

# Probleemoplossing voor VXML-server problemen met starten na installatie van Customer Voice Portal 11.6(1) ES 7

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Probleem](#)

[Oplossing](#)

[Verifiëren](#)

## Inleiding

In dit document worden stappen beschreven om problemen met betrekking tot het opstarten van VXML-server op te lossen die kunnen ontstaan na het installeren van Customer Voice Portal (CVP) 11.6(1) Engineering Special (ES) 7.

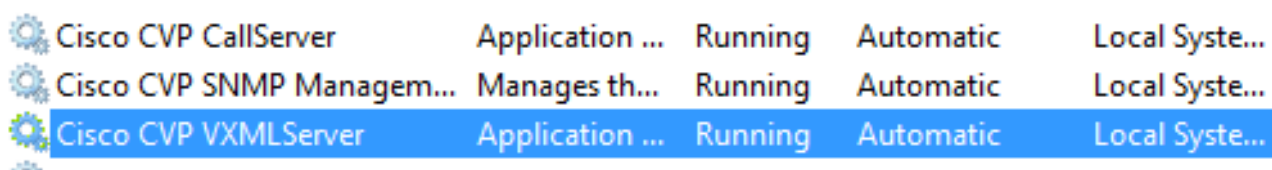
## Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op CVP 11.6(1) ES 7.

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

## Probleem

Na het installeren van CVP 11.6.1 ES 7 op CVP Call Server en CVP VXML server, toont Cisco CVP VXMLServer service status als "Running" staat, zoals in de afbeelding wordt getoond.



|                           |                 |         |           |                 |
|---------------------------|-----------------|---------|-----------|-----------------|
| Cisco CVP CallServer      | Application ... | Running | Automatic | Local System... |
| Cisco CVP SNMP Managem... | Manages th...   | Running | Automatic | Local System... |
| Cisco CVP VXMLServer      | Application ... | Running | Automatic | Local System... |

De VXML-server start echter niet. Om dit te bevestigen moet u logbestanden op CVP VXML Server locatie `C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs\GlobalAdminLogger` bekijken en de bestandsnaam "`admin_history<date>.txt`" bekijken. Het logbestand geeft het laatste bericht aan dat de server stopt, maar er is geen bericht dat de server start, zoals in de afbeelding wordt getoond, wordt geïnstalleerd.

```
07/17/2019 16:25:26.183, server_stop, success
```

Ook wordt elke toepassing op de server niet geladen, inclusief **HelloWorld** en **VXML startup\_error\_log** in het pad **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs** zal een fout melden:

```
SERVER ERROR: There was a problem loading classes from CVP_HOME\VXMLServer\common. The error was: There was a problem loading classes from CVP_HOME\VXMLServer\common. The root cause was: java.lang.NoClassDefFoundError: org/quartz/Job
```

## Oplossing

Dit probleem doet zich voor wanneer aangepaste jar files niet worden toegevoegd aan de respectieve locaties na de installatie van CVP 11.6.1 ES 7. Sommige locaties waar de aangepaste jar files vóór en na de installatie moeten worden geverifieerd zijn:

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\common\lib

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP\WEB-INF\lib

Opmerking: Er kunnen nog meer locaties zijn. Call Studio developers moeten alle mogelijke locaties voor jar bestandsinhoud identificeren.

U lost dit probleem als volgt op:

Opmerking: Controleer of de reservekopiebestanden zijn opgeslagen voordat CVP 11.6.1 ES 7 is geïnstalleerd; dat een vereiste is voor een pre-installatie-stap. Raadpleeg CVP 11.6.1 ES 7 [Releaseopmerkingen](#).

- Stop de dienst van Cisco CVP VXML.
- Kopieer aangepaste JAR-bestanden op alle locaties. De aangepaste bestanden zijn waarvan een back-up is gemaakt vóór de installatie van CVP 11.6.1 ES 7.
- Start Cisco CVP VXML Server-service.

## Verifiëren

- Controleer dat het opstartbeeld van de server volledig is (review logbestanden op CVP VXML Server locatie **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs\GlobalAdminLogger** en review van filename "**admin\_history<date>.txt**") en de toepassingen laden (door **status.bat** vanuit locatie **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\admin**.)
- Server start ontvangen in **admin\_history<date>.txt**, zoals in afbeelding getoond;

```
12/17/2018 05:49:58.990, server_start, success
```

- **Status.bat** zal alle beschikbare toepassingen tonen als **actief**, zoals in afbeelding getoond;

Opmerking: De volgende toepassingsbenaming is afkomstig van een laboratorium CVP;  
Deze lijst kan anders zijn en kan min of meer toepassingsnaam bevatten gebaseerd op wat  
is ingesteld om te starten.

```
Copyright (C) 1999-2017 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.
```

```
Cisco Unified Customer Voice Portal UXML Server v11.6(1)  
Customer Voice Portal is a trademark of Cisco Systems, Inc.
```

```
Total Concurrent Callers: 0  
License Ports:          2000  
Available Ports:       2000
```

| Application Name    | Status  | Active Callers | Sessions Ending |
|---------------------|---------|----------------|-----------------|
| BillingQueue        | Running | 0              | 0               |
| CallbackQueue       | Running | 0              | 0               |
| HelloWorld001       | Running | 0              | 0               |
| CallbackWait        | Running | 0              | 0               |
| MicroApp            | Running | 0              | 0               |
| CallbackEntry       | Running | 0              | 0               |
| CallbackEngine      | Running | 0              | 0               |
| RecordAgentGreeting | Running | 0              | 0               |

Press any key to continue . . . \_