

Pesquisa defeitos Cisco CVP OAMP

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[OAMP não mostra o status de dispositivo correto](#)

[Design básico](#)

[Troubleshooting comum](#)

[O dispositivo da edição 1. não relata como acima no centro do controle de console das operações](#)

[O gerente de recursos de servidor do atendimento da edição 2. CVP não vem acima corretamente](#)

[Edição 3. incapaz de adicionar gateways novos em OAMP](#)

[Níveis do log e máscara do traço](#)

[Os logs OAMP com DEBUGAM permitido](#)

Introdução

Este original descreve algumas etapas básicas para pesquisar defeitos e encontrar a causa de raiz edições do estado da operação, da administração, da manutenção e do abastecimento (OAMP).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Server do portal da Voz de cliente (CVP)
- CVP OAMP

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

- Server 10.0 CVP e mais atrasado
- CVP OAMP 10.0 e mais atrasado

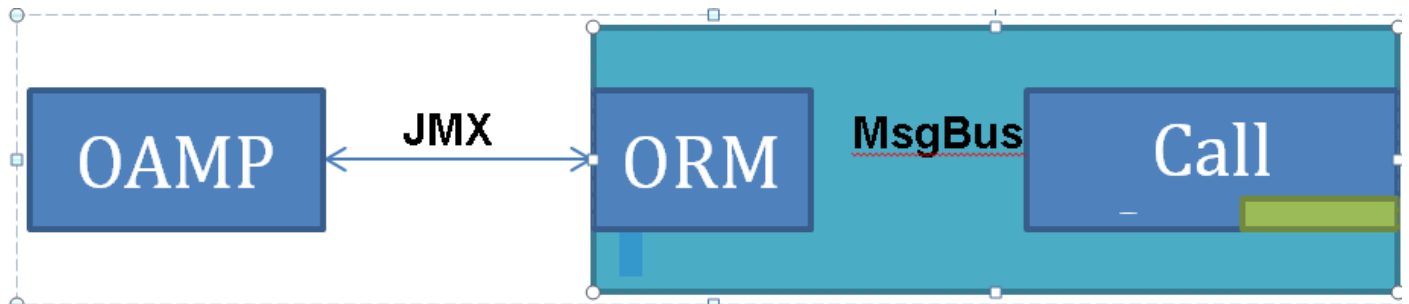
As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

OAMP não mostra o status de dispositivo correto

Em diversas situações OAMP não mostra o status de dispositivo correto, interação OAMP para chamar especialmente o server (ou para exprimir o server do linguagem de marcação extensível (VXML)). A fim pesquisar defeitos este problema, o design básico OAMP e ORM precisa de ser discutido.

Design básico

Este projeto mostra-lhe como a comunicação do estado do dispositivo é executada:



- A conexão do barramento da mensagem entre o server do atendimento CVP e o CVP chama o gerenciador de recurso do server OAMP (ORM).
- O CVP chama o server ou o server VXML envia mensagens ritmada ao subsistema baixo.
- O subsistema baixo (caixa verde pequena no projeto) envia a mensagem do barramento da mensagem STATE_EVENT a ORM com razão do estado de subsistema e da transição (por exemplo, estado: IN_SERVICE, razão: NORMAL)
- OAMP vota dispositivos fazendo a invocação remota do método contra ORM em cada server do atendimento (ou em server VXML) para as estatísticas do centro de controle, que incluem a versão do dispositivo, o número de chamadas ativa, e os estados de subsistema.
- OAMP agrega os estados de subsistema em um único estado (acima, para baixo, de parcial, ou de inacessível) para o indicador no centro de controle OAMP).

o arquivo messageAdapter.properties no **dobrador de %CVP_HOME% \ conf** tem a definição da conexão entre serviços ORM e CVP.

Note: orm.xml alistaria todo o MBeans ou dispositivos conhecidos. Este arquivo precisa raramente de ser validado.

Troubleshooting comum

O dispositivo da edição 1. não relata como acima no centro do controle de console das operações

Etapa 1. Verifique o ORM entra a máquina do dispositivo de destino.

Etapa 2. Os logs ORM contêm mensagens de registro STATE_EVENT. Procure mensagens do traço como este:

```
{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
```

