

# CVP Smart License 등록 오류 문제 해결

## 목차

---

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[문제 해결](#)

[로그 수집](#)

[로그 분석](#)

[해결 방법 1](#)

[해결 방법 2](#)

[해결 방법 3](#)

[관련 정보](#)

---

## 소개

이 문서에서는 Cisco Customer Voice Portal을 Smart Licensing에 등록할 때 오류가 발생할 경우 문제를 해결하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

Cisco에서는 다음 항목에 대해 알고 있는 것이 좋습니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)
- Cisco CVP(Customer Voice Portal)
- Cisco 스마트 소프트웨어 관리자
- 보안 인증서에 대한 기본 이해
- 스마트 라이선싱

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCE 버전 12.6.1
- CVP 버전 12.6

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

# 배경 정보

이 문제는 Smart Licensing 서버에 디바이스를 등록하려고 할 때 나타납니다.

## License Management

1 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

서버가 등록되지 않음

Register(등록) 버튼을 클릭하면 "Communication send error(통신 전송 오류)" 오류 메시지가 표시 됩니다.

The image shows a 'Smart Licensing Product Registration' dialog box. At the top, there is a blue header with the title and a close button. Below the header, a red-bordered box contains an error message: 'Error occurred' followed by 'Communication send error.' Below this, a yellow box contains a warning: 'Product license type chosen is Perpetual License . Ensure that chosen license type matches with license type at the time of purchase to avoid product going out of compliance.' The main body of the dialog contains instructions: 'Ensure that you have connectivity to the URL specified in your Smart Call Home settings. By default this requires internet access. See the online help for registering to a On-Prem CSSM.' and 'To register the product for Smart Software Product registration, paste the Product Instance Registration Token generated from [Smart Software Manager](#) or your On-Prem CSSM'. At the bottom, there is a text input field (blurred) and two buttons: 'Cancel' and 'Register'.

Smart Licensing 등록 오류 메시지

## 문제 해결

오류에 따라 다음 단계 중 하나는 Smart Call Home 설정에 지정된 URL에 대한 통신이 있는지 확인하는 것입니다.

기타 살펴볼 영역:

- Call Home 주소가 올바른지 확인합니다. 이 비디오 [UCCE 12.5 Smart License Registration](#)의 컨피그레이션 샘플을 검토할 수 있습니다.
- tools.cisco.com에 대한 네트워크 액세스를 확인합니다.
- 포트 443 TCP가 차단되고 있지 않은지 확인합니다.

## 로그 수집

컨피그레이션 및 네트워크가 지워지면 다음 로그를 수집하여 문제를 격리합니다.

- 스마트 에이전트

추적을 수집할 경로는 Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent입니다.<timestamp>

- Tomcat 로그(CCBU 텍스트 파일 수집)

추적을 수집하는 경로는 Cisco\ICM\Tomcat\logs입니다.

- 등록 시도 중 PCAP

## 로그 분석

SmartAgent 로그로 시작하는 로그 분석에서는 연결을 설정하려고 할 때 SSL 예외가 있음을 확인합니다.

```
- 0000005990: 10.10.20.21: 2023년 2월 21일 14:44:28.793 -0500: %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager: 제품 등록
- 0000005991: 10.10.20.21: 2023년 2월 21일 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-trustpool_log: CertificateException
sun.security.validator.ValidatorException: PKIX 경로 작성 실패:
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException: 요청한 대상에 대한 올바른 인증 경로를 찾을 수 없습니다.
- 0000005992: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-event_msg_sender_log: SSL 예외 javax.net.ssl.SSLHandshakeException: 사이트를 신뢰할 수 없습니다.
```

그런 다음 요청을 보내지 못한 것이 나타납니다.

```
- 0000006000: 10.10.20.21: 2023년 2월 21일 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor: 요청/프로세스 응답을 보내지 못했습니다. SmartAgentMessageReg
- 0000006001: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-
```



AbowacYXVKV7cndJZ5t+qntozo00FI72u1Q8zW/7esUTTHHYPTa8Yec4kjixsU3  
+wYQ+nVZZjFHKdp2mhzpgq7vmrlR94gjmmmVYjzIVYA211QC//G5Xc7UI2/YRRRK  
W2XviQzdFKcgyxilJbQN+QHwotL0AMh0jqEqSI5I2xPE4iUXfeu+h1sXIFLRk0pT  
AwvsXcoz7WL9RccvW9xYolA55vrX/hMUpu09IEpCdNTDd1lzzY9GvIU47/rokTLq  
l1gElt44w8y8bckzOmoKaT+gyOpyj4xjhiO9bTyWnpXgSUyqorkqG5w2gXjtw+hG  
4iZZRHUe2XWJUc0QhJ1hYMtd+ZciTY6Y5uN/9lu7rs3KSoFrXgvzUeF0K+i+J6fZ  
mUIO+KWA2yUPGNIiskzZ2s8EIPGrd6ozRaOjfAAN3Gf8qv8QfXBi+wAN10J5U6A  
7/qxXDgGpRtK4dw4LTzcx+QGtVKnO7RcGzM7vRX+Bi6hG6H  
-----인증서 종료-----

누락된 인증서는 Cisco 버그 ID CSCwb04933과 일치합니다.

