Identificar e Solucionar Problemas de Troca de Certificados entre CVP 12.5 e PCCE 12.0

Contents

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas de troca de certificados entre o Cisco Customer Voice Portal (CVP) 12.5(X) e o Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) 12.0(X).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.0
- CVP versão 12.5
- Estação de trabalho de administração de PCCE (AW)
- Painel de vidro único PCCE (SPOG)

Componentes Utilizados

- Cisco Package Contact Center Enterprise (PCCE) versão 12.0
- CVP versão 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.

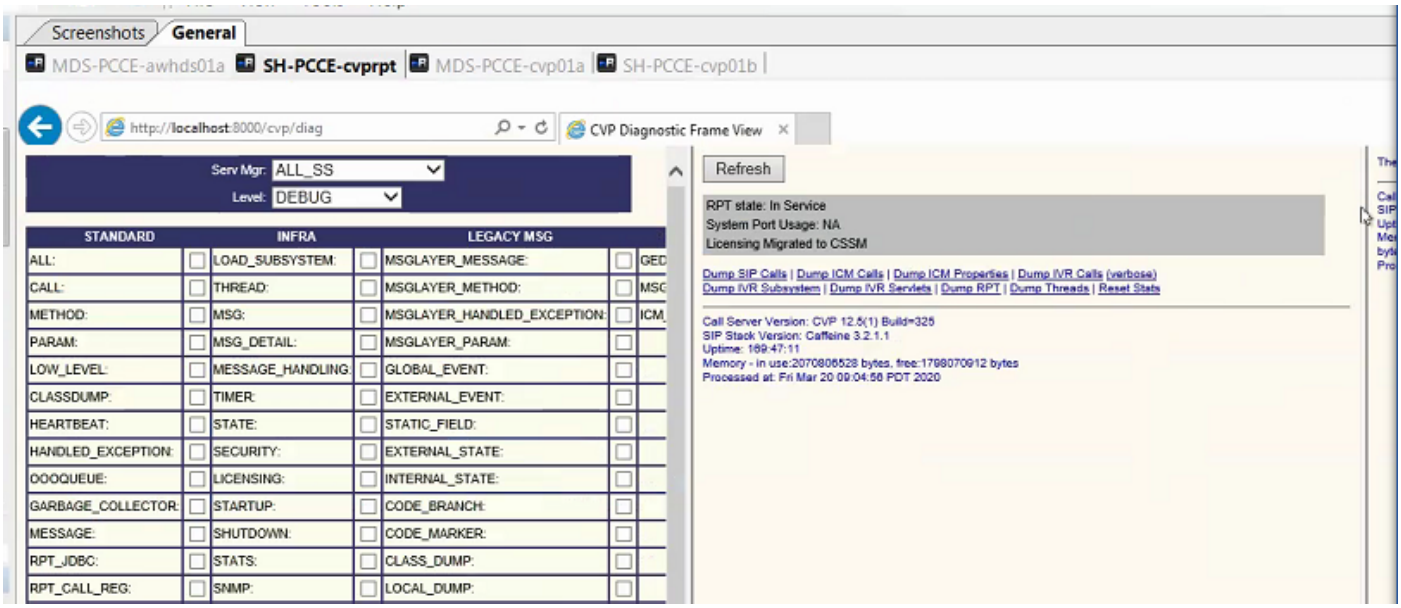
Background

O PCCE 12.5 suporta atualização em vários estágios, o que significa que o CVP pode ser atualizado para 12.5 enquanto o PCCE ainda está na versão 12.0. Neste cenário, o CVP foi atualizado para 12.5, enquanto o PCCE permanece em 12.0. Após a atualização quando você

