

在Finesse中排除通過HTTPS的Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)小工具的故障

目錄

[簡介](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[步驟1.從第三方小工具主機下載tomcat.pem證書。](#)

[步驟2.將證書上傳到主Finesse伺服器。](#)

[步驟3.在主Finesse伺服器上重新啟動Cisco Finesse Tomcat。](#)

[步驟4.同步完成後，在輔助路由器上重新啟動Cisco Finesse Tomcat Finesse伺服器。](#)

[另一個問題](#)

[解決方案](#)

[步驟1.在Finesse的平台管理頁面上，將CUIC tomcat證書上傳為tomcat-trust](#)

[步驟2.將Finesse證書作為tomcat-trust上傳到CUIC](#)

[步驟3.在維護時段內，在Finesse發佈伺服器和訂閱伺服器上重新啟動這些服務，
以下命令](#)

[步驟4.在CUIC發佈者和訂閱者上重新啟動這些服務](#)

簡介

本文檔介紹如何對Cisco Finesse over HTTPS中的CUIC(Cisco Unified Intelligence Center)小工具進行故障排除。在執行小工具期間發現此問題。

作者：Sahar Modares，思科TAC工程師。

需求

思科建議您瞭解以下主題：

CUIC

Finesse

採用元件

CUIC 10.5

Finesse 11.0

問題

已使用以下連結在Finesse管理佈局中建立新的CUIC小工具：

```
<gadget>/3rdpartygadget/files/WebService/WebService.xml</gadget>
```

但是它失敗並出現以下錯誤消息：

"HTTP狀態500 - javax.net.ssl.SSLPeerUnverifiedException:peer not authenticated"

解決方案

必須允許Finesse小工具容器與第三方小工具站點之間的HTTPS通訊，以便載入小工具並執行小工具對第三方伺服器進行的任何API呼叫。

必須使用公用名簽署證書。案頭佈局中的小工具URL必須使用與證書簽名所使用的名稱相同的名稱（無論它使用IP地址還是完全限定域名）。如果小工具URL中的證書名稱和名稱不匹配，則連線不受信任，並且小工具不會載入。

要查詢證書名稱，請在瀏覽器中輸入小工具URL。按一下位址列中的鎖定圖示，然後按一下檢視詳細資訊。查詢公用名欄位。

Finesse主機必須能夠使用安裝過程中輸入的DNS主機解析此名稱。要驗證Finesse是否可以解析名稱，請運行CLI命令「utils network ping <hostname>」。

步驟1.從第三方小工具主機下載tomcat.pem證書。

1. a)在第三方小工具主機(<https://FQDN/cmplatform>，其中FQDN是第三方小工具主機的完全限定域名)上登入思科統一作業系統管理。
2. b)按一下「安全」>「證書管理」。
3. c)按一下「查詢」。
4. d)按一下tomcat.pem。
5. e)按一下「Download (下載)」並將檔案儲存到您的案頭上。

步驟2.將證書上傳到主Finesse伺服器。

1. a)在主Finesse伺服器上登入到Cisco Unified Operating System Administration(<http://FQDN:8080/cmplatform>，其中FQDN是Finesse伺服器的完全限定域名)。
2. b)按一下「安全」>「證書管理」。
3. c)按一下「Upload Certificate」。
4. d)從CertificateName下拉選單中，選擇tomcat-trust。
5. e)按一下Browse (瀏覽) 並導航至在上一步中下載的tomcat.pem檔案。
1. f)按一下Upload File。

步驟3.在主Finesse伺服器上重新啟動Cisco Finesse Tomcat。

步驟4.同步完成後，在輔助節點上重新啟動Cisco Finesse Tomcat

Finesse伺服器。

另一個問題

將第三方證書 (本例中為CUIC) 上傳到Finesse後，您預計會看到小工具已載入到Finesse，但它仍失敗，並返回問題部分中提到的錯誤消息。

解決方案

錯誤「javax.net.ssl.SSLPeerUnverifiedException:peer not authenticated" (對等體未通過身份驗證) 已通過以下步驟解決：

步驟1.在Finesse的平台管理頁面上，將CUIC tomcat證書上傳為tomcat-trust

步驟2.將Finesse證書作為tomcat-trust上傳到CUIC

步驟3.在維護時段內，在Finesse發佈伺服器和訂閱伺服器上重新啟動這些服務，

以下命令

- utils服務重新啟動Cisco Tomcat
- utils服務重新啟動Cisco Finesse Tomcat

步驟4.在CUIC發佈者和訂閱者上重新啟動這些服務

- utils服務重新啟動Cisco Tomcat
- utils service restart Intelligence Center Reporting service