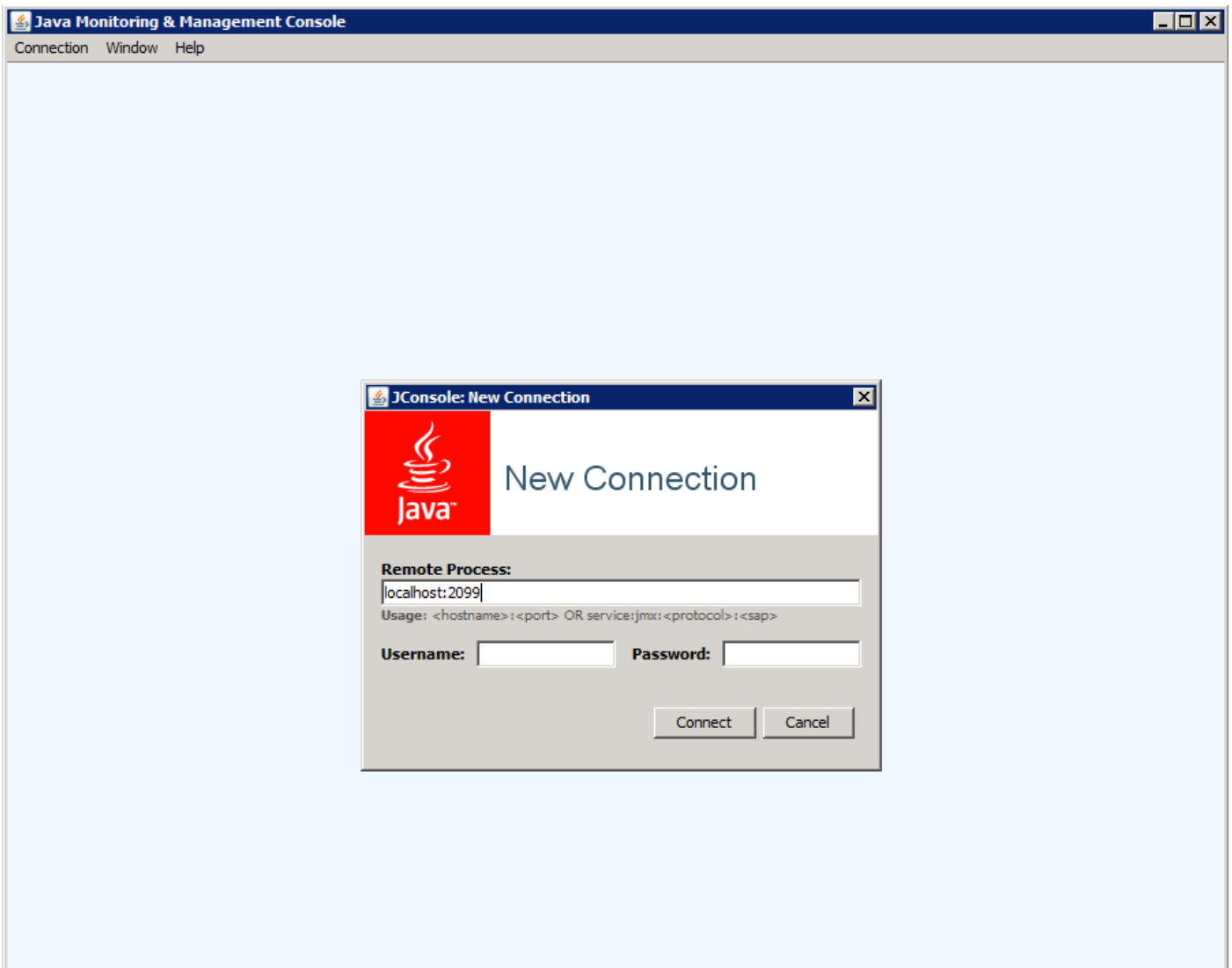
```
(ServerID)=TESTCVPCS2W.CVPController2:CONTROLLER:CVPCTL2:TESTCVPCS2W.MsgBus002 >>BODY:
ActiveCalls=0 CONTROLLER=2;0 VXML2=2;0 timezone=GMT-06:00 ICM2=2;17 CVPCTL2=2;0 SIP2=2;17
localOffset=-360 version=CVP_9_0 IVR2=2;17 >>STATE: isTabular=false isWriteable=false cursor=-
1].
```

Se estas mensagens são consideradas nos logs ORM então, coisas até que ORM forem muito bem, que significam que não há nenhum problema entre o barramento da mensagem e o processo ORM no dispositivo (server do atendimento, server VXML, etc.). O problema está então, entre OAMP e o server CVP, a conexão dos Ramais do Gerenciamento das Javas (JMX). Estas etapas ajudá-lo-ão a confirmá-lo:

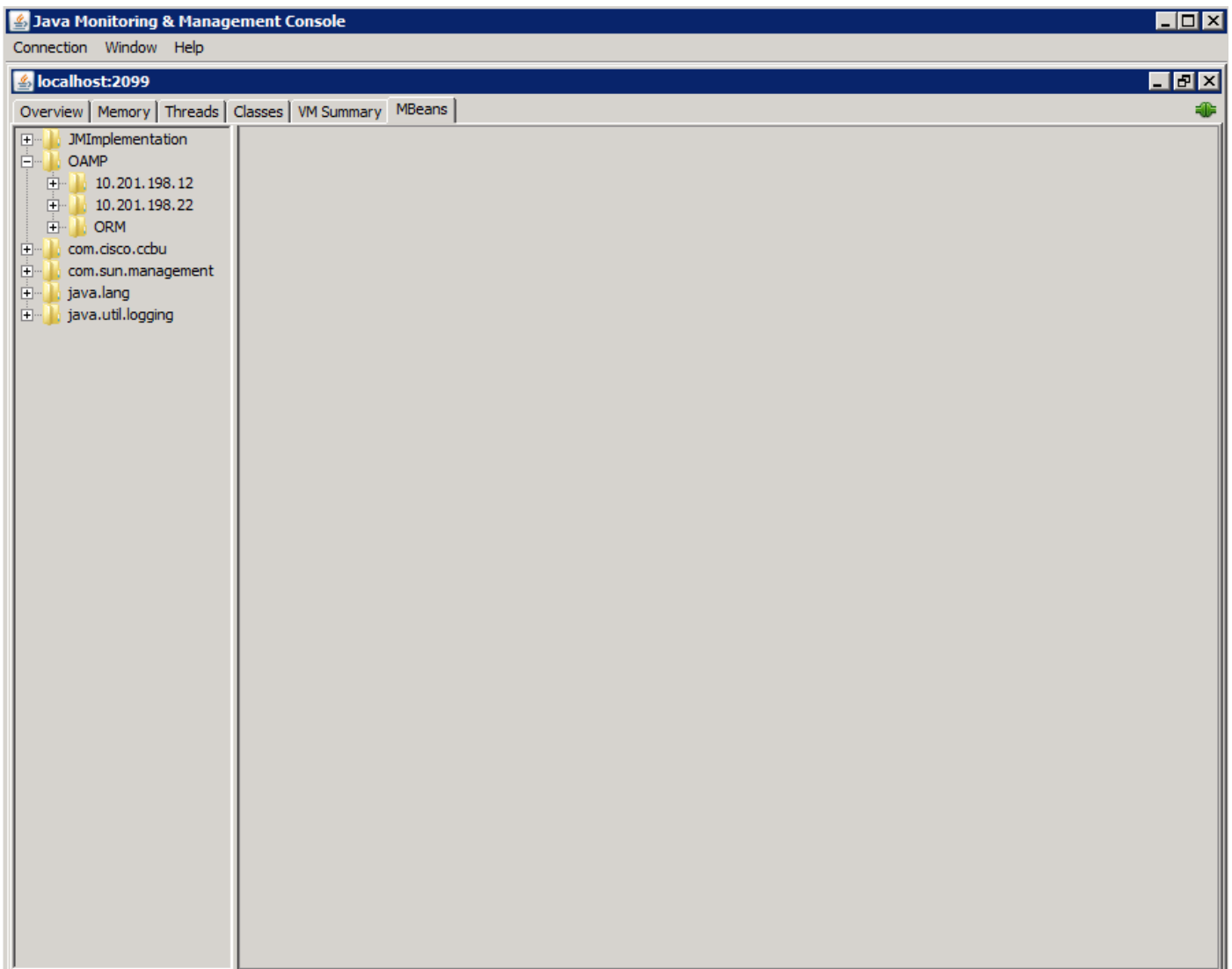
Etapa 1. No lançamento **jconsole.exe** do server CVP (server do atendimento ou server VXML) de C:\Cisco\CVP\jre\bin.

Etapa 2. No campo **remoto do processo**, **localhost:2099** entrado.

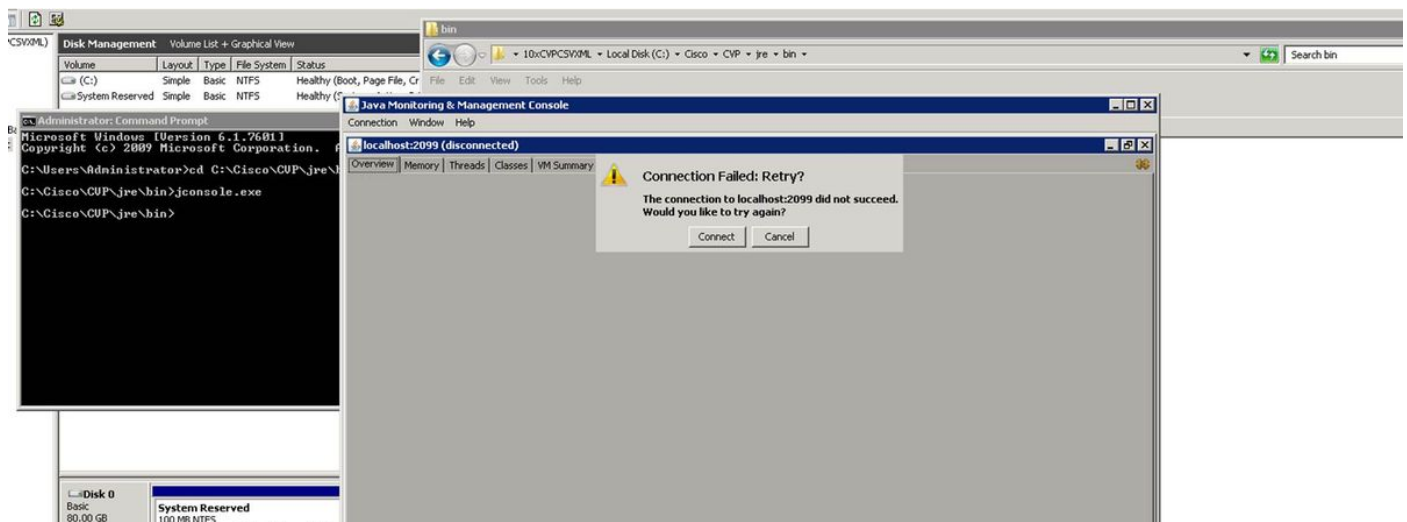
Etapa 3. Deixe a placa do nome de usuário e senha segundo as indicações da imagem.



Etapa 4. Assegure-se de que a conexão abra e você podem ver o GUI (e MBeans) segundo as indicações da imagem.

