

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Проблема](#)

[Решение](#)

Введение

Этот документ описывает, как устранить неполадки Обратного вызова Любезности (CCB) проблема, отнесенная к тому, чтобы быть не в состоянии подключить с Речевым порталом Клиента Cisco (CVP) сервер создания отчетов и сбои CCB.

Внесенный Марией Хосе Мендес, специалистом службы технической поддержки Cisco.

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Подача CVP
- Обратный вызов любезности CVP
- Cisco унифицированный Intelligent Contact Management (ICM), Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) развертывания

Используемые компоненты

Сведения в этом документе основываются на Версии сервера 8.0 CVP, и выше.

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Общие сведения

СВ CVP требует реализации сервера создания отчетов CVP. Требуется, что сервер создания отчетов CVP активен и в обслуживании для ССВ для работы. Если сервер создания отчетов не активен, или приложение ССВ неспособно достигнуть сервера создания отчетов, сбоят ССВ.

Проблема

Один из сценариев, где ССВ отказывает, потому что это не может достигнуть сервера создания отчетов, - когда истекает `cvp_dbuser` пароль. Об ошибке сообщают в Речевом Серверном приложении XML CVP журналы операций `CallbackEntry`, "Подведенные для соединения с `servlet` - "HTTP/1.1 500 Внутренних ошибок сервера \".

В журналах сервера создания отчетов также сообщают об ошибке. От журналов создания отчетов CVP вы видите, что пользователь базы данных не в состоянии соединиться с Базой данных Informix.

Спойлер

```
CVP_9_0_RPT-3-CCB_DB_ERROR DbException: Подведенный для получения соединения
db: InformixDataSourceConnection: InstantiatedByDBScript: ложный
ConnectionPoolDataSource:: InformixServer: Пользователь 'cvp': База данных 'cvp_dbuser':
```

Хост 'Обратного вызова': порт 'CVPRPT': '1526' {Вложенный SQLException; SQLState: 08004
Кода поставщика:-908 сообщений: com.informix.asf. IfxASFException: Попытайтесь
соединиться с сервером базы данных (cvp) подведенный.}:
com.cisco.cvp.reporting.callback.dao. DbConnectionException: DbException: Подведенный для
получения соединения db: InformixDataSourceConnection: InstantiatedByDBScript: ложный
ConnectionPoolDataSource:: InformixServer: Пользователь 'cvp': База данных 'cvp_dbuser':
Хост 'Обратного вызова': порт 'CVPRPT': '1526' {Вложенный SQLException; SQLState: 08004
Кода поставщика:-908 сообщений: com.informix.asf. IfxASFException: Попытайтесь
соединиться с сервером базы данных (cvp) подведенный.}
(JdbcCallbackDAO). com.cisco.cvp.reporting.callback.dao. DbConnectionException: DbException:
Подведенный для получения соединения db: InformixDataSourceConnection:
InstantiatedByDBScript: ложный ConnectionPoolDataSource:: InformixServer: Пользователь
'cvp': База данных 'cvp_dbuser': Хост 'Обратного вызова': порт 'CVPRPT': '1526' {Вложенный
SQLException; SQLState: 08004 Кода поставщика:-908 сообщений: com.informix.asf.
IfxASFException: Попытайтесь соединиться с сервером базы данных (cvp) подведенный.}

CVP_9_0_RPT-3-CCB_DB_ERROR DbException: Подведенный для получения соединения
db: InformixDataSourceConnection: InstantiatedByDBScript: ложный
ConnectionPoolDataSource:: InformixServer: Пользователь 'cvp': База данных 'cvp_dbuser':
Хост 'Обратного вызова': порт 'CVPRPT': '1526' {Вложенный SQLException; SQLState: 08004
Кода поставщика:-908 сообщений: com.informix.asf. IfxASFException: Попытайтесь
соединиться с сервером базы данных (cvp) подведенный.}:
com.cisco.cvp.reporting.callback.dao. DbConnectionException: DbException: Подведенный для
получения соединения db: InformixDataSourceConnection: InstantiatedByDBScript: ложный
ConnectionPoolDataSource:: InformixServer: Пользователь 'cvp': База данных 'cvp_dbuser':
Хост 'Обратного вызова': порт 'CVPRPT': '1526' {Вложенный SQLException; SQLState: 08004
Кода поставщика:-908 сообщений: com.informix.asf. IfxASFException: Попытайтесь
соединиться с сервером базы данных (cvp) подведенный.}
(JdbcCallbackDAO). com.cisco.cvp.reporting.callback.dao. DbConnectionException: DbException:
Подведенный для получения соединения db: InformixDataSourceConnection:
InstantiatedByDBScript: ложный ConnectionPoolDataSource:: InformixServer: Пользователь
'cvp': База данных 'cvp_dbuser': Хост 'Обратного вызова': порт 'CVPRPT': '1526' {Вложенный
SQLException; SQLState: 08004 Кода поставщика:-908 сообщений: com.informix.asf.
IfxASFException: Попытайтесь соединиться с сервером базы данных (cvp) подведенный.}

Решение

Эта проблема может произойти, если у пользователя CVP_DB было "Изменение, пароль" на следующем входе в систему включил. Во избежание этой проблемы можно заставить пароль никогда не истекать.

Пароли создания отчетов подвергаются и Унифицированной политике паролирования CVP и политике паролирования, принужденной операционной системой компьютера, на котором сервер создания отчетов находится и должен удовлетворить требования более строгой политики. При проведении политики истечения срока действия пароля не забудьте использовать Консоль Операций для изменения Администратора базы данных и Пользователей базы данных? пароли перед паролями истекают для предотвращения возможности потери данных или время простоя.

Это может произойти, если у пользователя CVP_DB было "Изменение, пароль" на следующем входе в систему включил, для предотвращения этой проблемы, можно заставить пароль никогда не истекать.