

Dépannage de l'erreur d'enregistrement de licence CVP Smart

Table des matières

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigences](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Dépannage](#)

[Collecte des journaux](#)

[Analyse des journaux](#)

[Solution 1](#)

[Solution 2](#)

[Solution 3](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment dépanner lorsqu'une erreur est reçue lors de l'enregistrement de Cisco Customer Voice Portal avec Smart Licensing.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande d'avoir des connaissances sur les sujets suivants :

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Portail vocal client Cisco (CVP)
- Cisco Smart Software Manager
- Compréhension de base des certificats de sécurité
- Licences Smart

Composants utilisés

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

- UCCE version 12.6.1
- CVP Version 12.6

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Le problème apparaît lors de la tentative d'enregistrement du périphérique auprès du serveur de licences Smart.

License Management

i You are currently in Evaluation mode. To register your Product Instance with Cisco Smart Licensing:

1. Ensure you have Internet access or an On-Prem CSSM installed on your network.
2. Click on Transport Settings and select your mode of communication.
3. Login to your Smart Account in [Smart Software Manager](#)
 - Navigate to the Virtual Account containing the licenses to be used by this product instance.
 - Generate a Product Instance Registration Token (this identifies your smart account) and copy or save it.
4. Use the saved token to register the product instance.

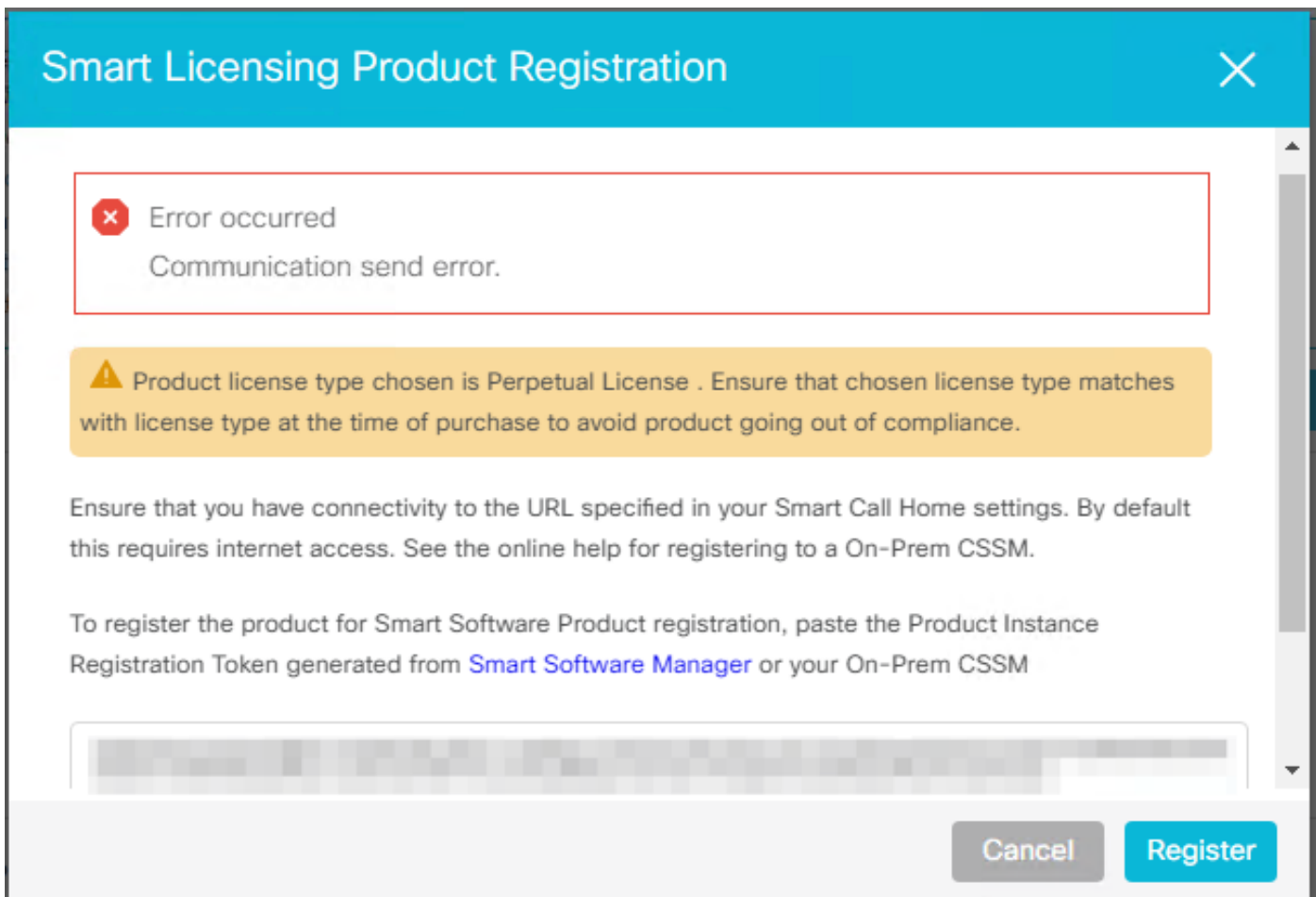
[License Type](#) [Transport Settings](#) [Register](#) [?](#)