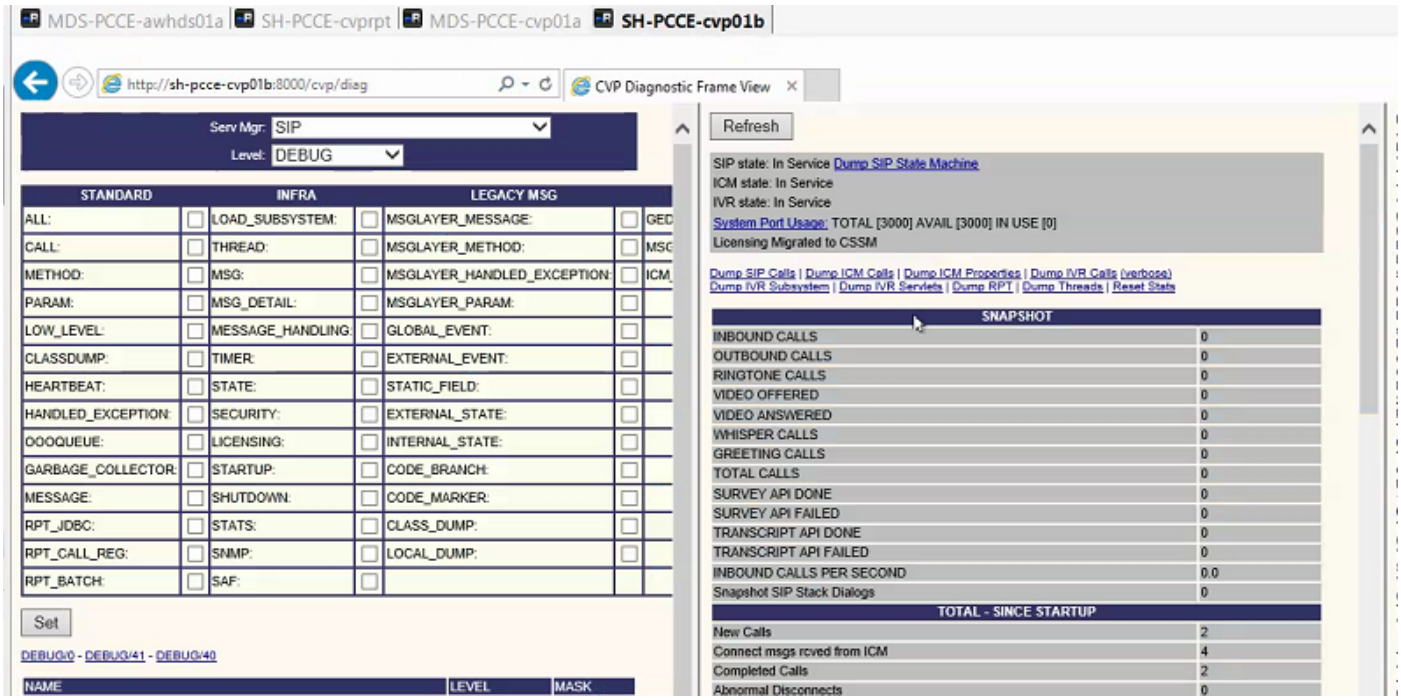
acessa o SPOG e tenta configurar o servidor de relatório CVP, é relatado um erro de que ele não pode se comunicar com o servidor.

Troubleshoot

Etapa 1. Verifique o status do servidor CVP Reporting. Navegue até CVP Diagnostic Portico e verifique se o status do sistema de relatório está em serviço.



Etapa 2. Verifique o status do servidor CVP nos lados A e B. Navegue até CVP Diagnostic Portico e verifique se o status dos subsistemas está em serviço.



Etapa 3. Verifique o status do certificado no SPOG.

Liste o certificado do AW e certifique-se de que o servidor de Relatórios CVP foi importado no arquivo de certificados AW.

```
C:\Program Files (x86)\Java\jre1.8.0_221\bin>keytool -list -v -keystore ..\lib\security\cacerts
```

Quando for solicitada a senha, digite **change it**.

> **Note**: Se o certificado do Web Service Manager (WSM) do servidor de relatórios CVP não tiver sido importado para o repositório de certificados AW, siga os procedimentos de exportação e importação das seções **Exportar certificados de servidor CVP** e **Importar certificado de servidor CVP para servidor ADS** neste documento: PCCE Self-signed Certificate Exchange.

Etapa 4. Verifique o status do certificado do servidor de relatórios CVP.

Liste o certificado do servidor de Relatórios CVP e certifique-se de que o certificado AW foi importado no arquivo de certificados do servidor de Relatórios CVP.

