

Pesquise defeitos problemas de conectividade entre o server do server CVP OAMP e do atendimento CVP

Índice

[Introdução](#)

[Prerequisites](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Que acontecer quando salvaguarda e distribui o botão pressionado na página CVP OAMP?](#)

[Que componentes nós precisamos de verificar se o server OAMP não pode alcançar o server do atendimento CVP?](#)

[Que arquivos são mudados dentro criar nova imagem o processo?](#)

Introdução

Este documento descreve como pesquisar defeitos problemas de conectividade entre o server portal do console da operação da Voz de Cisco (CVP) (OAMP) com o server do atendimento CVP.

Está aqui a lista de problemas de conectividade comuns entre estes dois server:

1. Que acontecer quando salvaguarda e distribui o botão pressionado na página CVP OAMP?
2. Que componentes nós precisamos de verificar se o server OAMP não pode alcançar o server do atendimento CVP?
3. Que arquivos são mudados dentro criar nova imagem o processo?

Contribuído por Mingze Yan, engenheiro de TAC da Cisco.

Editado por Sahar Modares, engenheiro de TAC da Cisco.

Prerequisites

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CVP

[Componentes Utilizados](#)

- Server 11.5 do atendimento CVP

- CVP OAMP 11.5

Que acontecer quando salvaguarda e distribui o botão pressionado na página CVP OAMP?

A fim compreender o que acontece quando salvaguarda e distribuem o botão são pressionados, você precisam de ver o que é mostrado quando o server novo do atendimento foi instalado. Depois que o server do atendimento CVP é instalado, não há nenhum subsistema CVP definido e o server OAMP não atribui nenhum barramento da mensagem.

A fim verificar a configuração, navegue a \ Cisco \ CVP \ arquivo do conf \ system.properties. O arquivo não inclui a informação de subsistema.

```
CVPServlet.upgradeProperties = false /
#msg.sendType = NEW_CALL
#msg.sendTopic = CVP.ICM.CC.RESP.SYS_SIP1
#stub.ipaddress = localhost
#stub.sendport = 6000
#stub.readport = 7000
CVPServlet.upgradeProperties = false
```

Do mesmo dobrador, há não de encaixe definido no arquivo **MessageAdapter.properties**.

```
#MessageAdapter.MsgBus001.filter.stubFilter1 = CVP.SIP.CC.*
##----- STUB SS (SYS_STUB1) MESSAGE BUS SIDE PLUGIN -----
#MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_STUB1.class =
com.cisco.msg.msgbus.inprocess.InProcessPlugin
#MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_STUB1.param.pluginType = IN_PROCESS
#MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_STUB1.param.adapterName = MsgBus001
#MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_STUB1.param.adapterType = MessageBus
#MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_STUB1.param.mirrorPluginName = SYS_STUB1
#MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_STUB1.filter.exclude.1 = filterAll
#MessageAdapter.MsgBus001.plugin.MSGBUS_STUB1.filter.include.1 = stubFilter1

##----- STUB SS (SYS_STUB1) PLUGIN -----
#MessageAdapter.STUB1.active = true
#MessageAdapter.STUB1.plugin.SYS_STUB1.class = com.cisco.msg.msgbus.inprocess.InProcessPlugin
#MessageAdapter.STUB1.plugin.SYS_STUB1.param.pluginType = IN_PROCESS
#MessageAdapter.STUB1.plugin.SYS_STUB1.param.adapterName = STUB1
#MessageAdapter.STUB1.plugin.SYS_STUB1.param.mirrorPluginName = MSGBUS_STUB1
#MessageAdapter.STUB1.plugin.SYS_STUB1.param.adapterType = STUB
```

Dos logs CVP, este é o que mostra quando há nenhum subsistema definido:

```
16: 10.66.75.101: Jul 07 2017 09:28:27.726 +1000: %CVP_11_5_Infrastructure-0-START: No
Subsystems have been started. Have you configured your server yet? ; Make sure
<CVP_HOME>\conf\propFileList.properties is loading "system" and that
<CVP_HOME>\conf\system.properties lists at least one subsystem to load. [id:1033]
```

Quando o server do atendimento CVP é configurado na página OAMP GUI, estas mudanças acontecem:

1. A informação do barramento da mensagem dos impulsos do server OAMP ao server do atendimento CVP, igualmente adiciona o subsistema e o encaixe.
2. Estes arquivos são alterados depois que as mudanças eram aplicadas:

Name	Date modified	Type	Size
icm	7/7/2017 10:23 AM	PROPERTIES File	2 KB
jmx_callserver.conf	7/7/2017 10:23 AM	CONF File	1 KB
jmx_oamp.conf	7/7/2017 10:23 AM	CONF File	1 KB
jmx_vxml.conf	7/7/2017 10:23 AM	CONF File	1 KB
jmx_wsm.conf	7/7/2017 10:23 AM	CONF File	1 KB
messageAdapter	7/7/2017 10:23 AM	PROPERTIES File	11 KB
orm	7/7/2017 10:23 AM	PROPERTIES File	2 KB
orm	7/7/2017 10:23 AM	XML Document	5 KB
orm.xml.bak	7/7/2017 10:23 AM	BAK File	5 KB
orm_jmx	7/7/2017 10:23 AM	PROPERTIES File	1 KB
sip	7/7/2017 10:23 AM	PROPERTIES File	7 KB
system	7/7/2017 10:23 AM	PROPERTIES File	4 KB
wrapper.conf	7/7/2017 10:23 AM	CONF File	7 KB

3. Do arquivo system.properties, o barramento da mensagem é atribuído pelo server OAMP, que é globalmente significativo. Cada server do atendimento CVP usa o barramento diferente da mensagem para comunicar-se com o OAMP:

```
CVPServlet.upgradeProperties = false
MessagingLayer.adapterName = MsgBus003
CVPServlet.subsystem.0.Class = com.cisco.cvp.central.CVPController
CVPServlet.subsystem.0.ID = CVPCTL3
CVPServlet.subsystem.1.Class = com.cisco.cvp.icm.ICMSubsystem
CVPServlet.subsystem.1.ID = ICM3
CVPServlet.subsystem.2.Class = com.cisco.cvp.sip.SipSubsystem
CVPServlet.subsystem.2.ID = SIP3
CVPServlet.subsystem.3.Class = com.cisco.cvp.ivr.IVRSubSystem
CVPServlet.subsystem.3.ID = IVR3
cmdManager.timeout = 10000
cmdManager.commandPrefix = cmd /c
cmdManager.checkServiceCmd = net start
cmdManager.cmd_separator = &
cmdManager.expected = expected
```

4. Do arquivo ORM.Properties, o adapterName do controle é adicionado:

```
#For http client
orm.org.apache.logLevel = ERROR
httpClient.logLevel = ERROR
orm.controller.adapterName = CVPCTL3
```

5. O arquivo interno messageAdapter.properties, encaixes é adicionado, e os números de porta são atribuídos a cada um de encaixe.

```
# ----- 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 = 10.66.75.101
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_ORM3
```

6. Em wrapper.conf, a adição das Javas que ajusta rmi.server é adicionada:

```
# Java Additional Parameters
wrapper.java.additional.1= -Djavax.net.ssl.keyStore=C:/Cisco/CVP/conf/security/.ormKeystore
wrapper.java.additional.2= -Djavax.net.ssl.keyStorePassword=<NEED_TO_MODIFY>
wrapper.java.additional.3= -Djavax.net.ssl.keyStoreType=JCEKS
wrapper.java.additional.4= -Djavax.net.ssl.trustStore=C:/Cisco/CVP/conf/security/.keystore
wrapper.java.additional.5= -Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<NEED_TO_MODIFY>
wrapper.java.additional.6= -Djavax.net.ssl.trustStoreType=JCEKS
wrapper.java.additional.7= -Dcom.sun.management.config.file=../conf/orm_jmx.properties
wrapper.java.additional.8= -Dccbu.logging.config.file=log4j_orm.xml
wrapper.java.additional.9= -Djava.rmi.server.hostname=10.66.75.101
```

