

排除Cisco CVP OAMP故障

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[OAMP不显示正确的设备状态](#)

[基本设计](#)

[普通排除故障](#)

[问题1.设备在操作控制台控制中心不报告和](#)

[问题2. CVP呼叫服务器资源资源管理器不适当地出现](#)

[无法的问题3.添加在OAMP的新的网关](#)

[日志级别和跟踪掩码](#)

[有调试功能的OAMP日志](#)

Introduction

本文描述一些基本步骤排除和查找操作、管理、维护和设置(OAMP)状态的根本原因故障问题。

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- Customer Voice Portal (CVP)服务器
- CVP OAMP

Components Used

本文档中的信息基于以下软件版本：

- CVP服务器10.0及以后
- CVP OAMP 10.0及以后

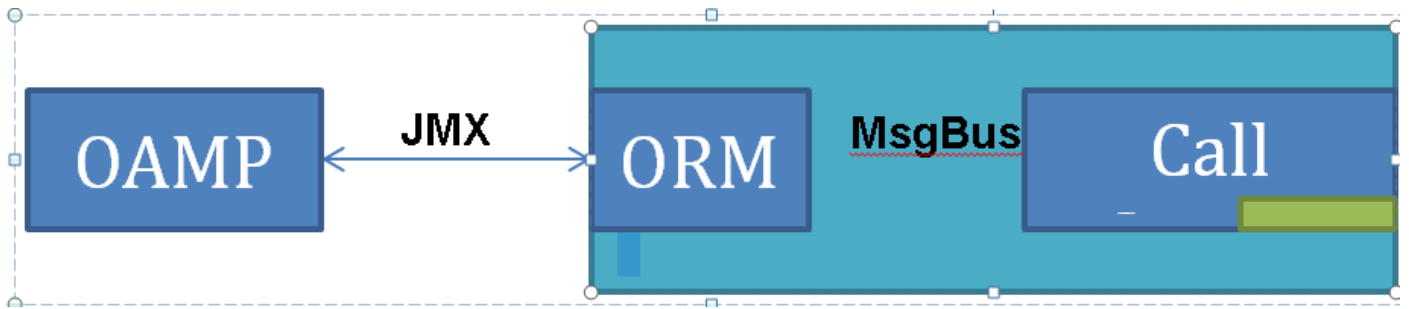
The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

OAMP不显示正确的设备状态

在几个情况下OAMP不显示正确的设备状态，特别是OAMP交互作用呼叫服务器(或语音扩展标记语言(VXML)服务器)。为了排除此问题故障，OAMP和ORM基本设计需要讨论。

基本设计

此设计显示您设备状态通信如何是被实施的：



- 消息CVP呼叫服务器和CVP之间的总线连接告诉服务器OAMP资源管理器(ORM)。
- CVP呼叫服务器或VXML服务器传送心跳线信息到基本子系统。
- 基本子系统(在设计的小的绿色的机箱)传送STATE_EVENT消息总线信息到与子系统状态和转换原因的ORM (例如，状态：IN_SERVICE，原因：正常)
- OAMP通过做远程方法调用轮询设备ORM在每个呼叫服务器(或VXML服务器)的控制中心统计数据，包括设备激活的呼叫的版本、编号和子系统状态。
- OAMP在OAMP控制中心聚集子系统状态到单个状态(下来，部分或者不可得到)显示的)。

