

# Probleemoplossing voor registratiefout van CVP slimme licentie

## Inhoud

---

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Probleemoplossing](#)

[Logbestanden verzamelen](#)

[Analyse van logboeken](#)

[Omgeving 1](#)

[Oplossing 2](#)

[Workaround 3](#)

[Gerelateerde informatie](#)

---

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u problemen kunt oplossen wanneer er een fout wordt ontvangen bij de registratie van Cisco Customer Voice Portal met Smart Licensing.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt u aan kennis te hebben over deze onderwerpen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCS)
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)
- Cisco Smart Software Manager
- Basiskennis van beveiligingscertificaten
- Smart Licensing

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- UCS UCS versie 12.6.1
- CVP versie 12.6

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 live is, moet u zorgen dat u de potentiële impact van elke opdracht begrijpt.

## Achtergrondinformatie

Het probleem verschijnt wanneer u het apparaat probeert te registreren met de Smart Licensing-server.

### License Management

- 1** You are currently in Evaluation mode. To register your Product Instance with Cisco Smart Licensing:
1. Ensure you have Internet access or an On-Prem CSSM installed on your network.
  2. Click on Transport Settings and select your mode of communication.
  3. Login to your Smart Account in [Smart Software Manager](#)
    - Navigate to the Virtual Account containing the licenses to be used by this product instance.
    - Generate a Product Instance Registration Token (this identifies your smart account) and copy or save it.
  4. Use the saved token to register the product instance.

License Type

Transport Settings

Register



#### Smart Licensing Status

Registration Status:

▲ Unregistered

License Authorization Status:

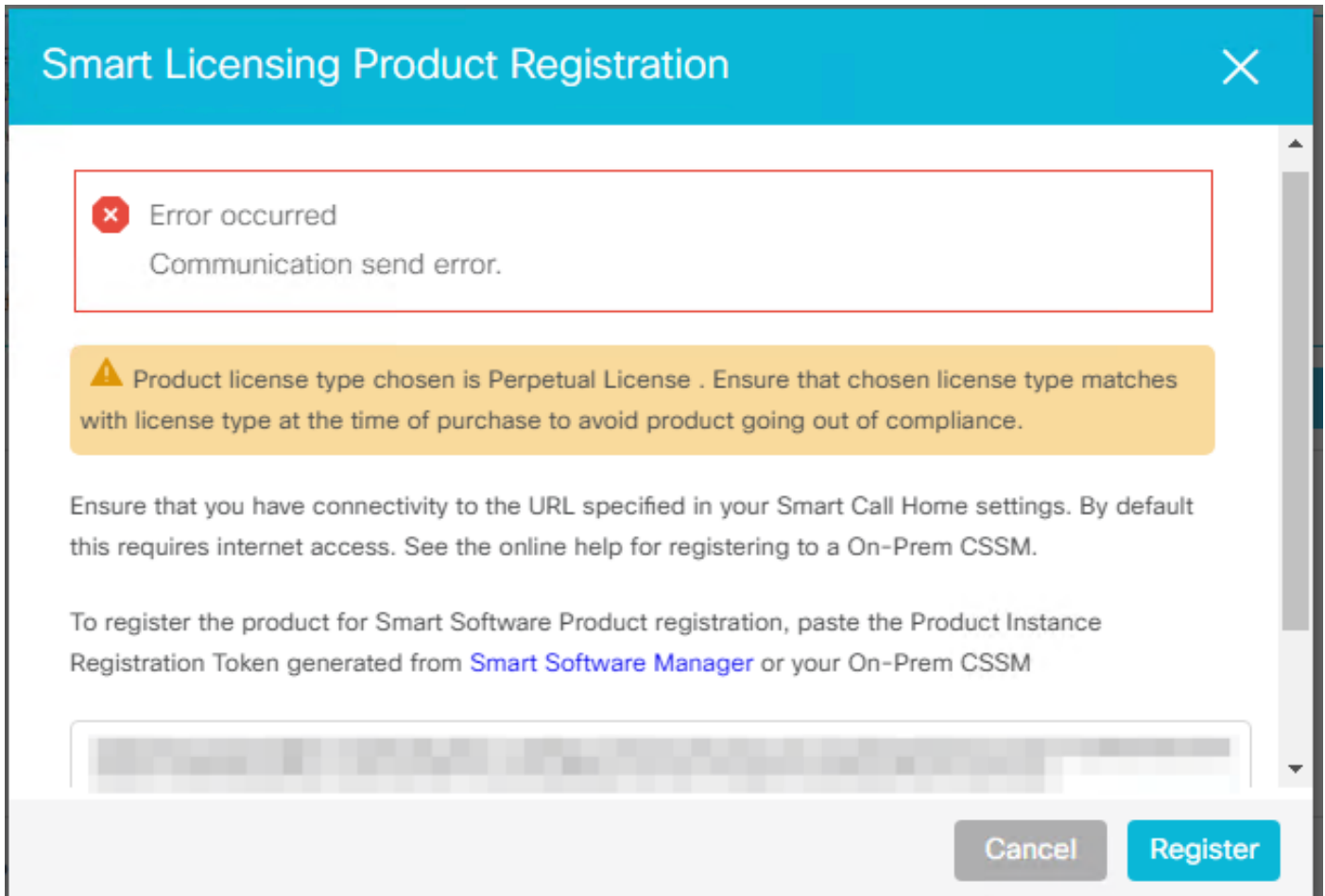
▲ Evaluation Mode (69 days remaining)