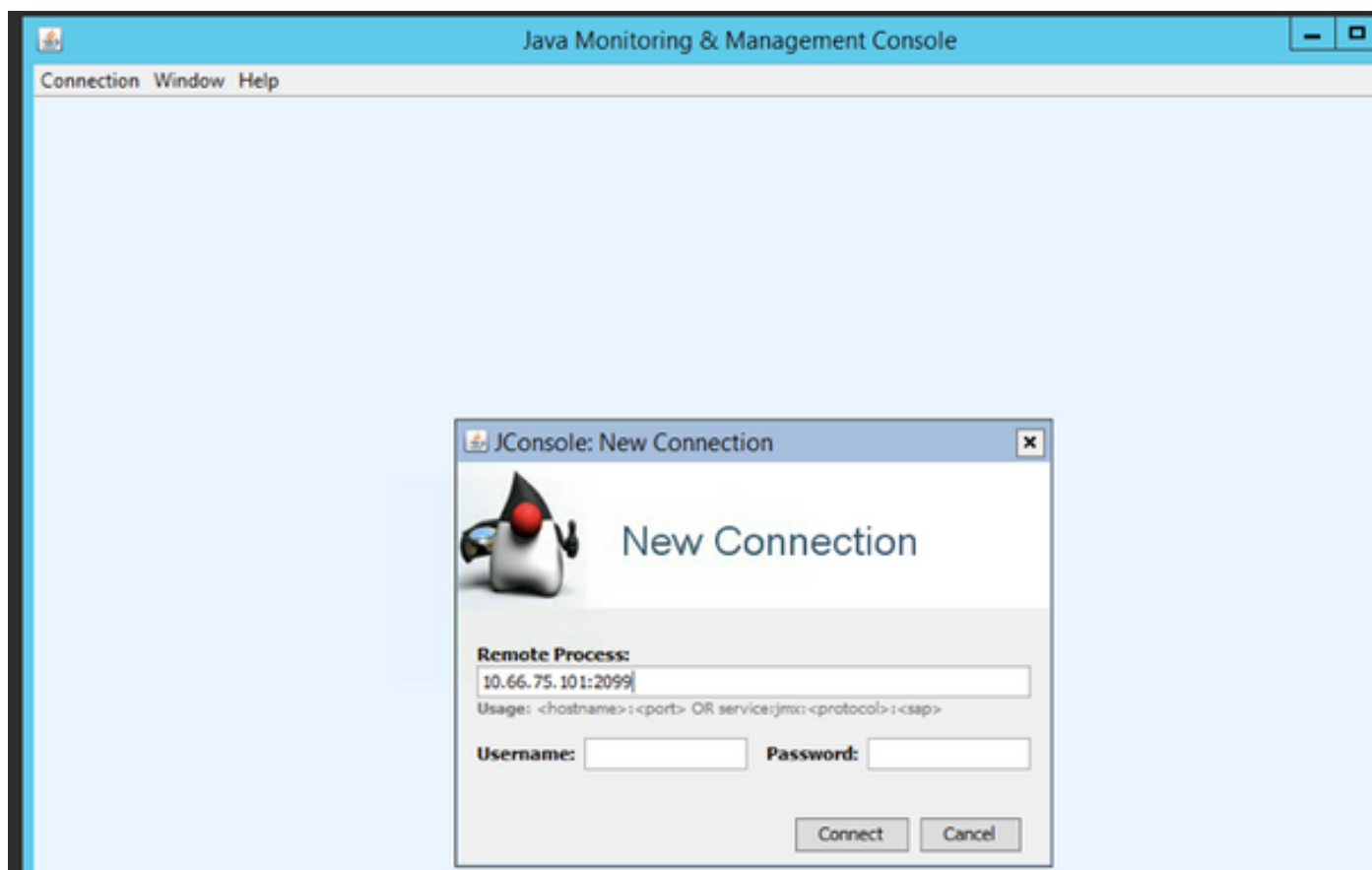
Que componentes nós precisamos de verificar se o server OAMP não pode alcançar o server do atendimento CVP?

Quando a configuração CVP salvar de OAMP, este Mensagem de Erro pode ser indicado:

O “dispositivo não podia ser alcançado devido ao timeout de conexão”

A fim conectar OAMP ao server do atendimento CVP, OAMP precisa de comunicar-se com as duas portas no atendimento CVP separa, que são 2099 (porta fixa) e uma porta aleatória rmi (1024- 65535).