在%CVP_HOME%\conf文件夹的messageAdapter.properties文件有连接的定义ORM和CVP服务之间的。

Note:orm.xml将列出所有MBeans或已知设备。此文件很少需要被验证。

普通排除故障

问题1.设备在操作控制台控制中心不报告和

Step 1.检查ORM注册目标设备机器。

Step 2.ORM日志包含STATE_EVENT日志消息。寻找象这样的跟踪消息：

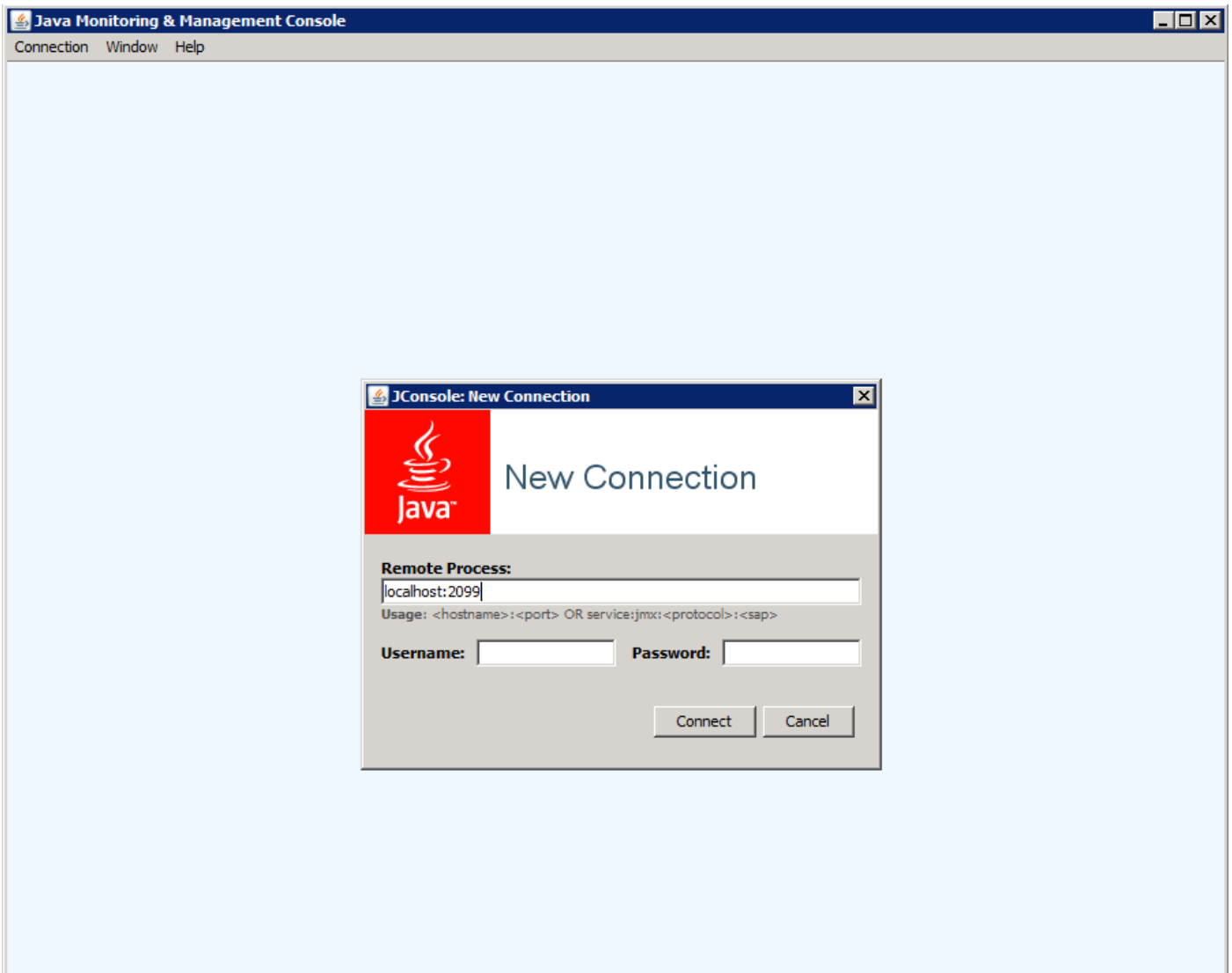
```
{Thrd=SubscriptionMgr} ORMSubsystem.handleInform(): Received inform message [Topic:
CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE | Message type: MsgBus:STATE_EVENT | Message: >>HEADERS:
(JMSType)=MsgBus:STATE_EVENT (JMSDestination)=Topic(CVP.CONTROLLER.ADMIN.EVENT.STATE)
(JMSTimestamp)=1387209211219
(ServerID)=TESTCVP2W.CVPController2:CONTROLLER:CVPCTL2:TESTCVP2W.MsgBus002 >>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].
```

如果这些消息在ORM日志然后被看到，事，ORM优良是，意味着没有在消息总线和ORM进程之间的问题在设备(呼叫服务器、VXML服务器等等)。问题然后，在OAMP和CVP服务器之间，Java管理扩展(JMX)连接。这些步骤将帮助您确认它：