Export-Controlled Functionality:

Not Allowed

Server niet geregistreerd

Nadat u op de knop Registreren hebt geklikt, wordt de foutmelding "Communication send error" ontvangen.



Foutmelding voor Smart Licensing-registratie

## Probleemoplossing

Per de fout, een van de stappen is te bevestigen dat er communicatie is naar de URL die is gespecificeerd in de Smart Call Home instellingen.

Andere gebieden waarnaar moet worden gekeken:

- Controleer of het startadres van het gesprek juist is. U kunt een voorbeeld van de configuratie op deze video bekijken [UCS 12.5 Smart License Registration](#).
- Bevestig de netwerktoegang tot tools.cisco.com.
- Controleer of poort 443 TCP niet wordt geblokkeerd.

## Logbestanden verzamelen

Zodra de configuratie en het netwerk zijn gewist. Verzamel deze logbestanden om het probleem te isoleren:

- Smart Agent

Het pad om het spoor te verzamelen is Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent.<timestamp>

- Tomcat-logboeken (Verzamel de CCBU-tekstbestanden)

Het pad om het spoor te verzamelen is Cisco\ICM\Tomcatlogs

- PCAP bij poging tot registratie

## Analyse van logboeken

Voor loganalyse die begint met de SmartAgent-logboeken zien we dat er een SSL-uitzondering is wanneer we proberen de verbinding tot stand te brengen:

- 0000005990: 10.10.20.21: 21 feb 2023 14:44:28.793 -0500: %\_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.cbu.smartagentmanager.SmartAgentManager: Registreer product
- 0000005991: 10.10.20.21: feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %\_Thread-26-3-trustpool\_log: CertificaatUitzondering  
sun.security.validator.ValidatorException: PKIX padgebouw mislukt:  
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: kan geen geldig certificatiepad vinden voor het gevraagde doel
- 0000005992: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %\_Thread-26-3-event\_msg\_sender\_log: SSL-uitzondering javax.net.ssl.SSLHandshakeException: site is niet vertrouwd

Het verzoek is dan niet verzonden:

- 0000006000: 10.10.20.21: feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %\_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncrequestProcessor: kan verzoek / procesantwoord niet verzenden: SmartAgentMessageReg
- 0000006001: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %\_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncrequestProcessor: Reden: Communicatie verzenden fout.