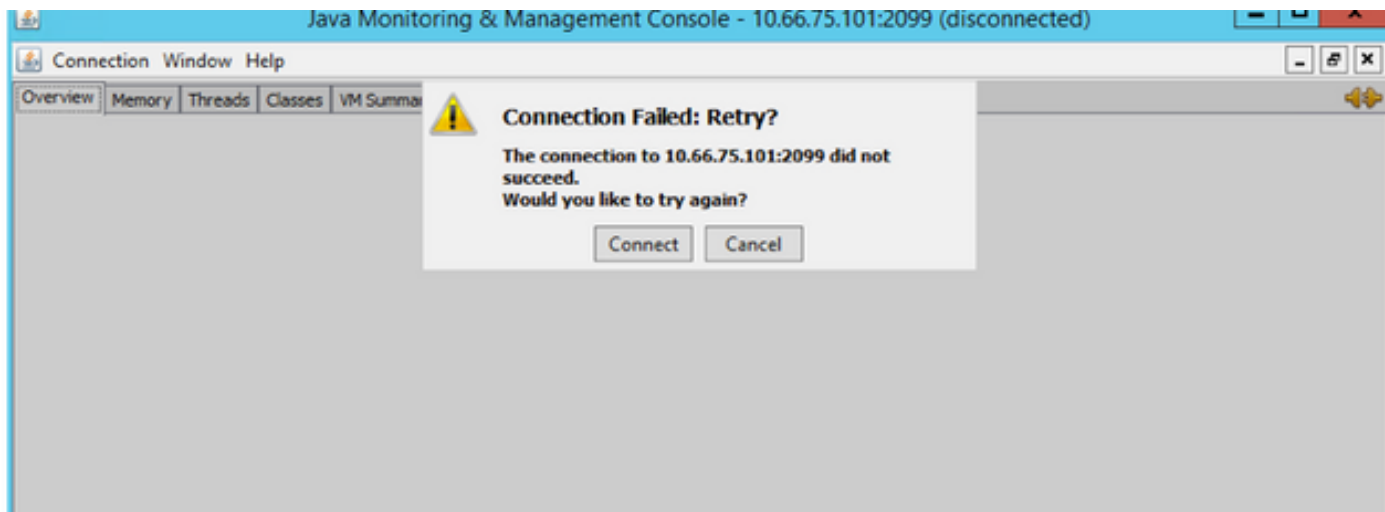
Use o jconsole para testar a Conectividade (C:\Cisco\CVP\jre\bin\jconsole.exe):



Se o teste falha com **conexão** deste Mensagem de Erro a “**falhada: Nova tentativa?**”, estas duas portas devem ser verificadas:

1. Número de porta 2099
2. A porta aleatória rmi. (que em nosso OS do aparelho de teste atribuiu o número de porta 1042).

Está aqui o Mensagem de Erro quando a porta 1042 é obstruída:



Está aqui a captura de pacote de informação quando trabalhos de teste do jconsole muito bem:

Time	Seq	Len	Source	Destination	Protocol	Details
1125	37.483619	10.66.75.47	10.66.75.101	TPKT	71 Continuation	
1126	37.489965	10.66.75.47	10.66.75.101	TPKT	104 Continuation	
1127	37.489983	10.66.75.101	10.66.75.47	TCP	54 2099->65487 [ACK] Seq=19 Ack=75 Win=525312 Len=0	
1128	37.490780	10.66.75.101	10.66.75.47	TPKT	282 Continuation	
1129	37.504539	10.66.75.47	10.66.75.101	TCP	66 65488->1042 [SYN, ECN, CWR] Seq=0 Win=8192 Len=0 MSS=1460 W...	
1130	37.504643	10.66.75.101	10.66.75.47	TCP	66 1042->65488 [SYN, ACK, ECN] Seq=0 Ack=1 Win=8192 Len=0 MSS=...	
1131	37.504855	10.66.75.47	10.66.75.101	TCP	60 65488->1042 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=525568 Len=0	
1132	37.511361	10.66.75.101	10.66.75.47	TCP	282 [TCP Retransmission] 2099->65487 [PSH, ACK] Seq=19 Ack=75 W...	
1133	37.511578	10.66.75.47	10.66.75.101	TCP	66 65487->2099 [ACK] Seq=75 Ack=247 Win=65280 Len=0 SLE=19 SRE...	
1135	37.532922	10.66.75.47	10.66.75.101	TCP	61 65488->1042 [PSH, ACK] Seq=1 Ack=1 Win=525568 Len=7	
1136	37.533206	10.66.75.101	10.66.75.47	TCP	72 1042->65488 [PSH, ACK] Seq=1 Ack=8 Win=525568 Len=18	
1137	37.533584	10.66.75.47	10.66.75.101	TCP	71 65488->1042 [PSH, ACK] Seq=8 Ack=19 Win=525568 Len=17	
1138	37.540804	10.66.75.47	10.66.75.101	TCP	505 65488->1042 [PSH, ACK] Seq=25 Ack=19 Win=525568 Len=451	