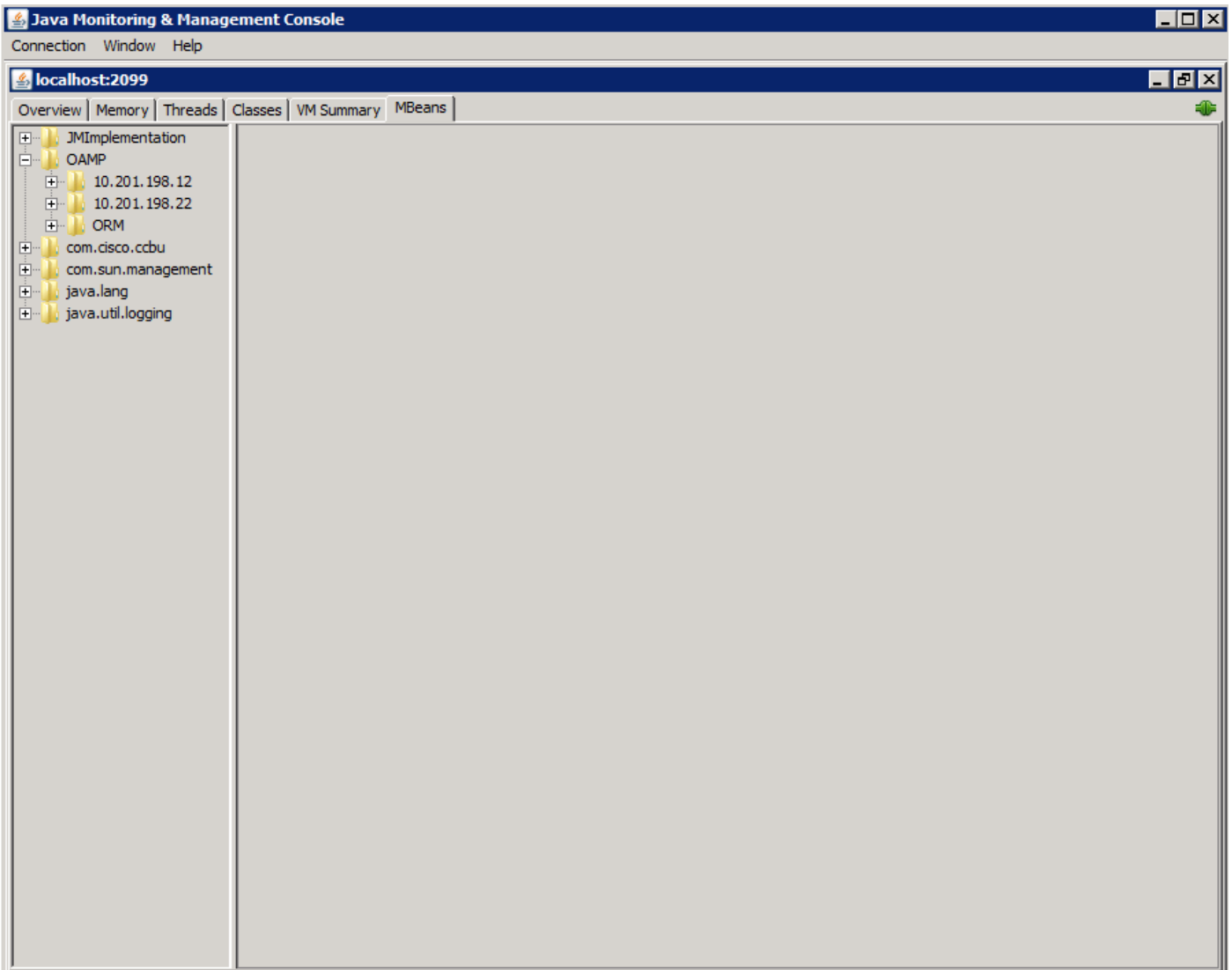
Step 1.在从C:\Cisco\CVP\jre\bin的CVP服务器(呼叫服务器或VXML服务器)生成jconsole.exe。