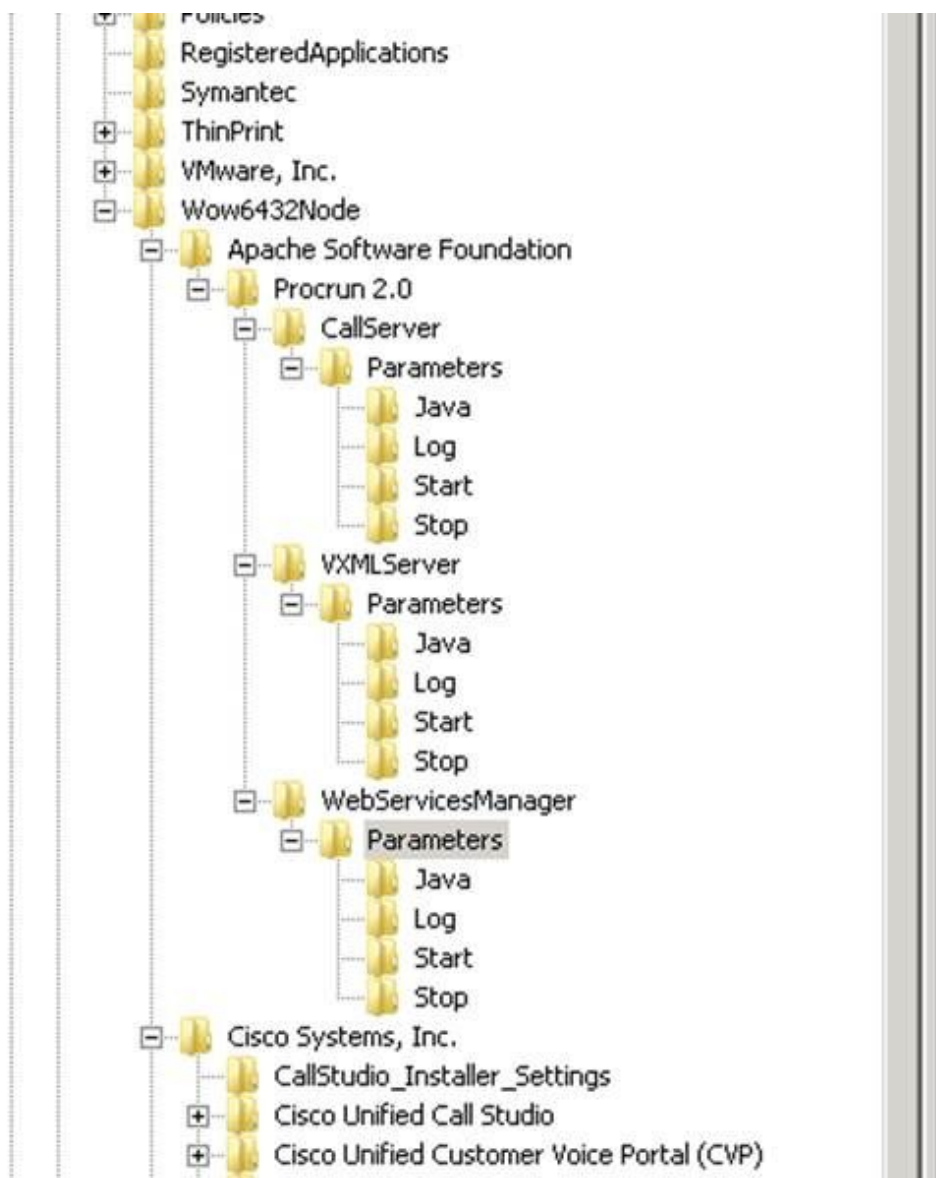


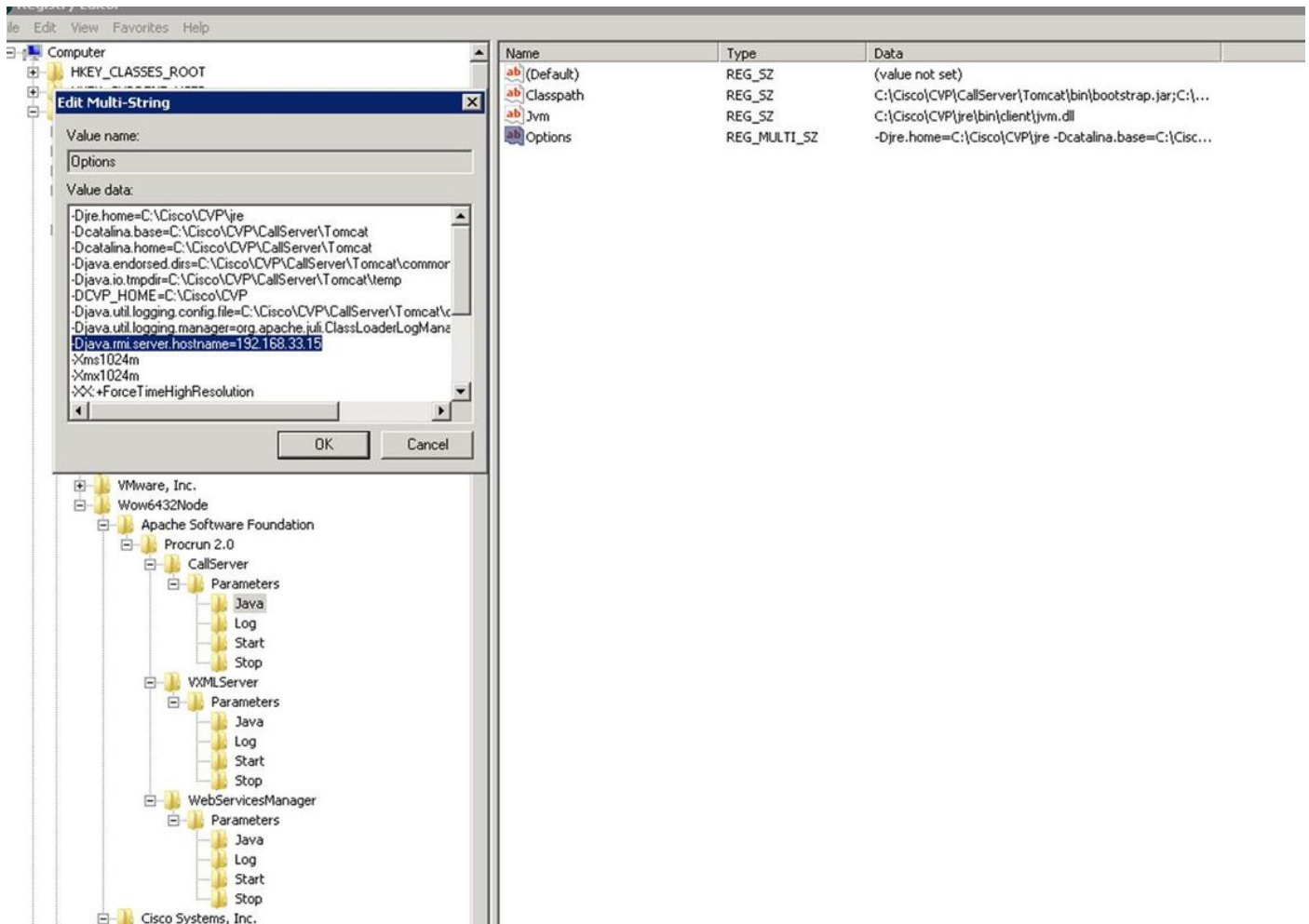
Etapa 5. Se a conexão falha, a seguir verificação se a porta 2099 está acima. Se não, encontre porque esta porta não está acima. Pode-se ser que algum outro aplicativo da 3ª parte usa esta porta ou pode haver um Firewall ou uma edição do específico do