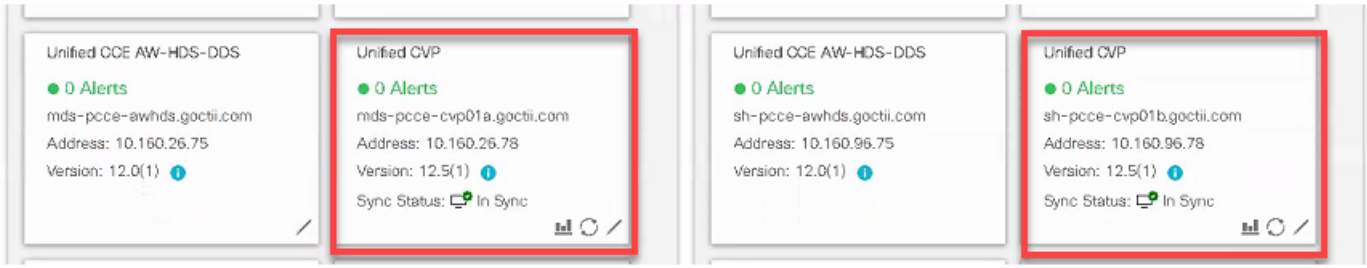
```
%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -
list -storepass
```

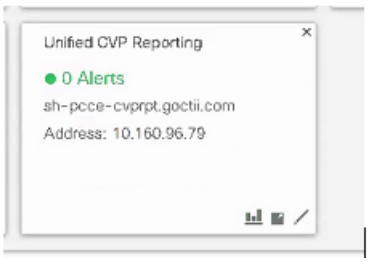
Quando solicitado, digite a senha encontrada em C:\cisco\cvp\conf\Security.properties.

> **Nota**: Se o certificado AW não tiver sido importado para o arquivo de certificados do servidor de relatórios CVP, siga os procedimentos de exportação e importação das seções **Exportar certificados de servidor ADS** e **Importar servidores ADS para servidores CVP e servidor de relatório** neste documento: PCCE Self-signed Certificate Exchange.

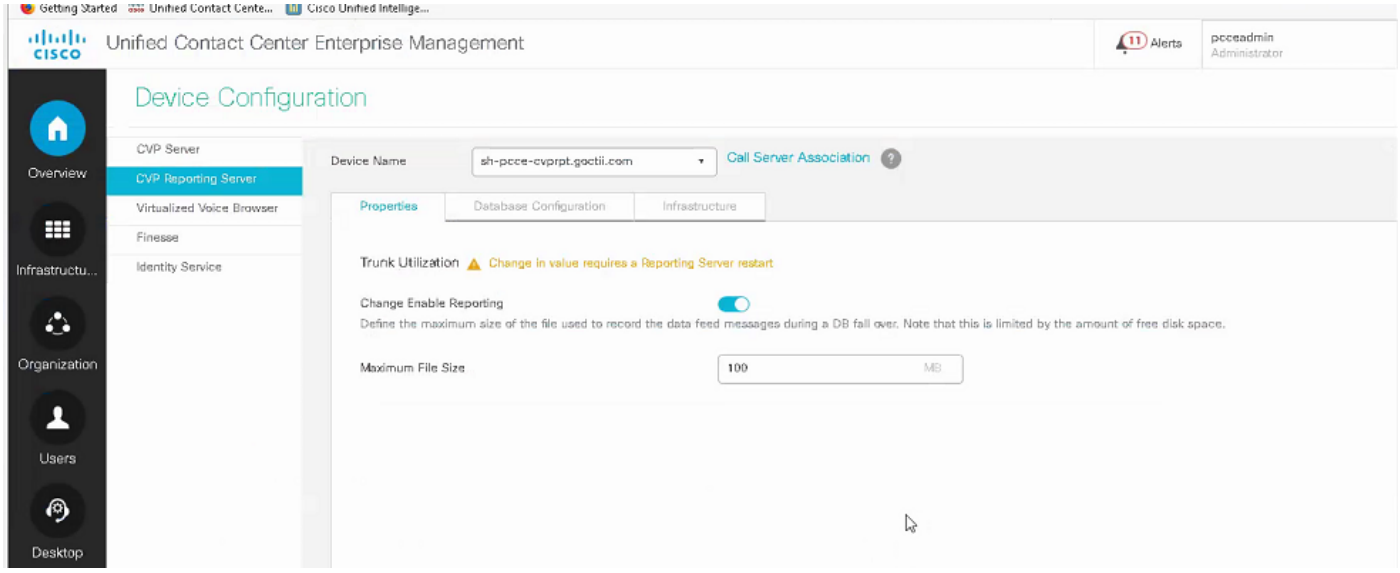
Etapa 5. Certifique-se de que você importou os certificados do Gerenciador da Web de Relatórios do CVP (WSM) em todos os AWs do PCCE. Verifique também se você importou todos os certificados de servidores AW para o servidor de relatórios CVP.