Step 2.在远程进程字段，被输入的localhost:2099。

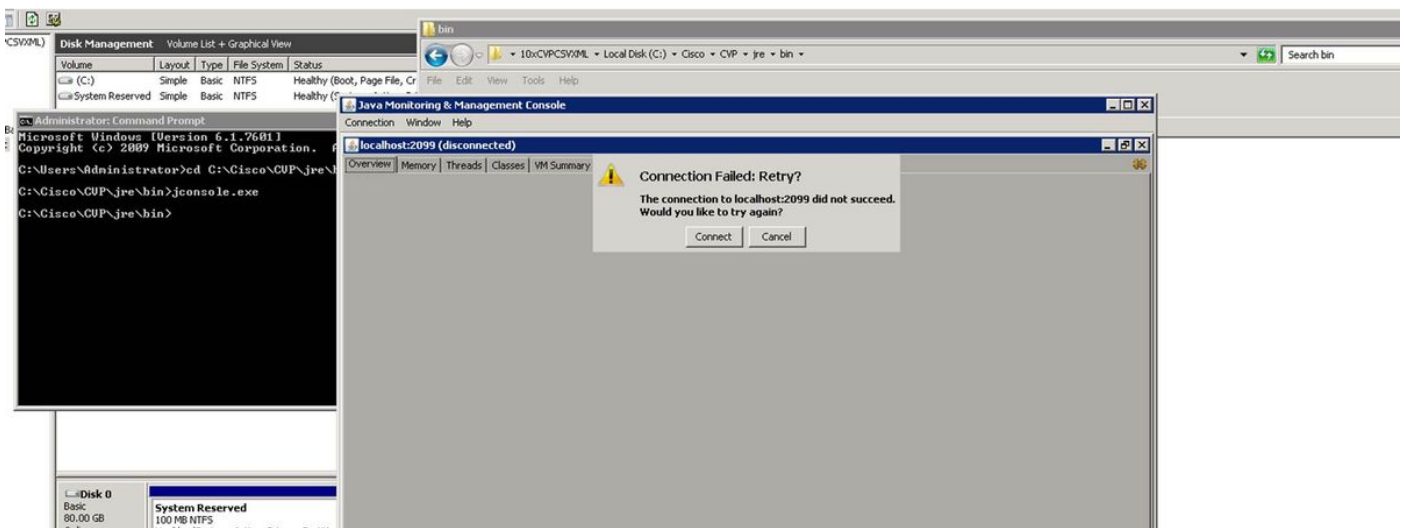
步骤3.如镜像所显示，留下用户名和密码空白。



第4.步。保证连接打开，并且您能查看GUI (和MBeans)如镜像所显示。



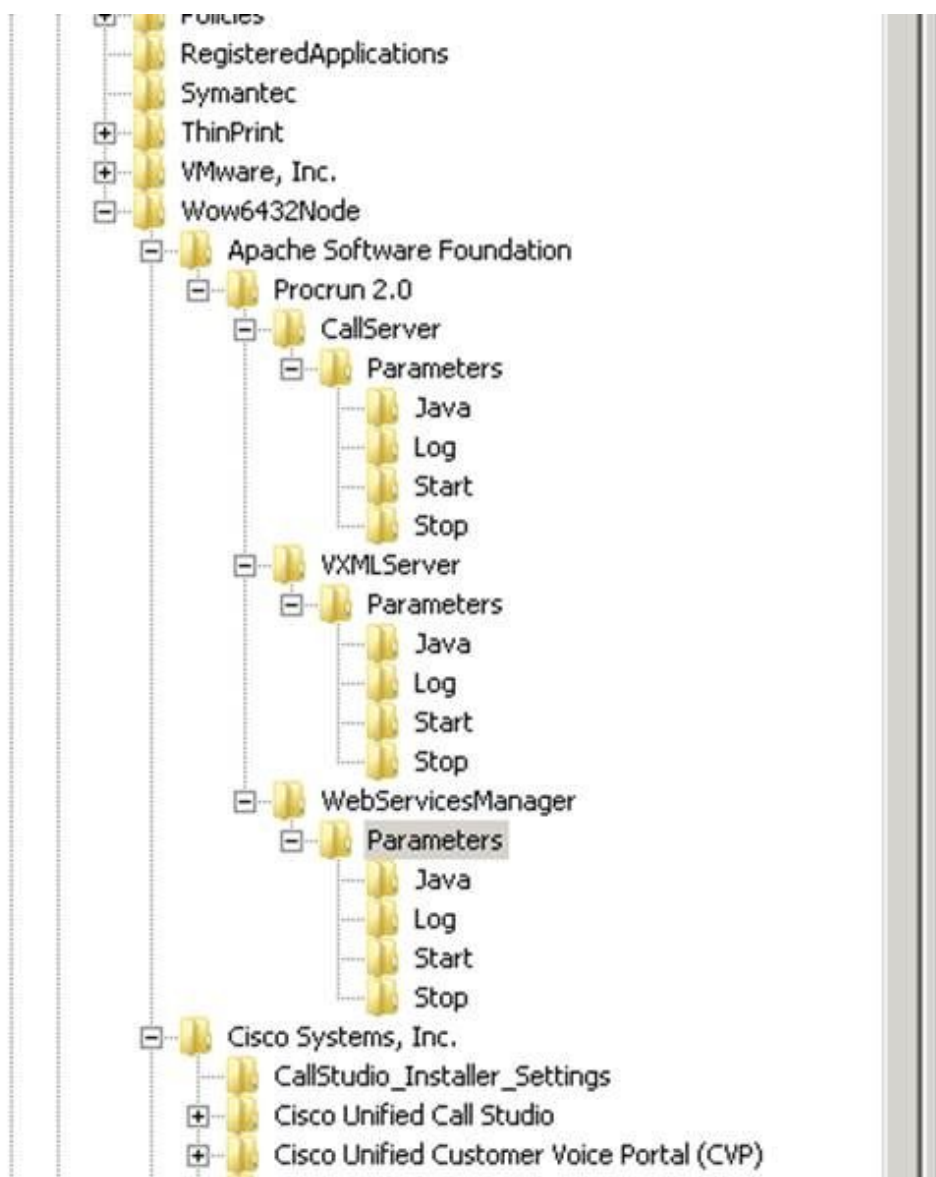
第5步。如果连接发生故障，则检查，如果端口2099是UP。否则，请发现此端口为什么不。可以是某个其他第三方应用程序使用此端口或可以有防火墙或操作系统(OS)特定问题。有更改了服务器的IP地址的方案，在安装了后CVP服务器。如镜像所显示，在此方案中，连接失效与消息。