Smart Licensing Status

| | |
|----------------------------------|---------------------------------------|
| Registration Status: | ▲ Unregistered |
| License Authorization Status: | ▲ Evaluation Mode (69 days remaining) |
| Export-Controlled Functionality: | Not Allowed |

Serveur non enregistré

Après avoir cliqué sur le bouton Register, le message d'erreur "Communication send error" est reçu.



Message d'erreur Smart Licensing Registration

Dépannage

Selon l'erreur, l'une des étapes consiste à confirmer qu'il existe une communication vers l'URL spécifiée dans les paramètres Smart Call Home.

Autres domaines à examiner :

- Vérifiez que l'adresse Call Home est correcte. Vous pouvez revoir un exemple de configuration sur cette vidéo [Enregistrement de licence Smart UCCE 12.5](#).
- Confirmez l'accès réseau à tools.cisco.com.
- Vérifiez que le port 443 TCP n'est pas bloqué.

Collecte des journaux

Une fois la configuration et le réseau effacés. Procédez à la collecte de ces journaux pour isoler le problème :

- Agent intelligent

Le chemin pour collecter la trace est Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent.<horodatage>

- Journaux Tomcat (collecte des fichiers texte CCBU)

Le chemin pour collecter la trace est Cisco\ICM\Tomcat\logs

- PCAP lors de la tentative d'inscription

Analyse des journaux

Pour l'analyse des journaux démarrant avec les journaux SmartAgent, nous voyons qu'il y a une exception SSL lors de la tentative d'établissement de la connexion :

```
- 0000005990 : 10.10.20.21 : 21 février 2023 14:44:28.793 -0500 : %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager : enregistrement du produit
- 0000005991 : 10.10.20.21 : 21 février 2023 14:44:30.325 -0500 : %_Thread-26-3-trustpool_log : CertificateException
sun.security.validator.ValidatorException : échec de la création du chemin PKIX :
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException : impossible de trouver un chemin de certification valide vers la cible demandée
- 0000005992: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-event_msg_sender_log: SSL exception javax.net.ssl.SSLHandshakeException: site not trusted
```

Ensuite, l'échec de l'envoi de la requête est visible :

```
- 0000006000: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: failed to send request / process response: SmartAgentMessageReg
- 0000006001: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: Reason: Communication send error.
```

Un problème de certificat est identifié dans le journal :

```
- 0000007553: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.512 -0500: %CCBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=com.sun.jersey.api.client.ClientHandlerException:
javax.net.ssl.SSLHandshakeException: Aucun certificat approuvé trouvé][message] string=Échec de la demande. Exception interceptée pour l'appel de repos : GET
https://:443/unifiedconfig/config/smartlicense/sync/smartlicenseserver ] : L'API REST a intercepté une exception
```