operating system (OS). Há uma encenação onde o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do server seja mudado depois que o server CVP foi instalado. Nesta encenação, a conexão falha com uma mensagem segundo as indicações da imagem.



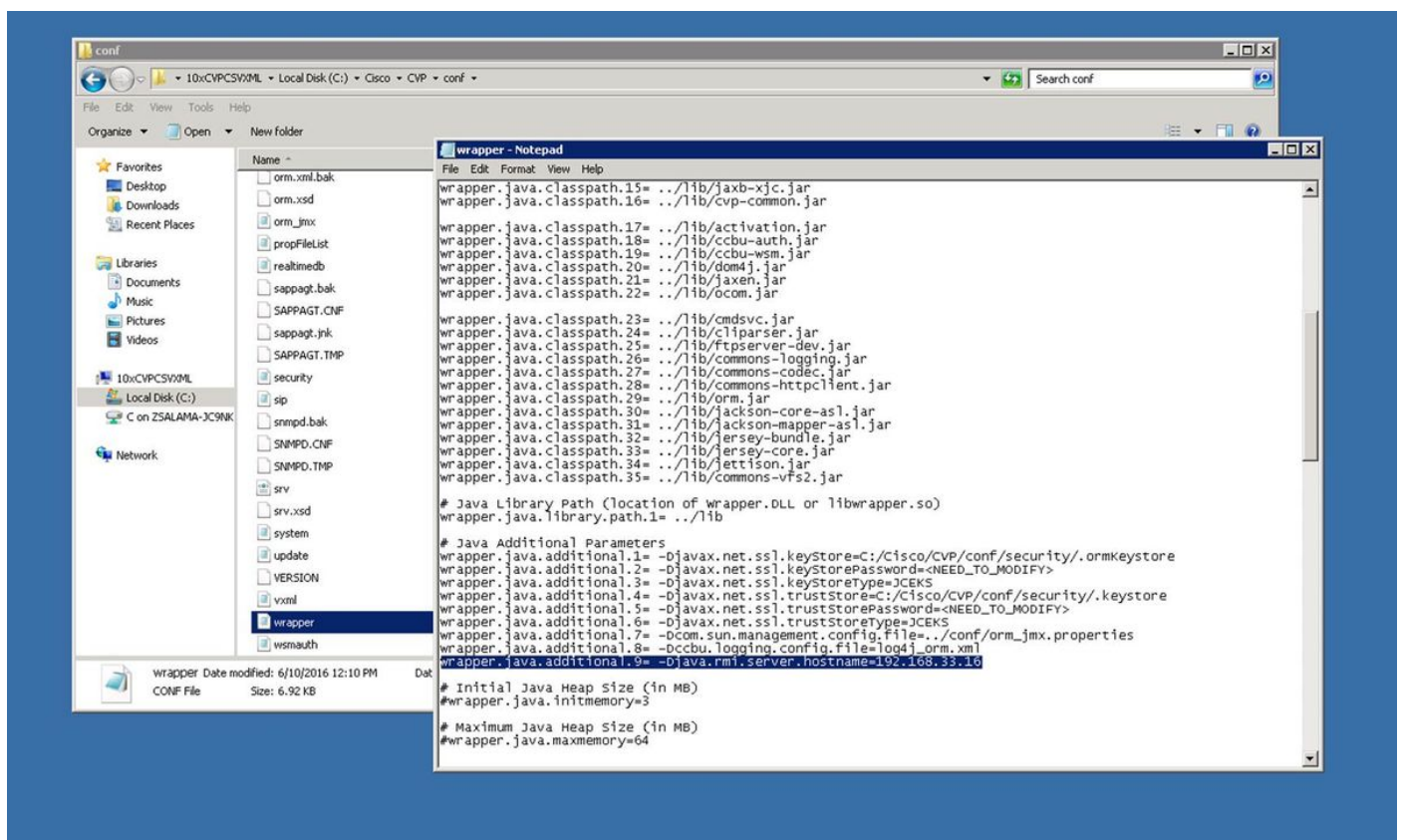
Etapa 6. Abra a chave de registro com Regedit.

