

Dépannage de CVP 12.5 lorsque la configuration de NOAMP VVB signale une erreur de serveur interne

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Solution](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner Customer Voice Portal (CVP) (12.5) lorsque New OAMP (NOAMP) signale une erreur de serveur interne pour la configuration VVB (Virtualized Voice Browser) 12.5.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- CVP 12.5
- VVB 12,5
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12.5

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- VVB 12,5
- CVP 12.5
- UCCE 12.5

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.

Informations générales

Lorsque vous configurez Customer Virtual Assistant via la page d'administration NOAMP dans CVP 12.5 :

1. Cliquez sur **CVA**, puis sur **Configuration**.
2. Sélectionnez l'instance VVB dans la liste déroulante Device et elle génère des rapports ;

Error occurred

Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help.

The screenshot shows the Cisco Unified Customer Voice Portal interface. On the left is a navigation sidebar with icons for Overview, CVA, Integration, License Management, and Classic OAMP. The main content area is titled "Customer Virtual Assistant" and features a "Device" dropdown menu with "vvb12" selected. Below this, a red-bordered error box contains the text: "Error occurred" followed by "Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help." Red arrows point to the "CVA" icon in the sidebar, the "vvb12" dropdown, and the error message.

Solution

Étapes pour résoudre ce problème :

1. Collecter les journaux OAMP à partir de l'emplacement du dossier.

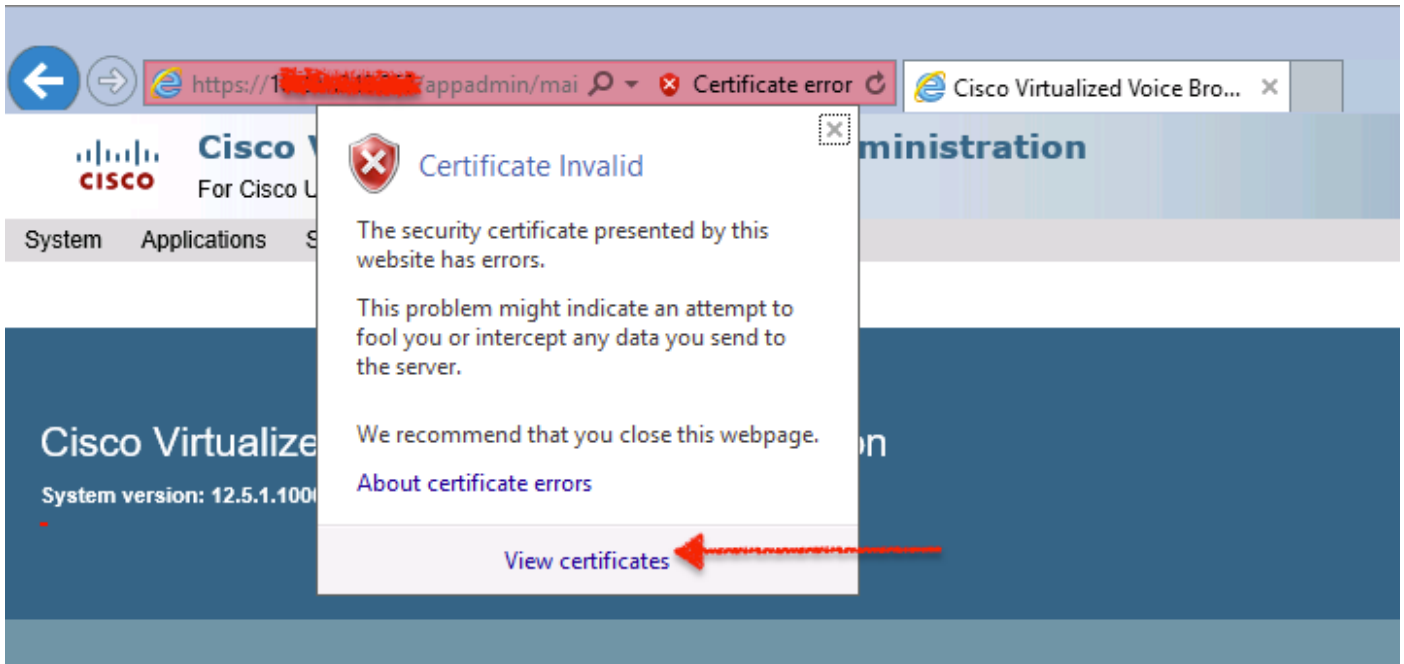
<Drive>:\Cisco\CVP\logs\OAMP

2. Recherchez une erreur dans le fichier journal.

```
] [product_name=CVP] [subsystem_exception_info=] [tid=http-processor55] [version_number=CVP_12_5_1_0_0_0_325]:  
Information associated with the following logged exception [id:9007] 238: 10.201.248.252: Mar 28  
2020 22:45:43.520 -0700: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 07,  
2020 1:20 AM] [build_type=rel] [exception=java.net.UnknownHostException: vvb12 at  
java.net.AbstractPlainSocketImpl.connect (AbstractPlainSocketImpl.java:184) at  
java.net.PlainSocketImpl.connect (PlainSocketImpl.java:172)
```

3. Assurez-vous que le certificat de VVB est téléchargé, puis ajouté au keystore du CVP ; assurez-vous que ce noeud CVP exécute le rôle OAMP.