D'après le PCAP, il existe une communication bidirectionnelle. Cependant, un problème avec un certificat est détecté.

| Time | Source | Destination | Protocol | Length | Info |
|-------------|--------|-------------|----------|--------|---|
| 1 0.000000 | | | TCP | 66 | 1414 → 443 [SYN, ECN, CWR] Seq=0 Win=8192 Len=0 MSS=1460 WS=256 SACK_PERM=1 |
| 2 0.029761 | | | TCP | 66 | 443 → 1414 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=8190 Len=0 MSS=1330 WS=256 SACK_PERM=1 |
| 3 0.029804 | | | TCP | 54 | 1414 → 443 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=263168 Len=0 |
| 4 0.031564 | | | TLSv1_ | 333 | Client Hello |
| 5 0.061110 | | | TCP | 1384 | 443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU] |
| 6 0.061217 | | | TCP | 1384 | 443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=1331 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU] |
| 7 0.061234 | | | TCP | 54 | 1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=2661 Win=263168 Len=0 |
| 8 0.061343 | | | TCP | 1384 | 443 → 1414 [PSH, ACK] Seq=2661 Ack=280 Win=130560 Len=1330 [TCP segment of a reassembled PDU] |
| 9 0.061344 | | | TLSv1_ | 1265 | Server Hello, Certificate, Server Hello Done |
| 10 0.061369 | | | TCP | 54 | 1414 → 443 [ACK] Seq=280 Ack=5202 Win=263168 Len=0 |
| 11 0.063155 | | | TLSv1_ | 61 | Alert (Level: Fatal, Description: Certificate Unknown) |
| 12 0.063198 | | | TCP | 54 | 1414 → 443 [FIN, ACK] Seq=287 Ack=5202 Win=263168 Len=0 |
| 13 0.092435 | | | TCP | 60 | 443 → 1414 [RST, ACK] Seq=5202 Ack=287 Win=2547712 Len=0 |

Erreur de certificat affichée depuis PCAP

Après avoir réduit le problème à un certificat. Nous passons à l'examen des certificats en naviguant jusqu'au fichier « call_home_ca » et constatons que ce certificat est manquant :

