

安装客户语音门户11.6(1)ES 7后排除VXML服务器启动问题

目录

- [简介](#)
- [使用的组件](#)
- [问题](#)
- [解决方案](#)
- [验证](#)

简介

本文档介绍在安装客户语音门户(CVP)11.6(1)工程特别计划(ES)7后可能出现的VXML服务器启动问题故障排除步骤。

使用的组件

本文档中的信息基于CVP 11.6(1)ES 7。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

问题

在CVP呼叫服务器和CVP VXML服务器上安装CVP 11.6.1 ES 7后，Cisco CVP VXMLServer服务将状态显示为**Running**状态，如图所示；

	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...

但VXML服务器未启动。要确认此项，请确保查看CVP VXML服务器位置C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs\GlobalAdminLogger上的日志，并查看文件名“admin_history<date>.txt”。日志将指示最后一条服务器停止消息，但ES安装后不会显示服务器启动消息，如图所示；

```
File Edit Format View Help
07/17/2019 16:25:26.183,server_stop,success
```

此外，服务器上的任何应用程序都未加载，包括路径C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs中的HelloWorld和VXML startup_error_log将报告错误：

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

解决方案

在安装CVP 11.6.1 ES 7后，自定义jar文件未添加回各个位置时会发生此问题。在安装前和安装后需要验证自定义jar文件的一些位置包括：

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

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

注意：可以有其他位置。Call Studio开发人员应确定jar文件内容的所有可能位置。

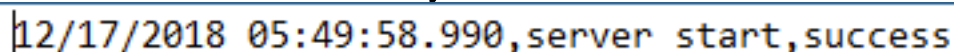
要解决此问题：

注意：确保在安装EVP 11.6.1 ES 7之前已保存备份jar文件；这是安装前步骤的要求。请参阅CVP 11.6.1 ES 7版[本说明](#)。

- 停止Cisco CVP VXML服务器服务。
- 在所有位置复制自定义JAR文件。自定义文件是在CVP 11.6.1 ES 7安装之前备份的文件。
- 启动Cisco CVP VXML服务器服务。

验证

- 验证服务器启动是否完成(查看CVP VXML服务器位置
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs\GlobalAdminLogger的日志并查看文件名
“admin_history<date>.txt”)，且正在加载应用程序(通过查看位置
C:\Cisco\CVP\VXMLServer\admin.中的status.bat)
- 服务器开始以admin_history<date>.txt格式接收，如图所示；



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

- Status.bat将所有可用应用显示为Running，如图所示；

注意：下面列出的应用名称来自实验CVP;此列表可能不同，并且可以根据已配置为运行的内容或多或少地包含应用名称。

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 . . . _