Vanaf de Logger wordt een certificaatkwestie geïdentificeerd:

- 0000007553: 10.10.20.21: 21 feb 2023 14:44:30.512 -0500: %CCBU\_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-3-REST\_API\_EXCEPTION: %[exceptie=com.sun.jersey.api.client.clientHandlerException: javax.net.ssl.SSLHandshakeException: Geen betrouwbaar certificaat gevonden.=De aanvraag is mislukt. Uitzondering wordt gepakt voor rest call: GET https://:443/unifiedconfig/config/smartlicense/sync/smartlicenseserver ]: De REST API heeft een uitzondering gepakt

Uit PCAP blijkt dat er 2-weg communicatie is. Er is echter een probleem met een certificaat.

Time	Source	Destination	Protocol	Length	Info
1 0.000000			TCP	66	1414 → 443 [SYN, ECN, CWR] Seq=0 Win=8192 Len=0 MSS=1460 WS=256 SACK_PERM=1
2 0.029761			TCP	66	443 → 1414 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=8190 Len=0 MSS=1330 WS=256 SACK_PERM=1
3 0.029804			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=263168 Len=0
4 0.031564			TLSv1_	333	Client Hello
5 0.061110			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
6 0.061217			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1331 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
7 0.061234			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=2661 Win=263168 Len=0
8 0.061343			TCP	1384	443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=2661 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU]
9 0.061344			TLSv1_	1265	Server Hello, Certificate, Server Hello Done
10 0.061369			TCP	54	1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=5202 Win=263168 Len=0
11 0.063155			TLSv1_	61	Alert (Level: Fatal, Description: Certificate Unknown)
12 0.063198			TCP	54	1414 → 443 [FIN, ACK] Seq=287 Ack=5202 Win=263168 Len=0
13 0.092435			TCP	60	443 → 1414 [RST, ACK] Seq=5202 Ack=287 Win=2547712 Len=0

Certificaatfout bekeken vanuit PCAP

Na het beperken van de afgifte tot een Certificaat. We gaan vooruit om de certificaten te bekijken door te navigeren naar het "call\_home\_ca" bestand en ontdekten dat dit certificaat ontbreekt:

-----CERTIFICAAT STARTEN-----

MIIFYDCCA0igAwIBAgIQCgFCgAAAAUjyES1AAAAAAjGkqkiG9w0BAQsFADBK  
MQswCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScwJQqDEx5JZGVu  
VHJ1c3QGQ29tbWVy2lhbCBSb290IENBIDHwHcNMTQwMTE2MTgxMjIzWWhcNmZQw  
MTE2MGxmjlzWJBKMQswCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRlbiRydXN0MScw  
JQYDVQDEEx5JZGVuVHJ1c3QGQ29tbWVy2lhbCBSb290IENBIDEwggIIA0GCSqG  
S1b3DQEBAQUAA4ICDAwggIKAoICAQCnUBneP5k91DNG8W9RYYKYqU+PZ4ldhNIT  
3Qwo2dfw/66VQ3KZ+bVdfIrbQuExUHTRgQ18zZshq0PirK1ehm7zCYofWjK9ouuU  
+ehcCuz/mNKvcbO0U59Oh++SvL3sTzIwiEsXXIfEU8L2ApeN2iRvyQfYo3fw7gp  
S0I4PJNgiCL8mdo2MKi1CxUAGc1bnO/AljwpN3lsKlmesrgNqUZFvX9t++uP0D1  
VoE/c40yiTcdCMbXTMTEI3EASX2MN0CXZ/g1U9tOsobobtJSdifWWlziuQKKORi  
T0/Br4sOdBeo0XKlanoBScy0RnnGF7HamB4HWfp1IYVI3ZBWzvpurpWCdxJ35UrCL  
vYF5jysjCiN2O/cz4ckA82n5S6LgTrx+kzmEB/dEcH7+B1rlsazRGMzyNeVJSQjK  
Vsk9+w8YFys7wRPCTY/JT436R+hDmrfYi7LNQZReSZIJTj0+kuniVyc0uNOYZK  
dHzVWYfCP04MXFL0PfdSgvHqo6z9STQaKPNBiDoT7uje/5kdX7rL6B7yuVBgdDHT  
c+XvqDtMwt0viAgxGds8AgDelWaf0ZOlqf0HJ7h9tgJ4TNkK2PXMl6f+cB7D3hv  
I7yTmvmcEpB4eoCHFddyJxVdHixuvFucAS6T6C6aMN7/zHwcz09Icqx0EOoP5N  
GVer001wIDAQABo0lwQDAOBgNVHQ8BAf8EBAMCAQYwDwYDVR0TAQH/BAUwEB  
/nlAdBgNVHQ4EFgQU7UQZwBovupHu+QucmVMiONYWDQYKoZlhvcNAQELBQAD  
IBAA2ukDL2pkt8RHYZYR4nKM1eVO8lvOMIkPkp165oCOGUAFjvLi5+U1KMtlwH  
6oi6mYtQINeCgN9hCQCTrQ0U5s7B8jeLBfnLOic7iPBZM4zY0+sLj7wM+x8uwt  
LRvM7Kqas6pgghstO8OEPVeKlh6cdbhTMM1gCIOQ045U8U1mwF10A0CJ7oV+wh93  
AboWacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTTHHYPTa8Yec4kjixsU3  
+wYQ+nVZZjFHKdp2mhZpgq7vmrlR94gjmVYjzIVYA211QC//G5Xc7UI2/YRYRK  
W2XVIQZdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5I2xPE4iUXfeu+h1sXIFRRk0pT  
AwvsXcoz7WL9RCVW9xYoIA55vrX/hMUpu09IEpCdNTDd1lzzY9GVLU47/rokTLq  
1241gElt44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG  
4iZZRHUe2XWJUc0QhJ1hYMtd+ZciTY6Y5UN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+I+J6fZ  
mUIO+KWA2YuphGNiiskzZ2s8EIPGrd6ozRaOjfAHN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A  
7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcxq+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H

-----EINDCERTIFICAAT-----

Het ontbrekende certificaat is een overeenkomst met Cisco bug-id [CSCwb04933](#).

Er zijn beschikbare tijdelijke oplossingen die u kunt uitvoeren om het probleem op te lossen:

## Omgeving 1

Open poort 80 van systemen. Voorbeeld:

- Logger A
- CVP-gespreksserver

Voor deze tijdelijke oplossing is er een wachttijd van 24 uur, of 1 uur na de volgende

downloadpoging, welke het eerst komt.

## Oplossing 2

Als het openen van Port 80 geen optie is, download [hier](#) handmatig het certificaatbestand, kopieer de inhoud naar de vereiste smart agent directory en wacht tot 24 uur.

## Workaround 3

Download het bestand "QuoVadis\_IdeTrust\_Migration.zip" van de locatie:

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

Pas de fix toe volgens de volgende stappen:

CVP-gespreksserver:

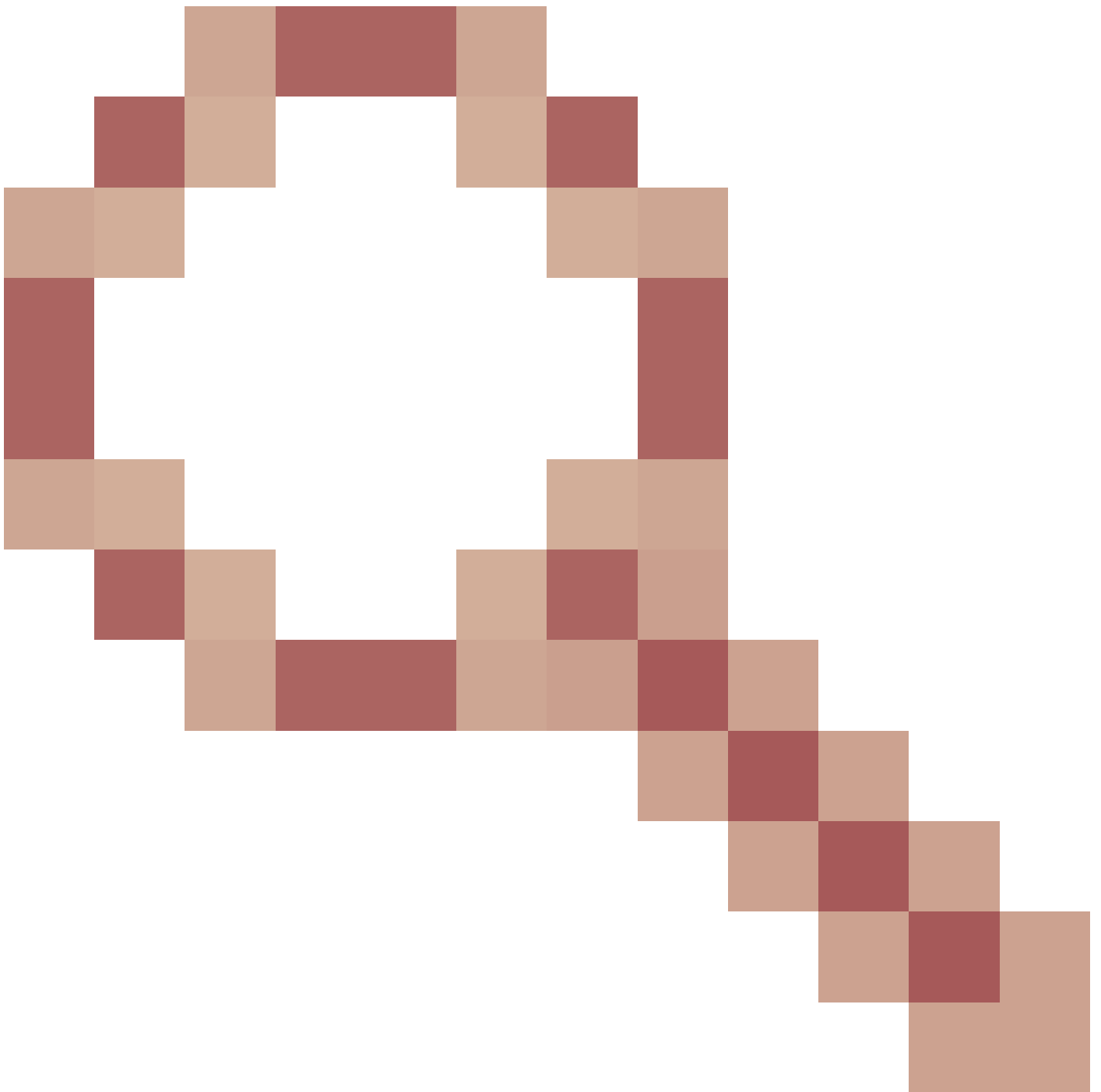
-----

1. Maak een back-up van de map <cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
2. Stop de service "Cisco CVP Web Services Manager (WSM)".
3. Verwijder het bestand "call\_home\_ca" aanwezig in het pad "<cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\  
</br>"
4. Kopieer het gedownloadte bestand "call\_home\_ca" en plaats het op het pad "<cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\  
</br>"
5. Start de service "Cisco CVP Web Services Manager (WSM)" en wacht 5 minuten
6. Probeer daarna het proces voor "Verlengen van autorisatie" voor slimme licenties

## Gerelateerde informatie

[Hoe te om Slimme Licentie op UCCE 12.5 te vormen](#)

[Cisco fout-id CSCwb04933](#)



- CVP: Smart License - Registratie en autorisatie mislukt met "Communication send error"

## Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.