Etapa 7. Navegue à **fundação do software de Apache > ao Procrun 2.0 > CallServer > parâmetros > opções**, certifique-se de - **Djava.rmi.server.hostname tem o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT direito** (o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do servidor local). Verifique o mesmos sob a **chave de VxmlServer e de parâmetros > de opções de WebServicesManager> segundo as indicações das imagens.**





Etapa 8. Abra o arquivo do envoltório sob **C:\Cisco\CVP\Conf**, e assegure-se de que o parâmetro **Djava.rmi.server.hostname** esteja ajustado ao server direito (servidor local) segundo as indicações da imagem.

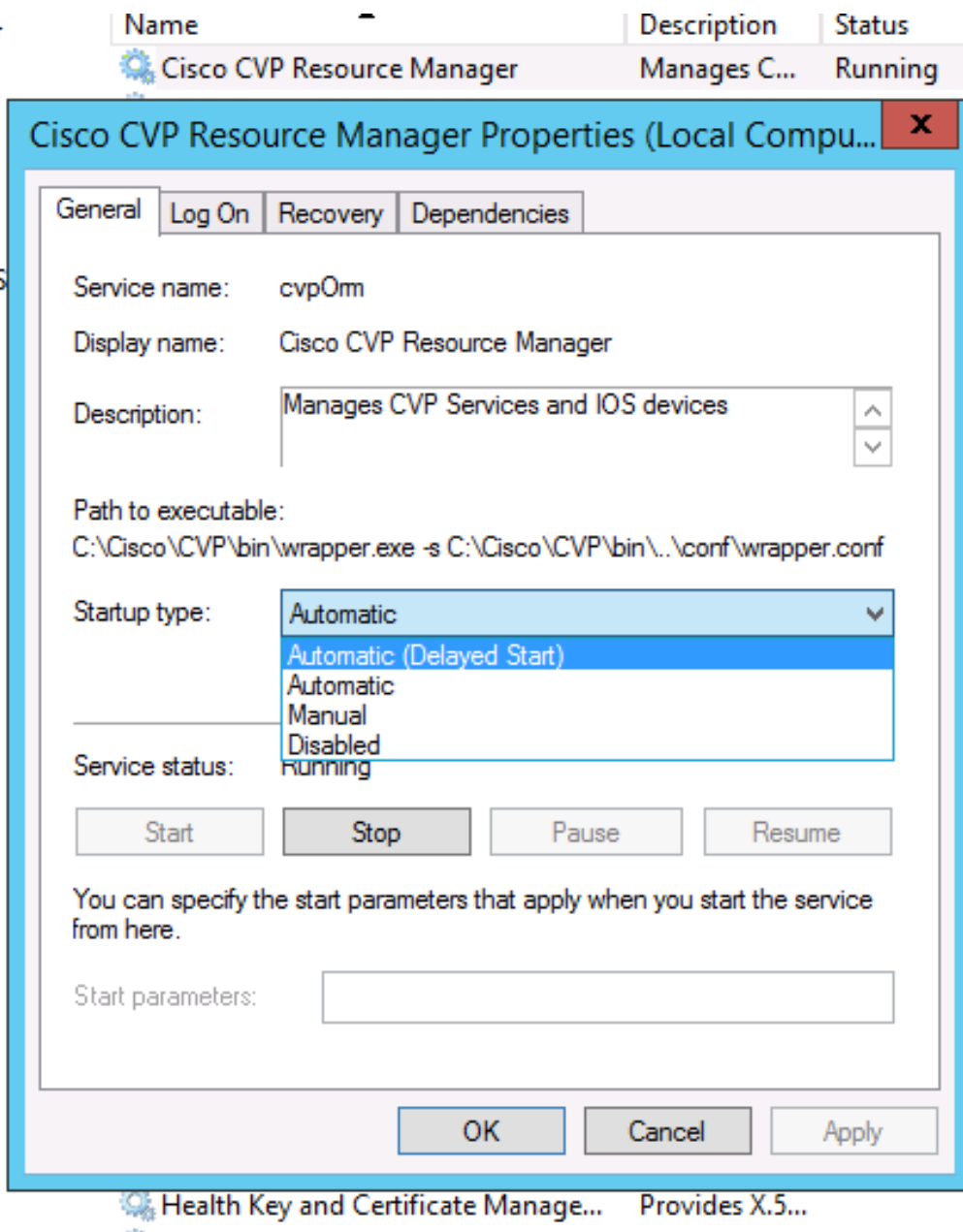


Etapa 8.1. Configurar o serviço ORM a **automático (começo atrasado)** segundo as indicações da imagem.