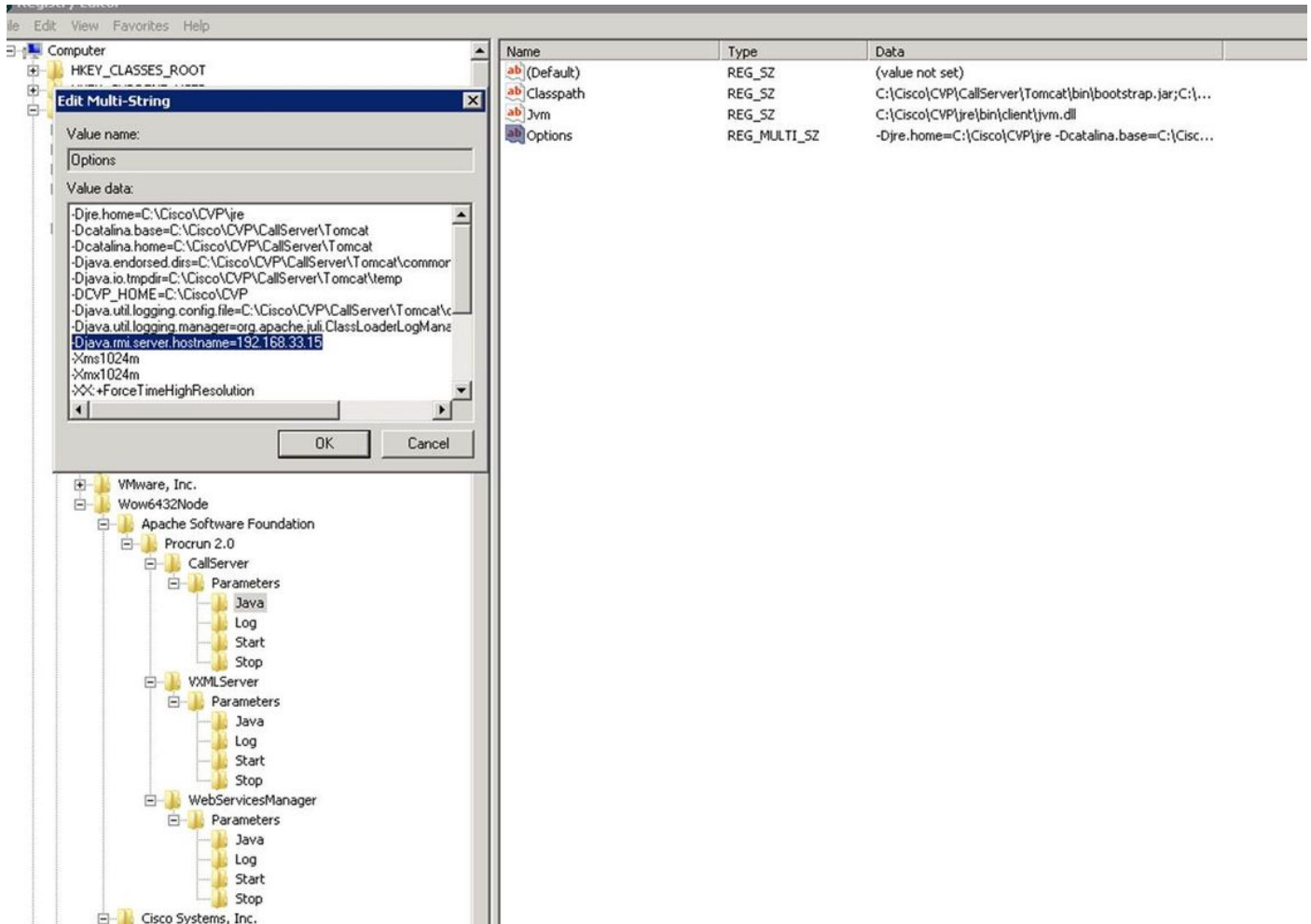


步骤6.打开有Regedit的注册密匙。

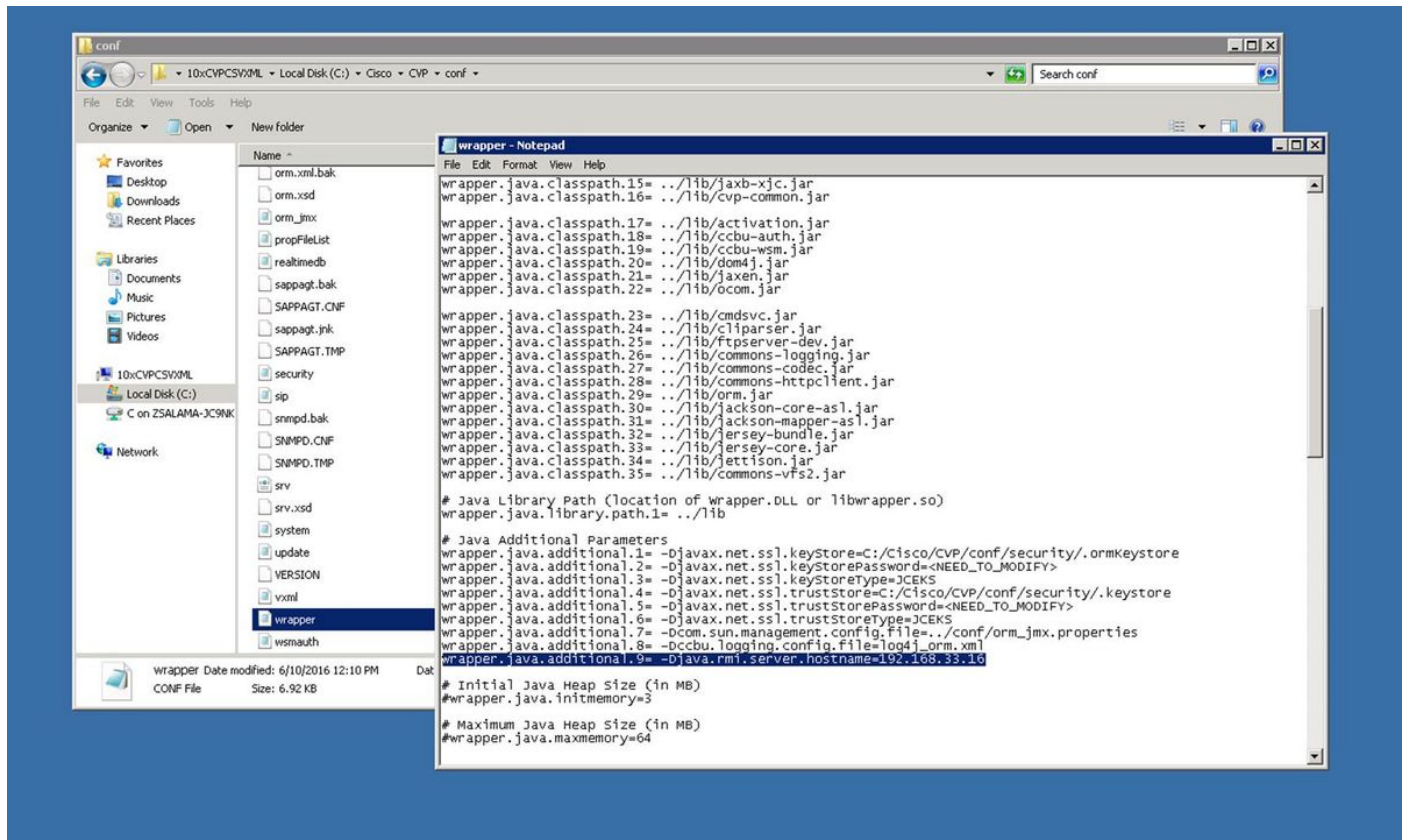
步骤7.连接对Apache软件基础> Procrun 2.0 > CallServer >参数>选项，检查-