Devido a esta porta aleatória, o servidor de console da operação CVP não pode ser distribuído fora de um Firewall quando todos componentes unificados restantes CVP residirem dentro do Firewall.

http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/customer_voice_portal/srnd/11_0/CCVP_BK_11366AC9_00_1101-design-guide/CCVP_BK_11366AC9_00_1101-design-guide_chapter_01100.html

O comportamento foi descrito neste defeito:

[CSCve32007](#) - Servidor de console no meio das operações do Firewall e componentes CVP

A fim encontrar o número aleatório rmi, use estas etapas:

Step1. Use 2099 para encontrar o número PID.

Etapas 2. Use o número PID para encontrar todas as portas que são usadas.

Exemplo:

```

C:\>>
C:\> netstat -ano | findstr 2099
TCP    0.0.0.0:2099      0.0.0.0:0        LISTENING        1720
TCP    [::]:2099        [::]:0           LISTENING        1720

C:\>>
C:\>>
C:\> netstat -ano | findstr 1720
TCP    0.0.0.0:1042     0.0.0.0:0        LISTENING        1720
TCP    0.0.0.0:1043     0.0.0.0:0        LISTENING        1720
TCP    0.0.0.0:2099     0.0.0.0:0        LISTENING        1720
TCP    10.66.75.101:1042 10.66.75.47:49345 ESTABLISHED      1720
TCP    10.66.75.101:1042 10.66.75.47:49677 ESTABLISHED      1720
TCP    10.66.75.101:1042 10.66.75.47:50702 ESTABLISHED      1720
TCP    10.66.75.101:1042 10.66.75.47:50708 ESTABLISHED      1720
TCP    10.66.75.101:1042 10.66.75.47:50709 ESTABLISHED      1720
TCP    10.66.75.101:1042 10.66.75.47:50710 ESTABLISHED      1720
TCP    10.66.75.101:1042 10.66.75.47:65492 ESTABLISHED      1720
TCP    10.66.75.101:26783 10.66.75.101:23000 SYN_SENT         1720
TCP    127.0.0.1:1044    127.0.0.1:32000  ESTABLISHED      1720
TCP    [::]:1042        [::]:0           LISTENING        1720
TCP    [::]:1043        [::]:0           LISTENING        1720
TCP    [::]:2099        [::]:0           LISTENING        1720
UDP    0.0.0.0:52048    *:*              1720
UDP    0.0.0.0:57803    *:*              1720
UDP    0.0.0.0:57804    *:*              1720
UDP    10.66.75.101:5516 *:*              1720
UDP    [::]:52048       *:*              1720
UDP    [::]:57803       *:*              1720
UDP    [::]:57804       *:*              1720

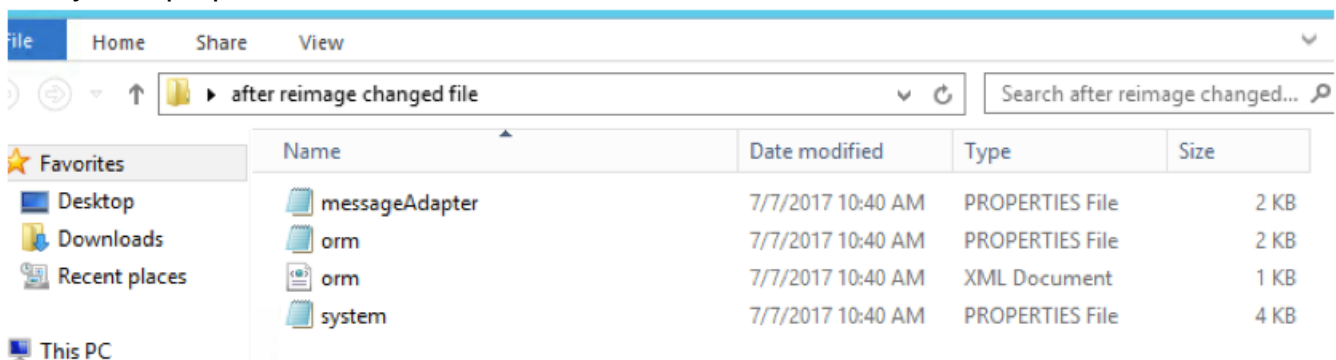
```