Cisco CVP Resource Manager

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

Description:
Manages CVP Services and IOS devices




Etapa 9. Depois que você faz estas mudanças no registro e no envoltório arquivar, reinicie o server CVP e tente a conexão JMX outra vez.

Etapa 10. Por outro lado, se você pode estabelecer a conexão e ver MBeans então tudo está muito bem neste server.

Etapa 11. Continue ao server OAMP.

Etapa 12. O lançamento JConsole da mesma forma e esta vez em vez do host local especificam o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do server CVP. Se a conexão falha, a seguir há uma edição na camada de rede. Verifique se há qualquer aplicativo ou Firewall da 3ª parte que obstruam esta conexão de OAMP ao server CVP segundo as indicações das imagens.

JConsole: New Connection

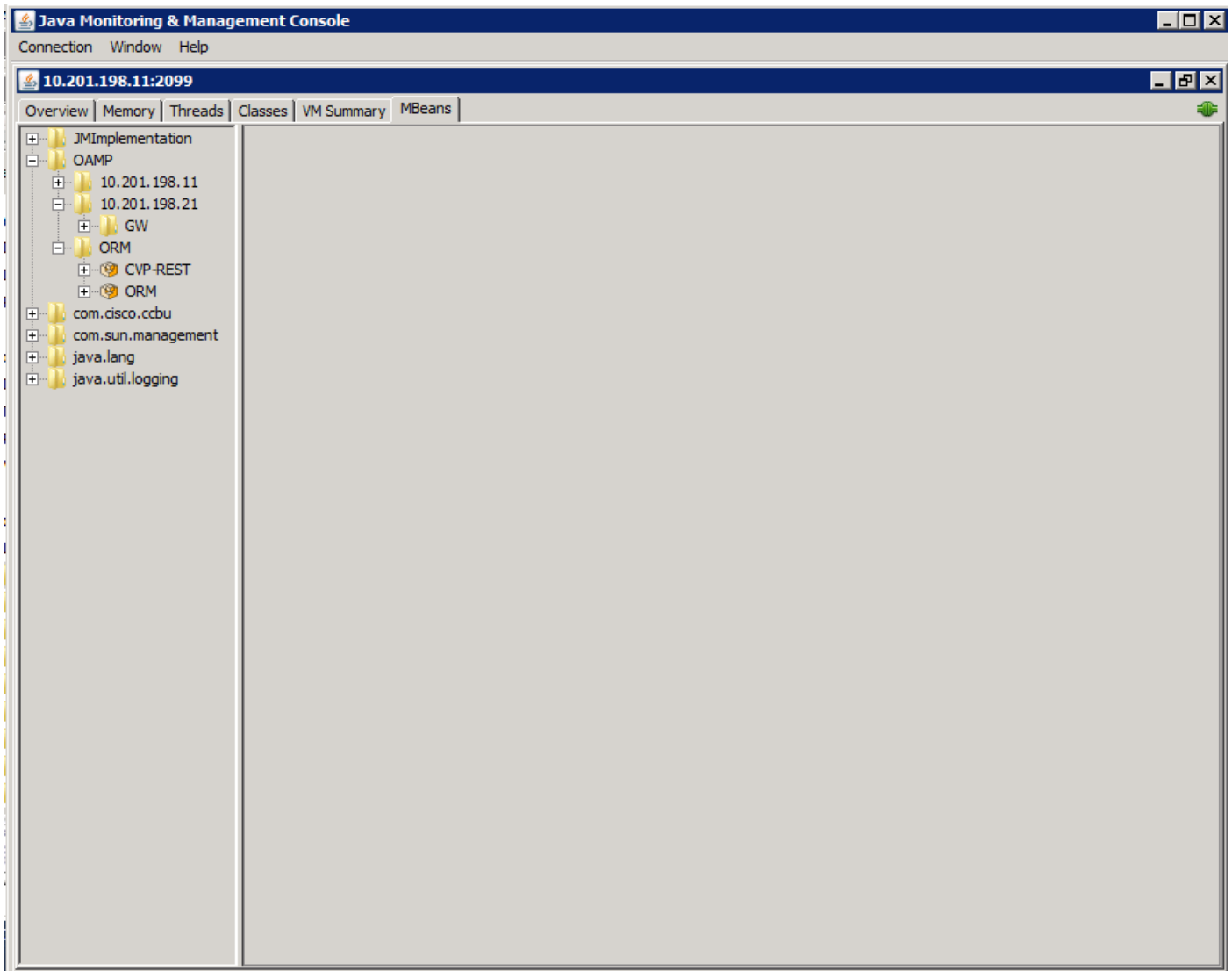


New Connection

Remote Process:

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

Username: **Password:**



Etapa 13. Se a conexão JMX de OAMP falha, você vê estes traços em logs OAMP:

```
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:
```

Mais informação a fim pesquisar defeitos esta edição pode ser encontrada sobre: [CSCui63213](#)

Etapa 14. Se você não vê as mensagens STATE_EVENT em logs ORM então há um problema entre ORM e server do atendimento. Continue validar messageAdapter.properties e validá-lo se as portas exigidas estão acima (23000 para o server do atendimento e 23001 para o server VXML).