-----COMMENCER LE CERTIFICAT-----

```
MIIFYDCCA0igAwIBAgIQCgFCgAAAAUjyES1AAAAjANBgkqhkiG9w0BAQsFADBK
MQswCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRibIRydXN0MScwJQYDVQDEx5JZGVu
VHJ1c3QgQ29tbWVvY2lhbCBSb290IENBIDEwHhcNMTQwMTE2MTgxMjIzWWhcNMzQw
MTE2MTgxMjIzWjBKMzQwCQYDVQGEwJVUzESMBAGA1UEChMJSWRibIRydXN0MScw
JQYDVQDEx5JZGVuVHJ1c3QgQ29tbWVvY2lhbCBSb290IENBIDEwggliMA0GCSqG
SIb3DQEBAQUAA4ICDwAwggIKAoICAQCnUBneP5k91DNG8W9RYYKYqU+PZ4ldhNIT
3Qwo2dfw/66VQ3KZ+bVdfIrbQuExUHTRgQ18zZshq0PirK1ehm7zCYofWjK9ouuU
+ehcCuz/mNKvcbo0U59Oh++SvL3sTzIwEsXlfEU8L2ApeN2WlrvyQfYo3fw7gp
S0I4PJNgiCL8mdo2yMKi1CxUAGc1bnO/AljwpN3lsKlmesrgNqUZFvX9t++uP0D1
bVoE/c40yiTcdCMbXTMTEI3EASX2MN0CXZ/g1Ue9tOsobotJSdifWwLziuQkkORi
T0/Br4sOdBeo0XKlanoBScy0RnnGF7HamB4HWfp1IYVI3ZVURPWCdxJ35UrCL
vYf5jysjCiN2O/cz4ckA82n5S6LgTrx+kzmEB/dEcH7+B1rlsazRGMzyNeVJSQjK
Vsk9+w8YfYs7wRPCTY/JT436R+hDmrfYi7LNQReSziJTj0+kuniVyc0uMNOYZK
dHzVWYfCP04MXFL0PfdSgvHqo6z9STQaKPNBiDoT7uje/5kdX7rL6B7yuVBgdHT
c+XvqDtMwt0viAgxGds8AgDelWaf0ZOlqf0Hj7h9tgJ4TNkK2PXMI6f+cB7D3hv
I7yTmvmcEpB4eoCHFddydJxVdHixuuFucAS6T6C6aMN7/zHwcz09ICqxC0EOoP5N
iGVreTO01wIDAQABo0lwQDAOBgNVHQ8BAf8EBAMCAQYwDwYDVR0TAQH/BAUwAwEB
/zAdBgNVHQ4EFgQU7UQZwNPwBovupHu+QucmVMiONnYwDQYJKoZIhvcNAQELBQAD
ggIBAA2ukDL2pkt8RHYZYR4nKM1eVO8lvOMIkPkp165oCOGUAFjvLi5+U1KMtlwH
6oi6mYtQINeCgN9hCQCTrQ0U5s7B8jeUeLBfnLOic7iPBZM4zY0+sLj7wM+x8uwt
LRvM7Kqas6pgghstO8OEPVeKlh6cdbjTMM1gCIOQ045U8U1mwF10A0Cj7oV+wh93
nAbowacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTHHYPTa8Yec4kijxsU3
+wYQ+nVZZjFHKdp2mhzpgq7vmrlR94gjmnmVYjzIVYA211QC//G5Xc7UI2/YRYRK
W2XviQzdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5I2xPE4iUXfeu+h1sXIFRRk0pT
AwvsXcoz7WL9RccvW9xYolA55vrX/hMUpu09IEpCdNTDd1lzzY9GvIU47/rokTLq
l1gElt44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG
4iZRHUe2XWJUc0QhJ1hYMtd+ZciTY6Y5uN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+I+J6fZ
mUIO+KWA2yUPHGNiskzZ2s8EIPGrd6ozRaOjfAHN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A
7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcqx+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H
```

-----TERMINER LE CERTIFICAT-----

Le certificat manquant correspond à l'ID de bogue Cisco [CSCwb04933](#).

Il existe des solutions de contournement que vous pouvez utiliser pour résoudre le problème :

Solution 1

Ouvrez le port 80 à partir des systèmes. Exemple :

- EnregistreurA
- Serveur d'appels CVP

Pour ce contournement, il y a une période d'attente de 24 heures, ou 1 heure après la prochaine

tentative de téléchargement, selon la première éventualité.

Solution 2

Si l'ouverture du port 80 n'est pas une option, téléchargez manuellement le fichier de certificat à partir d'[ici](#), copiez le contenu dans le répertoire smart agent requis et attendez jusqu'à 24 heures.

Solution 3

Téléchargez le fichier "QuoVadis_IdenTrust_Migration.zip" à partir de l'emplacement suivant :

[https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6\(1\)](https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6(1))

Appliquez le correctif selon les étapes suivantes :