Djava.rmi.server.hostname -有正确的IP地址(本地服务器IP地址)。如镜像所显示，检查同样在VxmlServer和WebServicesManager>参数>选项键下。





步骤8. 打开封皮文件在C:\Cisco\CVP\Conf下，并且保证参数Djava.rmi.server.hostname -设置为正确的服务器(当地服务器)如镜像所显示。

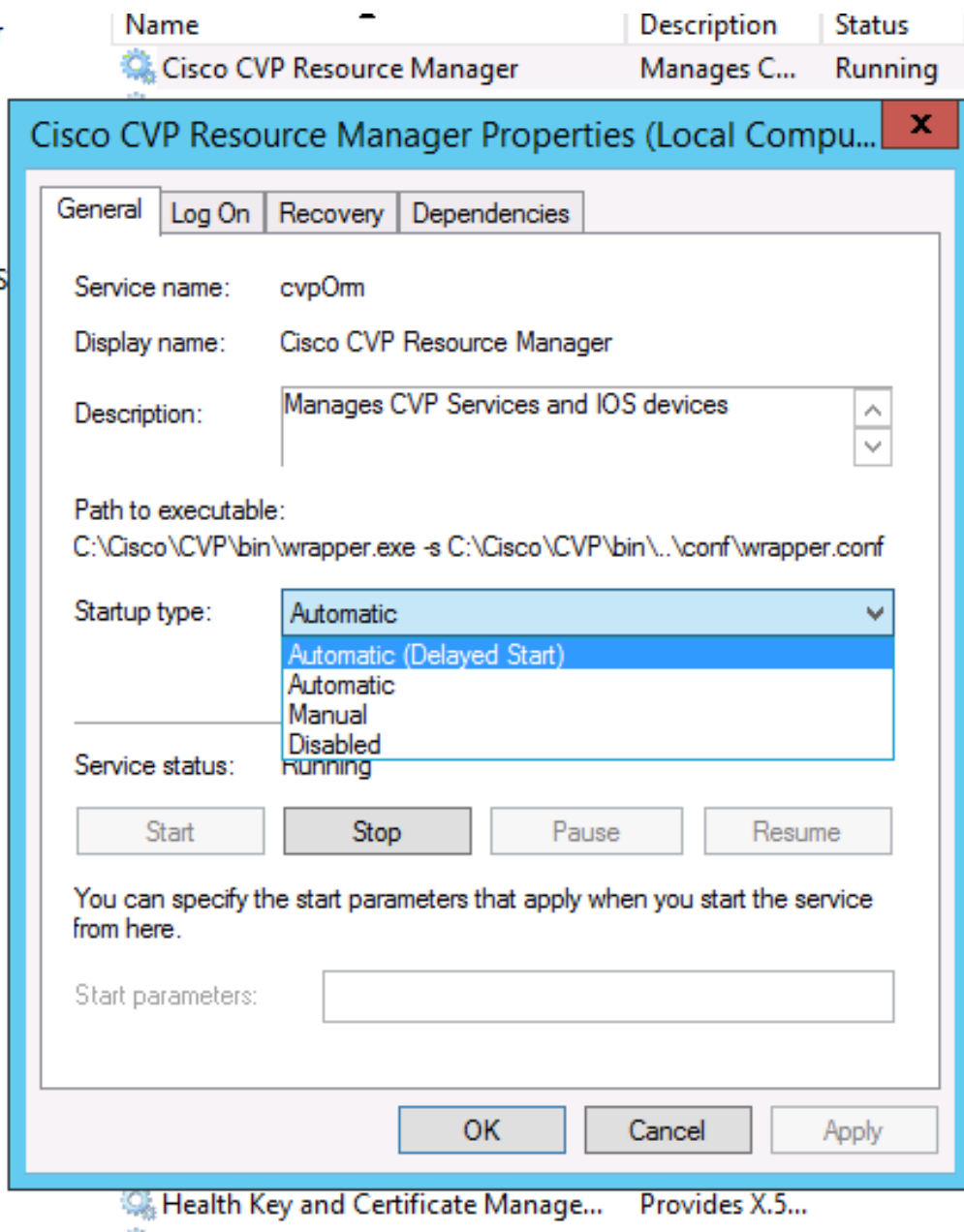


第8.1步。配置ORM服务对自动(被延迟的开始)如镜像所显示。

Cisco CVP Resource Manager

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

Description:
Manages CVP Services and IOS devices




第9步。在您做这些变动在注册和在封皮文件后，请重新启动CVP服务器并且再试一次JMX连接。

步骤10.另一方面，如果能建立连接和发现MBeans然后一切优良在此服务器。

步骤11.进行到OAMP服务器。

步骤12。生成相似地JConsole和而不是localhost的这次指定CVP服务器的IP地址。如果连接发生故障，则有问题在网络层。检查是否有如镜像所显示，阻拦此连接从OAMP到CVP服务器的任何第三方应用程序或防火墙。