이 문제를 해결하기 위해 수행할 수 있는 해결 방법이 있습니다.

### 해결 방법 1

시스템에서 포트 80을 엽니다. 예를 들면 다음과 같습니다.

- 로거A
- CVP 통화 서버

이 해결 방법에는 24시간 또는 다음 다운로드 시도 후 1시간 중 먼저 오는 대기 기간이 있습니다.

### 해결 방법 2

포트 80을 열 수 없는 경우 [여기서](#) 인증서 파일을 수동으로 다운로드하고, 콘텐츠를 필요한 스마트 에이전트 디렉토리에 복사한 후 최대 24시간 동안 기다립니다.

### 해결 방법 3

다음 위치에서 "QuoVadis\_IdenTrust\_Migration.zip" 파일을 다운로드합니다.

[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))

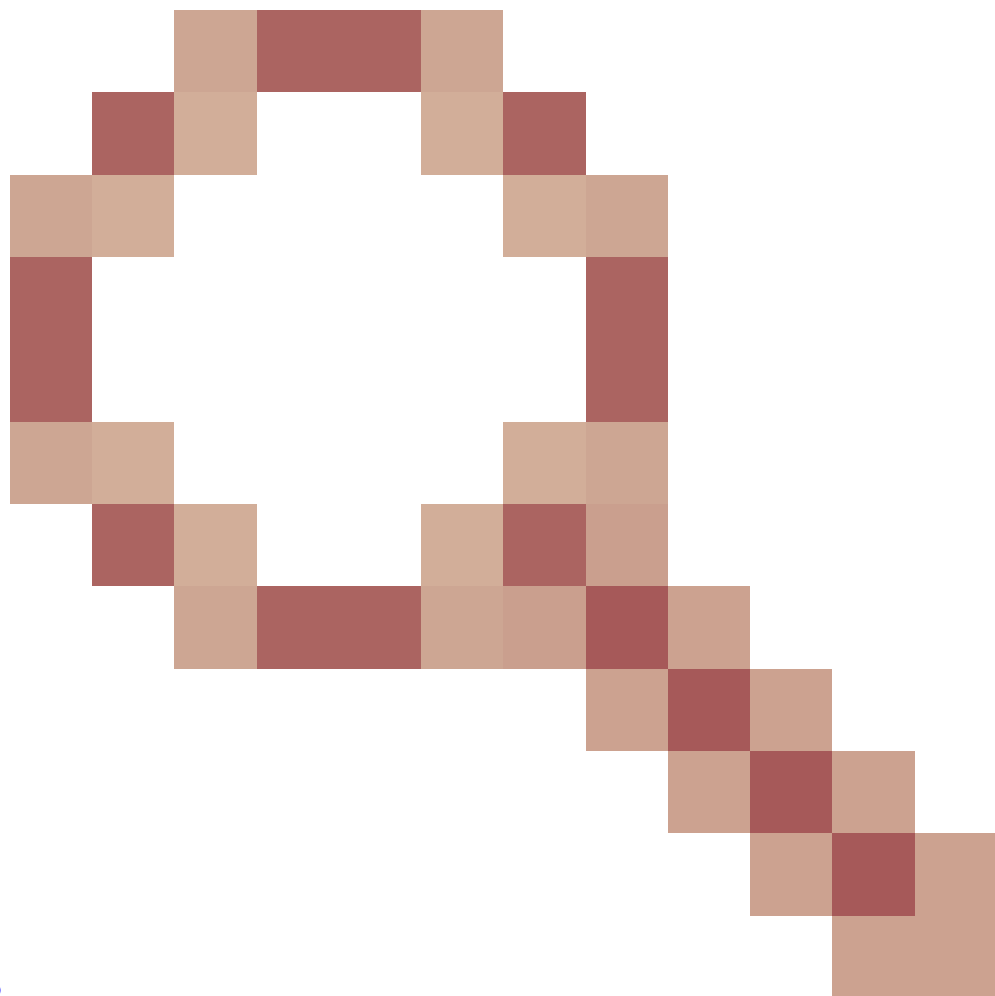
다음 단계에 따라 수정 사항을 적용합니다.

CVP 통화 서버:  
-----

1. <cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\ 폴더의 백업을 수행합니다.
2. "Cisco CVP WSM(WebServices Manager)" 서비스를 중지합니다.
3. "<cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\" 경로에 있는 "call\_home\_ca" 파일을 제거합니다.
4. 다운로드한 파일 "call\_home\_ca"를 복사하여 "<cvp\_install\_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\" 경로에 배치합니다.
5. "Cisco CVP WSM(WebServices Manager)" 서비스를 시작하고 5분 정도 기다립니다.
6. 그런 다음 Smart Licensing에 대한 "Renew Authorization" 프로세스를 시도합니다

관련 정보

## [UCCE 12.5에서 Smart 라이선스를 구성하는 방법](#)



[Cisco 버그 ID CSCwb04933](#)

- CVP: Smart License - "통신 전송 오류"로 인해 등록 및 권한 부여가 실패합니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.