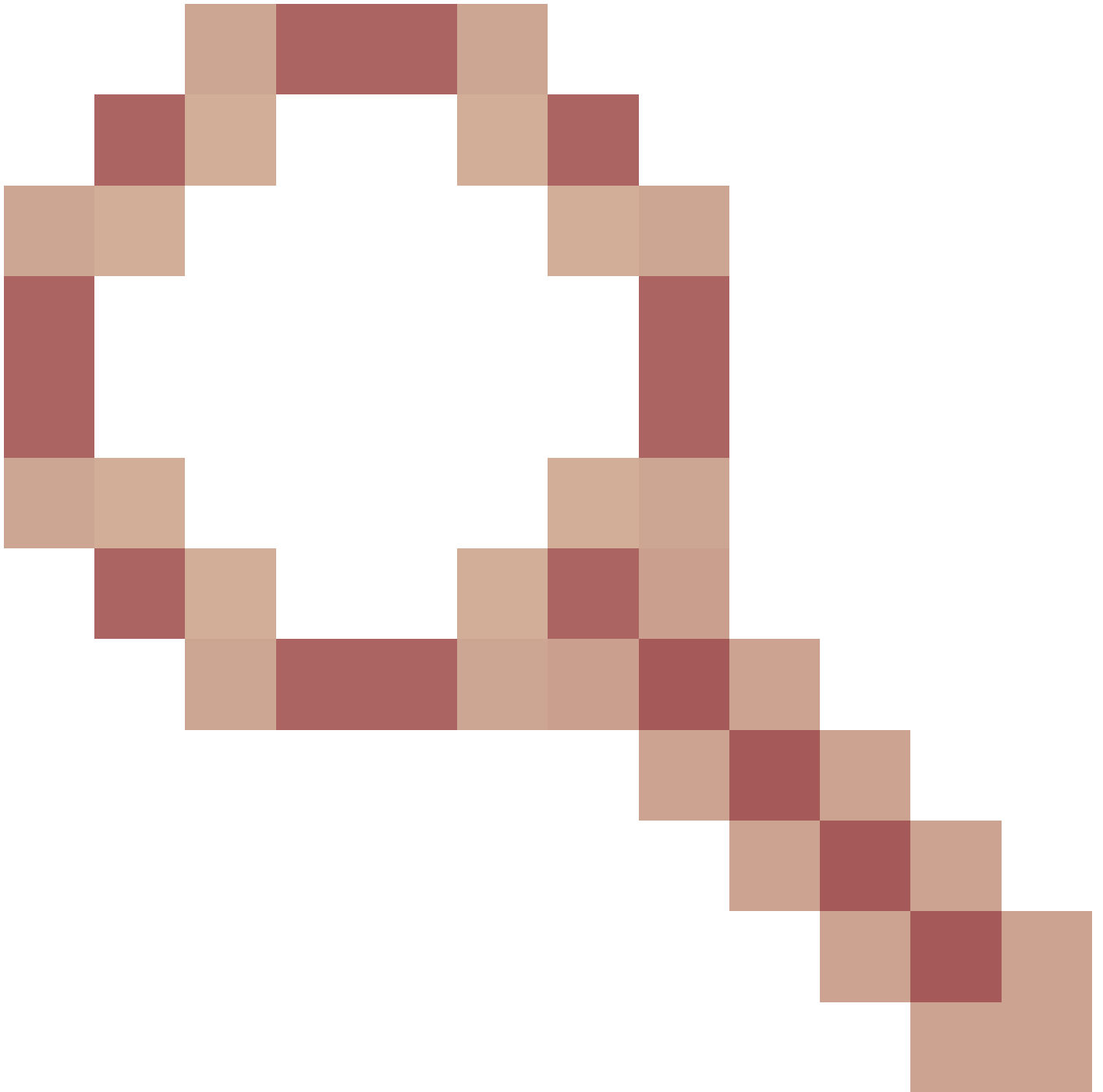
Serveur d'appels CVP :

1. Effectuez une sauvegarde du dossier <cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
2. Arrêtez le service « Cisco CVP WebServicesManager (WSM) ».
3. Supprimez le fichier « call_home_ca » présent dans le chemin « <cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\ »
4. Copiez le fichier téléchargé « call_home_ca » et placez-le dans le chemin « <cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\ »
5. Démarrez le service « Cisco CVP WebServicesManager (WSM) » et attendez 5 minutes
6. Ensuite, essayez le processus de « renouvellement d'autorisation » pour les licences Smart

Informations connexes

[Configuration d'une licence Smart sur UCCE 12.5](#)

[ID de bogue Cisco CSCwb04933](#)



- CVP : Smart License - Registration & Authorization failed with "Communication send error"

À propos de cette traduction

Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.