JConsole: New Connection

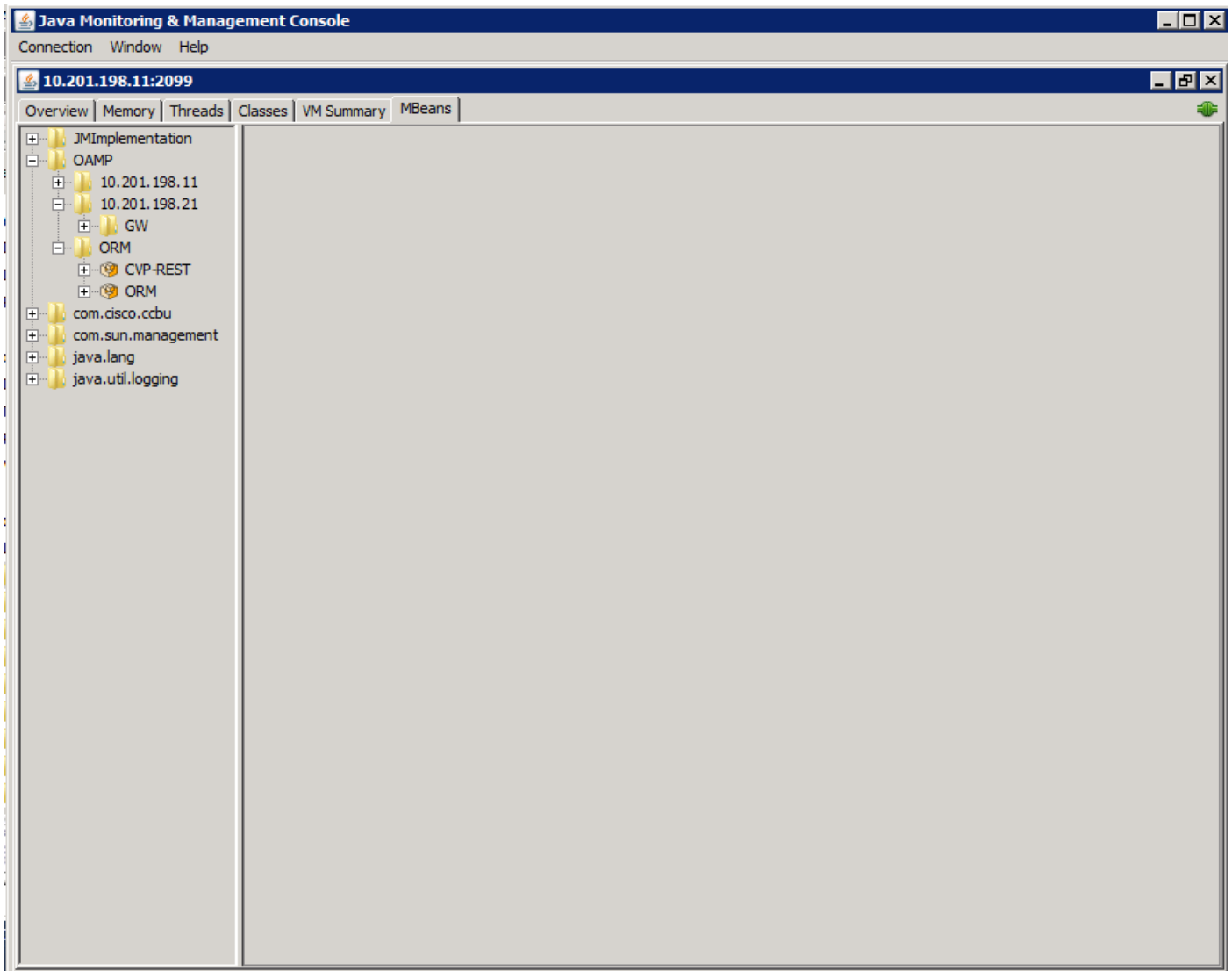


New Connection

Remote Process:

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

Username: **Password:**



第13步。如果从OAMP的JMX连接发生故障，您看到在OAMP日志的这些跟踪：

```
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:
```

可以在找到更多信息为了排除此问题故障：[CSCui63213](#)

步骤14。如果看不到在ORM日志的STATE_EVENT消息那么有在ORM和呼叫服务器之间的一个问题。请继续验证messageAdapter.properties和验证，如果必需的端口是UP (23000呼叫服务器的和23001 VXML服务器的)。

您能寻找的一些日志：

```
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]
```

这确认ORM在端口23000不监听，因此呼叫服务器不能传送STATE_EVENT信息。打开在文本编辑的messageAdapter.properties文件并且确认连接正确定义。如果此配置文件优良是，则重新启动ORM。

第15步。如果连接在messageAdapter.properties没有正确定义那么配置是损坏的。请使用

reimage.batprocess重初始化配置(请勿忘记保存并且配置在OAMP)如镜像所显示。

```
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
```

第16步。有配置是损坏的一些稀有案例。在那种情况下，首先请执行保存并且从OAMP配置。如果这不工作，则请继续重初始化与reimage.bat的配置然后保存和配置新的配置。

问题2. CVP呼叫服务器资源资源管理器不适当地出现

在CVP呼叫服务器启动期间，相关进程CVP日志不显示thisentry：

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

此问题的可能的原因是在此CVP服务器的属性文件是损坏的。

Step 1.如果资源管理器进程运行，请调遣从OAMP的设备。

Step 2.如果资源管理器进程不运行，请按照在设备的重新镜像进程。

无法的问题3.添加在OAMP的新的网关

步骤1.使用orm.xml备份， orm.properties， system.properties， 在OAMP服务器\ %CVP_HOME%\ conf dir的messageAdapter.properties。

步骤2.运行reimage.bat文件当前在OAMP服务器\ %CVP_HOME%\ bin\ TAC (这用在reimage.zip找到的新鲜那些只替换早先文件)。