4. Téléchargez le certificat VVB en accédant à <https://<adresse IP VVB>/appadmin/main>, comme l'illustre l'image.



5. Accédez à **Certificats > Détails > Copier dans un fichier**. Sélectionnez **Base-64 encoded X.509**.

6. Enregistrez le fichier localement sur le noeud CVP. Pour référence à cet article, le fichier de certificat est enregistré à l'emplacement `c:\` et ce fichier de certificat est nommé **vb12.cer**.

7. Exécutez la commande `keytool` afin d'importer le certificat dans le magasin de clés et le marquer comme approuvé :

a. Accédez à **Invite de commandes** en tant qu'administrateur.

b. Tapez `cd C:\Cisco\CVP\jre\bin`.

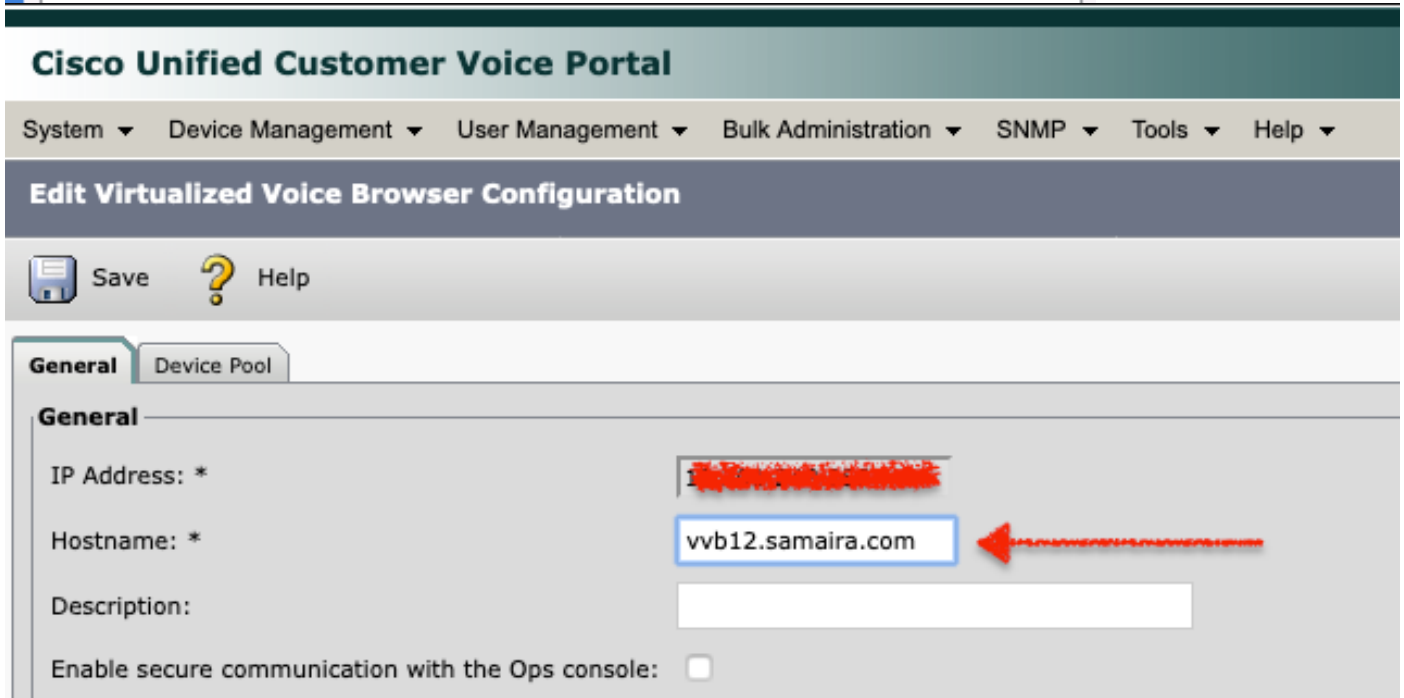
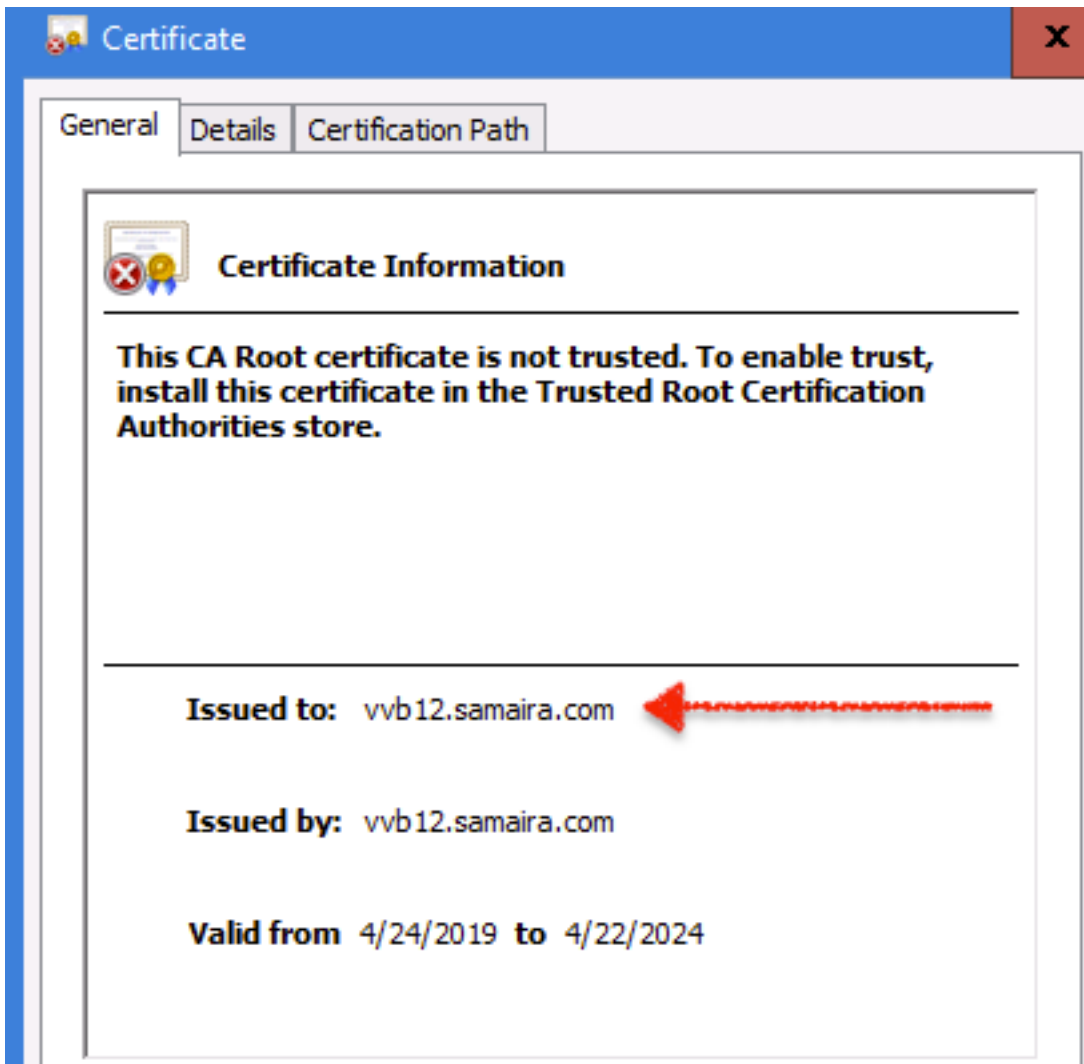
c. Ensuite, tapez la commande afin d'importer le certificat dans le magasin d'approbation CVP.

```
keytool -import -trustcacerts -keystore c:\Cisco\CVP\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias vvb12.samaira.com -file C:\vwb12.cer
```

Note: « alias » est identique à **Délivré à** du certificat téléchargé et garantit l'exécution de la commande `keytool` pendant la fenêtre de maintenance.

8. Copier le mot de passe du magasin de clés à partir de l'emplacement ; `C:\Cisco\CVP\conf` et nom de fichier "**security.properties**"

9. Ensuite, dans OAMP classique, sélectionnez **Device Management > Virtualized Voice Browser**. Assurez-vous que le nom d'hôte VVB est identique à celui du certificat vvb téléchargé "**Délivré à**". Cliquez sur **Save (enregistrer)**, comme l'indique l'image.



10. Naviguez jusqu'à NOAMP > CVA > Cliquez sur Configuration > Select Device name of VVB et vérifiez l'aspect de l'écran comme indiqué dans l'image.



Customer Virtual Assistant

Device

[Text to Speech](#) Automatic Speech Recognition Natural Language Understanding

[New](#)

Service Account	Service Provider	Description	Default
No items found			

- Overview
- CVA
- Integration