Alguns logs que você pode olhar para fora para:

```
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]
```

Isto confirma que ORM não está escutando na porta 23000, assim que o server do atendimento não pode enviar mensagens STATE_EVENT. O arquivo aberto messageAdapter.properties em um editor de texto e confirma que as conexões estão definidas corretamente. Se este arquivo de configuração é muito bem, a seguir o reinício ORM.

Etapa 15. Se as conexões não são definidas corretamente em messageAdapter.properties então as configurações estão corrompidas. Use reimage.batprocess para reinitialize a configuração (não esqueça uma salvaguarda e a distribua em OAMP) segundo as indicações da imagem.

```
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
```

Etapa 16. Há alguns casos secundários mesmos onde a configuração é corrompida. Nesse caso, primeiramente faça uma salvaguarda e distribua-a de OAMP. Se isto não trabalha, a seguir continue reinitialize a configuração com reimage.bat e então salvar e distribuir a configuração nova.

O gerente de recursos de servidor do atendimento da edição 2. CVP não vem acima corretamente

O log do processo associado CVP não mostra thisentry durante a partida do server do atendimento CVP:

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

A causa possível desta edição é que os arquivos de propriedade neste server CVP estão corrompidos.

Etapa 1. Se o processo do gerenciador de recurso está sendo executado, desmovia o dispositivo de OAMP.

Etapa 2. Se o processo do gerenciador de recurso não está sendo executado, siga o processo da nova imagem no dispositivo.

Edição 3. incapaz de adicionar gateways novos em OAMP

Etapa 1. Tome o backup de orm.xml, orm.properties, system.properties, messageAdapter.properties na **diretriz orientadora** do server OAMP \ %CVP_HOME% \ conf.

Etapa 2. Execute o **arquivo reimage.bat** atual no server OAMP \ %CVP_HOME% \ escaninho \ TAC (isto substitui somente os arquivos precedentes com os frescos encontrados em reimage.zip).

Etapa 3. Reinicie o ORM e os serviços de OPSConsoleServer no server OAMP.

Se não resolved, peça os arquivos de backup e os logs ORM com debugam permitido:

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

Depois que o serviço do gerenciador de recurso foi reiniciado, os arquivos de registro output a informação sobre debugging completa, em que é ficado situado: %CVP_HOME% \ logs \ ORM

Quando você salvar um gateway há realmente uma salvaguarda interna e distribui a operação. O ORM que o OAMP comunica com para os dispositivos de gateway é o OAMP local ORM. Assim, estes serviços precisam de ser reiniciados.

Níveis do log e máscara do traço

Na maioria dos casos, o nível padrão dos traços em OAMP e ORM são bastante a fim determinar a causa de raiz do problema. Contudo, se o nível dos traços precisa de ser aumentado, estão aqui as etapas a fim executar esta ação:

Os logs OAMP com DEBUGAM permitido

Etapa 1. Backup %CVP_HOME% \ conf \ oamp.properties.

Etapa 2. Edite %CVP_HOME% \ conf \ oamp.properties

```
omgr.traceMask=-1
```

```
omgr.logLevel=DEBUG
org.hibernate.logLevel=DEBUG
org.apache.logLevel=ERROR
net.sf.ehcache.logLevel=ERROR
```

Etapa 3. Reinício **OPSConsoleServer**.

| Nível de rastreamento | Descrição | Log em nível | Máscara do traço |
|-----------------------|--|--------------|------------------------|
| 0 | O produto instala o padrão. Deve ter o impacto no desempenho no/minimal. | INFORMAÇÕES | Nenhum |
| 1 | Menos mensagens | DEBUG | DEVICE_CONFIGURATION + |

| | | | |
|---|---|-------|--|
| | <p>detalhadas do traço com um impacto no desempenho pequeno.</p> <p>Mensagens detalhadas do traço com um impacto no desempenho médio.</p> | | <p>DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x01011000</p> |
| 2 | | DEBUG | <p>DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x05011000</p> |
| 3 | <p>Mensagem detalhada do traço com um impacto do alto desempenho.</p> | DEBUG | <p>DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x05111000 MISC + DEVICE_CONFIGURATION + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS + BULK_EXCEPTION_STACKTRACE + DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + DATABASE_PO_INFO + GERENCIAMENTO + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x17371000 MISC + DEVICE_CONFIGURATION + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS + BULK_EXCEPTION_STACKTRACE + DATABASE_MODIFY + DATABASE_SELECT + DATABASE_PO_INFO + GERENCIAMENTO + TRACE_METHOD + TRACE_PARAM=0x17371006</p> |
| 4 | <p>Mensagem detalhada do traço com muito um impacto do alto desempenho.</p> | DEBUG | |
| 5 | <p>Mensagem o mais altamente detalhada do traço.</p> | DEBUG | |