Etapa 6. Verifique os alertas no SPOG e verifique se os servidores CVP estão sincronizados. Navegue até Visão geral > Inventário.

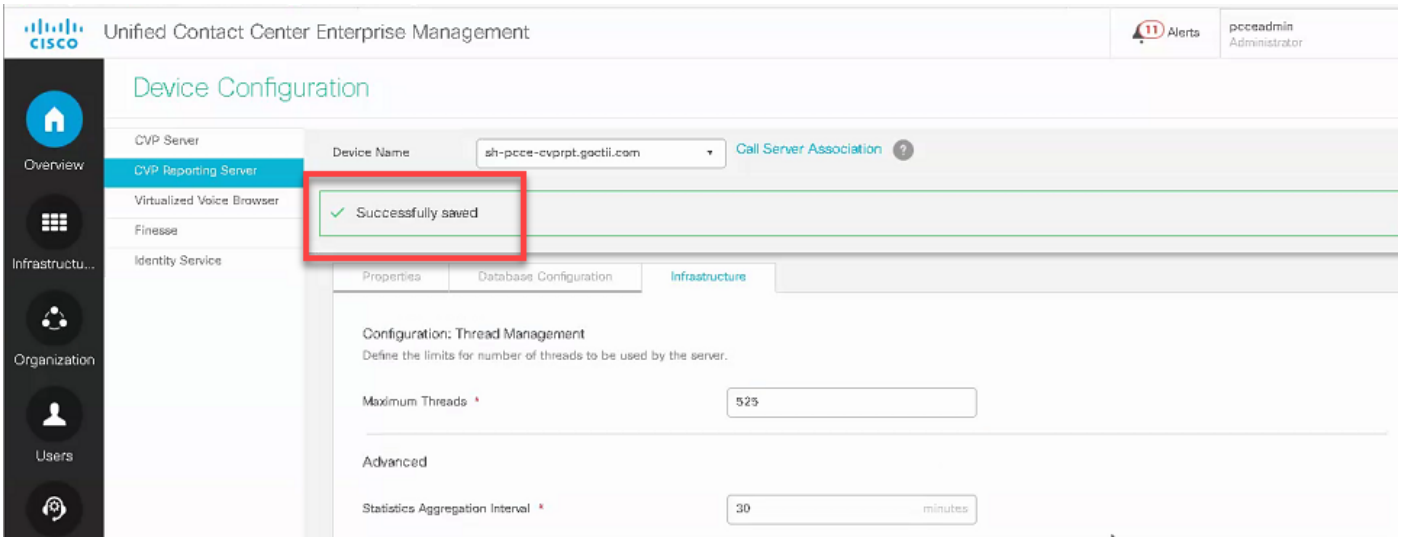




Passo 7. Acesse o servidor de relatórios CVP para garantir que não haja nenhum erro relatado. Navegue até Overview > Device Configuration > CVP Reporting server.



Etapa 8. Altere a configuração e salve-a. Navegue até Overview > Device Configuration > CVP Reporting server e clique em Save.



Conclusão

- PCCE ES_37 é necessário para que o PCCE 12.0 funcione com componentes CVP 12.5.
- Os certificados dos servidores de relatório CVP devem ser trocados entre o CVP Reporting Server e o AW.
- Para o PCCE 12.0 e o CVP 12.5, não há necessidade de trocar certificados entre servidores CVP (servidor de chamada, servidor VXML) e servidores AW. No entanto, para transferência de aplicativos VXML do SPOG e Smart Licensing, a troca de certificados é necessária entre esses servidores.

Informações Relacionadas

PCCE Self-signed Certificate Exchange

Guia de administração e configuração do PCCE

Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems