

安裝客戶語音門戶11.6(1)ES 7後解決VXML伺服器啟動問題

目錄

- [簡介](#)
- [採用元件](#)
- [問題](#)
- [解決方案](#)
- [驗證](#)

簡介

本文描述解決安裝客戶語音門戶(CVP)11.6(1)工程特別計畫(ES)7後可能出現的VXML伺服器啟動問題的步驟。

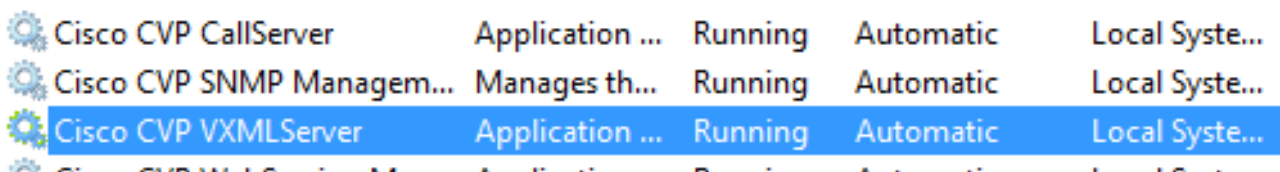
採用元件

本文檔中的資訊基於CVP 11.6(1)ES 7。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

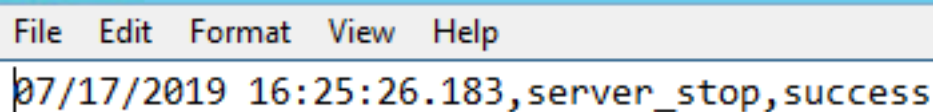
問題

在CVP呼叫伺服器和CVP VXML伺服器上安裝CVP 11.6.1 ES 7後，Cisco CVP VXMLServer服務的狀態顯示為「Running」狀態，如下圖所示；



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...

但是，VXML伺服器未啟動。若要確認這一點，請確保檢視CVP VXML伺服器位置C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs\GlobalAdminLogger處的日誌，並檢視檔名「admin_history<date>.txt」。日誌將指示上次伺服器停止消息，但在ES安裝後不會出現伺服器啟動消息，如下圖所示；



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

此外，伺服器上未載入的任何應用程式(包括C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs路徑中的HelloWorld和VXML startup_error_log)都將報告錯誤：

```
SERVER ERROR: There was a problem loading classes from CVP_HOME\VXMLServer/common. The error
```

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

解決方案

當CVP 11.6.1 ES 7安裝後未將自定義jar檔案新增回各自位置時，會出現此問題。在安裝前後需要驗證自定義jar檔案的某些位置包括：

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

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

附註：可以有其他位置。Call Studio開發人員應確定jar檔案內容的所有可能位置。

要解決此問題：

附註：確保在安裝EVP 11.6.1 ES 7之前儲存了備份jar檔案；這是安裝前步驟的要求。請參閱CVP 11.6.1 ES 7版[本說明](#)。

- 停止Cisco CVP VXML伺服器服務。
- 在所有位置複製自定義JAR檔案。自定義檔案是在CVP 11.6.1 ES 7安裝之前備份的檔案。
- 啟動Cisco CVP VXML伺服器服務。

驗證

- 驗證伺服器啟動是否已完成(檢視CVP VXML伺服器位置C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs\GlobalAdminLogger處的日誌，並檢視檔名「admin_history<date>.txt」)以及正在載入的應用程式(通過檢視status.bat從位置C:\Cisco\CVP\VXMLServer\admin)
- 在admin_history<date>.txt中收到伺服器啟動資訊，如圖所示；

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

- Status.bat將將所有可用應用程式顯示為Running，如下圖所示；

附註：下面列出的應用名稱來自實驗室CVP;此清單可以不同，並且可以根據已配置為運行的內容包括或多或少應用程式名稱。

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 . . . _