwF10A0Cj7oV+wh93

AbowacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTTHHYPTa8Yec4kjixsU3 +wYQ+nVZZjFHKdp2mhzpgq7vmrlR94gjmmmVYjzlVYA211QC//G5Xc7UI2/YRRRK W2XviQzdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5I2xPE4iUXfeu+h1sXIFLRk0pT AwvsXcoz7WL9RccvW9xYoIA55vrX/hMUpu09IEpCdNTDd1IzzY9GvIU47/rokTLq I1gEIt44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG 4iZZRHUe2XWJUc0QhJ1hYMtd+ZciTY6Y5uN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+I+J6fZ mUIO+KWA2yUPGNiiskzZ2s8EIPGrd6ozRaOjfAAN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A 7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcqx+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H -----인증서 종료-----

누락된 인증서는 Cisco 버그 ID CSCwb<u>04933</u>과 일치합니다.

이 문제를 해결하기 위해 수행할 수 있는 해결 방법이 있습니다.

#### 해결 방법 1

시스템에서 포트 80을 엽니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 로거A
- CVP 통화 서버

이 해결 방법에는 24시간 또는 다음 다운로드 시도 후 1시간 중 먼저 오는 대기 기간이 있습니다.

#### 해결 방법 2

포트 80을 열 수 없는 경우 <u>여기서</u> 인증서 파일을 수동으로 다운로드하고, 콘텐츠를 필요한 스마트 에이전트 디렉토리에 복사한 후 최대 24시간 동안 기다립니다.

#### 해결 방법 3

다음 위치에서 "QuoVadis\_IdenTrust\_Migration.zip" 파일을 다운로드합니다.

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

다음 단계에 따라 수정 사항을 적용합니다.

CVP 통화 서버:

- 1. <cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\.sltruststore\ 폴더의 백업을 수행합니다.
- 2. "Cisco CVP WSM(WebServices Manager)" 서비스를 중지합니다.

3. "<cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\.sltruststore\" 경로에 있는 "call\_home\_ca" 파일을 제거합 니다.

4. 다운로드한 파일 "call\_home\_ca"를 복사하여 "<cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\.sltruststore\" 경로에 배치합니다.

5. "Cisco CVP WSM(WebServices Manager)" 서비스를 시작하고 5분 정도 기다립니다.

6. 그런 다음 Smart Licensing에 대한 "Renew Authorization" 프로세스를 시도합니다

관련 정보

### <u>UCCE 12.5에서 Smart 라이센스를 구성하는 방법</u>



- CVP: Smart License - "통신 전송 오류"로 인해 등록 및 권한 부여가 실패합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번 역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.