步骤3.重新启动ORM和OPSConsoleServer服务在OAMP服务器。

如果没解决，请求备份文件和ORM日志有调试功能：

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

在资源管理器服务被重新启动了后，日志文件输出充分的调试信息，：**%CVP_HOME%\日志\ORM**

当您保存一个网关时实际上有内部保存并且配置操作。OAMP与为网关设备联络的ORM是本地OAMP ORM。因此，这些服务需要被重新启动。

日志级别和跟踪掩码

在大多案件，跟踪的默认级别在OAMP的和ORM是足够为了确定问题的根本原因。然而，如果需要增加跟踪的级别，这是步骤为了执行此动作：

有调试功能的OAMP日志

步骤1.备份%CVP_HOME%\conf\oamp.properties。

步骤2.编辑%CVP_HOME%\conf\oamp.properties

```
omgr.traceMask=-1

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

步骤3.重新启动OPSConsoleServer。

跟踪级别	说明	日志级别	跟踪掩码
0	产品安装默认值。应该有no/minimal性能影响。	INFO	无
1	与小的性能影响的较少详细的跟踪消息。	调试	DEVICE_CONFIGURATION + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x01011000
2	与中等性能影响的详细的跟踪消息。	调试	DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x05011000
3	与高性能影响的详细的跟踪消息。	调试	DEVICE_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS + DATABASE_MODIFY + MANAGEMENT=0x05111000
4	与非常高性能影响的详细的跟踪消息。	调试	MISC + DEVICE_CONFIGURATION + ST_CONFIGURATION + SYSLVL_CONFIGURATION + BULK_OPERATIONS + BULK_EXCEPTION_STACKTRACE + DATABASE_MODIFY +

5 最高详细的跟踪消息。

调试

DATABASE_SELECT +
DATABASE_PO_INFO +
管理+
TRACE_METHOD +
TRACE_PARAM=0x17371000
MISC +
DEVICE_CONFIGURATION +
ST_CONFIGURATION +
SYSLVL_CONFIGURATION +
BULK_OPERATIONS +
BULK_EXCEPTION_STACKTRACE +
DATABASE_MODIFY +
DATABASE_SELECT +
DATABASE_PO_INFO +
管理+
TRACE_METHOD +
TRACE_PARAM=0x17371006