

# IPアドレスの変更が原因でCVPサーバに到達できないトラブルシューティング

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[問題の要約](#)

[考えられる原因](#)

[推奨処置](#)

## 概要

このドキュメントでは、IPアドレスの変更後にOAMPでCustomer Voice Portal(CVP)の到達不能ステータスをトラブルシューティングする方法について説明します。

## 前提条件

- CVP Server
- Cisco Unified Contact Center Enterprise UCCE

## 問題の要約

Unified CVPサーバのIPアドレスが変更され、[到達不能(Not Reachable)]にリストされます。

## 考えられる原因

Unified CVPサーバのIPアドレスがコンフィギュレーションファイルのローカルで変更されました。

注：IPアドレスを変更するには、CVP Operations Console administrationページを使用します。

## 推奨処置

ローカル構成ファイルでサーバのIPアドレスをすでに変更している場合は、サーバをOperations Consoleから削除できますが、構成プロパティファイルはサーバに残ります。これは、Operations Consoleが元のIPアドレスでサーバにアクセスできないためです。新しいIPアドレスを持つサーバをOperations Consoleに追加すると、新しいプロパティエントリが作成されます。元の設定プロパティファイルはクリーンアップされず、手動で削除する必要があります。プロパティファイルを削除するには、シスコパートナーまたはシスコテクニカルサポートにサ

ポートを依頼してください。

サーバのIPアドレスを変更するには、次の手順を実行します。

ステップ1：すべてのCVPサービスを停止します。C:\Cisco\CVP\confフォルダをバックアップします。

ステップ2:CVPサーバのコマンドプロンプトから、C:\Cisco\CVP\bin\TAC\に移動し、reimage.batを実行します。

```
C:\Cisco\CVP\bin\TAC>reimage.bat
```

yと入力し、Enterを押して続行します。

```
Administrator: Command Prompt - reimage.bat
Reimage: Number of arguments: 2
Zip file name argument: C:\Cisco\CVP\bin\TAC\reimage.zip
Target directory argument: C:\Cisco\CVP\conf
Reimage: This command will overwrite existing data, please press y + Enter to continue:
```

「The Zip file C:\Cisco\CVP\bin\TAC\reimage.zip was successfully extracted」が表示されるまで待ちます。警告メッセージとエラーメッセージは無視できます。

```
Administrator: Command Prompt
Reimage: Number of arguments: 2
Zip file name argument: C:\Cisco\CVP\bin\TAC\reimage.zip
Target directory argument: C:\Cisco\CVP\conf
Reimage: This command will overwrite existing data, please press y + Enter to continue:
y
Unzipping file reimage.zip to C:\Cisco\CVP\conf
log4j:WARN No appenders could be found for logger (org.apache.commons.configuration.ConfigurationUtils).
log4j:WARN Please initialize the log4j system properly.
log4j:WARN See http://logging.apache.org/log4j/1.2/faq.html#noconfig for more info.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception occurred while construction socket, flip to the other server.
The Zip file C:\Cisco\CVP\bin\TAC\reimage.zip was successfully extracted
C:\Cisco\CVP\bin\TAC>
```

ステップ3:C:\Cisco\CVP\bin\UpdateRMIServerIPに移動します。updatermiserverip.batをダブルクリックして、Windowsレジストリおよびwrapper.confファイルのIPアドレスを更新します。

ステップ4：ライセンスを再ホストする必要がある場合は、デバイスから古いライセンスを削除します（CVPスマートライセンスでは12.5以降は適用されません）。

注：CVPスマートライセンスの詳細については、このビデオをご覧ください。

ステップ5：このデバイスからすべてのCVPサービスを再起動します。デバイスは、CVP Operation Administration Maintenance and Provisioning(OAMP)から設定変更を受信する準備ができています。

ステップ6:Operations Consoleから、新しいデバイスの**Save and Deploy**を選択します。

ステップ7：必要に応じて新しいライセンスを再ホストします（CVPスマートライセンスには適用されません）。