Nota: A conexão entre OAMP e server do atendimento é bidirecional. O mesmo comando pode ser usado para portas local em server OAMP.

Que arquivos são mudados dentro criar nova imagem o processo?

Depois que o processo da nova imagem, quatro arquivos é mudado:

- messageAdapter.properties
- orm.properties
- orm.xml
- system.properties



Estão aqui as mudanças para estes quatro arquivos:

- Em messageAdapter.properties, os encaixes que foi adicionado na seção anterior são suprimidos

- Em orm.propeties, orm.controller.adapterName =CVPCTL3 **é removido**
- Em orm.xml, todo o subsistema adicionado na seção anterior é suprimido
- Em system.propeties, o subsistema foi adicionado na seção anterior é suprimido

Se você clica a salvaguarda e o desenvolvimento da página OAMP, o server do atendimento CVP não está atualizado, porque OAMP ainda no uso com o barramento ID da mensagem se comunicam com o server do atendimento, mas o server do atendimento não tem nenhuma tal informação do barramento da mensagem.

Depois que o supressão do server do atendimento CVP de OAMP, três arquivos é mudado:

- messageAdaptor
- Orm
- Sistema

Name	Date modified	Type	Size
messageAdapter	7/7/2017 10:42 AM	PROPERTIES File	0 KB
orm	7/7/2017 10:42 AM	PROPERTIES File	2 KB
system	7/7/2017 10:42 AM	PROPERTIES File	4 KB

- o arquivo do messageAdaptor está vazio
- Orm adiciona esta linha **orm.controller.adapterName =**
- O arquivo de sistema adiciona esta linha **MessagingLayer.adapterName =**

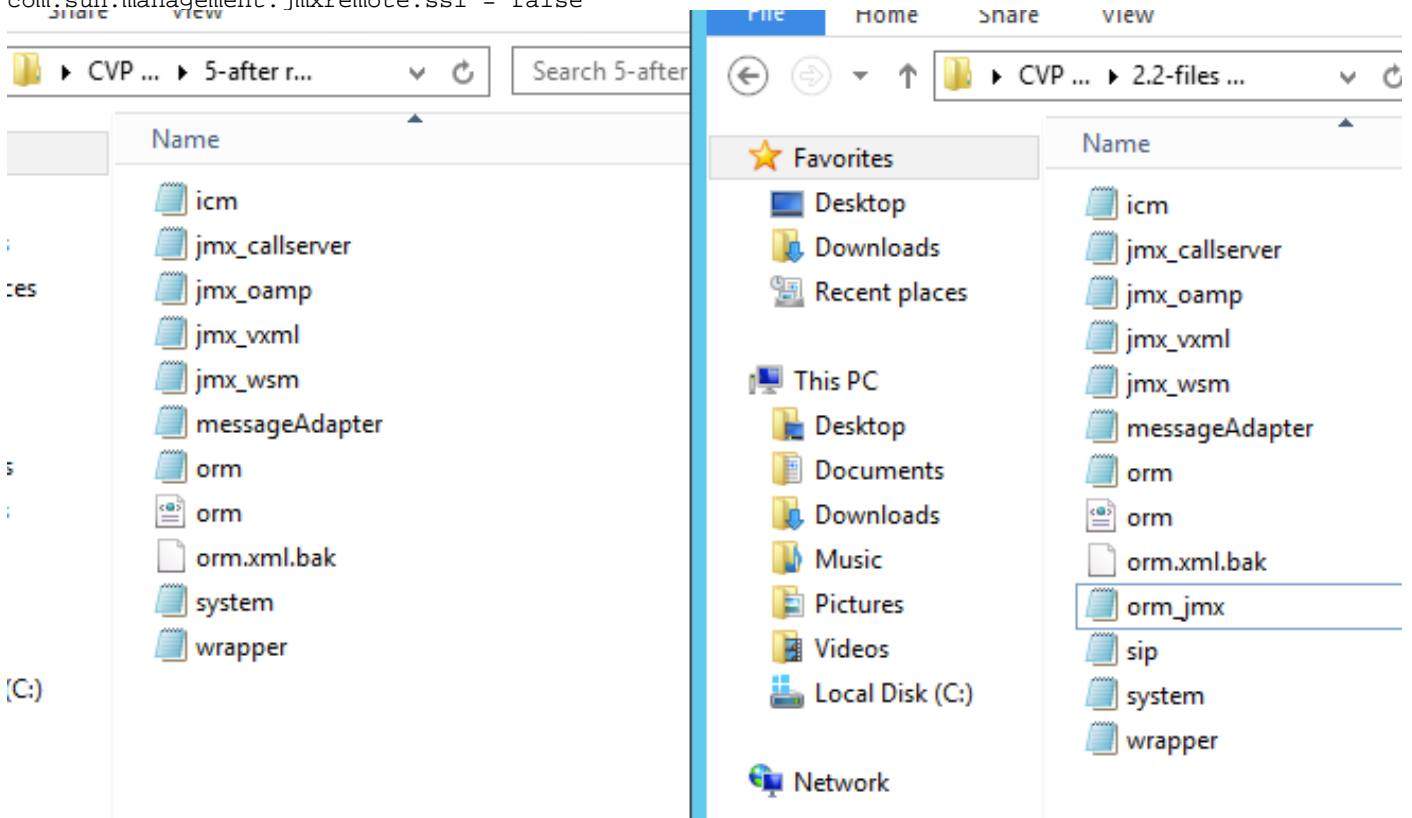
Quando você adicionar novamente o server do atendimento CVP em OAMP, a seguir a configuração está atualizada no server do atendimento CVP.

CVP analysis ▶ 5-after re-add back from oamp

Name	Date modified	Type	Size
icm	7/7/2017 10:44 AM	PROPERTIES File	2 KB
jmx_callserver	7/7/2017 10:44 AM	CONF File	1 KB
jmx_oamp	7/7/2017 10:44 AM	CONF File	1 KB
jmx_vxml	7/7/2017 10:44 AM	CONF File	1 KB
jmx_wsm	7/7/2017 10:44 AM	CONF File	1 KB
messageAdapter	7/7/2017 10:44 AM	PROPERTIES File	11 KB
orm	7/7/2017 10:44 AM	PROPERTIES File	2 KB
orm	7/7/2017 10:44 AM	XML Document	5 KB
orm.xml.bak	7/7/2017 10:44 AM	BAK File	5 KB
system	7/7/2017 10:44 AM	PROPERTIES File	4 KB
wrapper	7/7/2017 10:44 AM	CONF File	7 KB

Os arquivos actualizados são quase os mesmos que o desenvolvimento da primeira vez, à exceção do **orm_jmx** do arquivo.


```
com.sun.management.jmxremote.ssl.need.client.auth = false
com.sun.management.jmxremote.authenticate = false
com.sun.management.jmxremote.port = 2099
com.sun.management.jmxremote.ssl = false
```



Assim, criar nova imagem a informação do barramento da mensagem das supressões, que causa OAMP não pode atualizar o server do atendimento CVP. Conseqüentemente, o server do atendimento deve ser suprimido para permitir que o server do atendimento aceite a atribuição nova do barramento da mensagem.

Arquivos de configuração e captura de pacote de informação anexados para a referência.