

# Solucionar problemas de servidor CVP inalcançável devido à alteração de endereço IP

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Resumo de problema](#)

[Possíveis causas](#)

[Ação recomendada](#)

## Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas do Customer Voice Portal (CVP) que não pode ser alcançado no OAMP após a alteração do endereço IP.

## Prerequisites

### Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Servidor CVP
- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)

## Resumo de problema

O endereço IP de um servidor Unified CVP é alterado e agora está listado como **Não alcançável**.

### Possíveis causas

O endereço IP de um servidor Unified CVP foi alterado no arquivo de configuração local.

**Note:** Para alterar o endereço IP, use a página de administração do Console de operações do CVP.

### Ação recomendada

Se você já tiver alterado o endereço IP do servidor no arquivo de configuração local, poderá excluir o servidor do Console de operações, mas os arquivos de propriedades da configuração permanecerão no servidor. Isso ocorre porque o Console de operações não pode acessar o servidor com o endereço IP original. Quando você adiciona o servidor com o novo endereço IP ao Console de operações, novas entradas de propriedade são criadas. Os arquivos da propriedade de configuração original não são limpos e devem ser removidos manualmente. Entre em contato com seu parceiro Cisco ou com o Suporte Técnico da Cisco para obter assistência para remover

os arquivos de propriedade.

Este é o procedimento correto para alterar o endereço IP do servidor:

Etapa 1. Pare todos os serviços CVP. Retorne a pasta **C:\Cisco\CVP\conf**.

Etapa 2. No prompt de comando no servidor CVP, navegue até **C:\Cisco\CVP\bin\TAC\** e execute **reimage.bat**.

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

Digite **y** e pressione **Enter** para continuar.

```
C:\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:
```

Aguarde até ver **O arquivo Zip C:\Cisco\CVP\bin\TAC\reimage.zip foi extraído com êxito**. Você pode ignorar as mensagens de aviso e de erro exibidas.

```
C:\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 ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured while construction socket, flip to the other server.
log4j:ERROR Exception ocured 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>
```

Etapa 3. Navegue até **C:\Cisco\CVP\bin\UpdateRMIServerIP**. Clique duas vezes em **updatermiserverip.bat** para atualizar o endereço IP no Registro do Windows e no arquivo **wrapper.conf**.

Etapa 4. Exclua a licença antiga do dispositivo, se você precisar rehostedar uma licença (não aplicável para 12,5 em diante com a Licença inteligente CVP).

**Note:** Para obter mais detalhes sobre a Licença inteligente CVP, assista a [este vídeo](#).

Etapa 5. Reinicie todos os serviços CVP desse dispositivo. O dispositivo está no estado pós-instalação pronto para receber as alterações de configuração do CVP Operation Administration Maintenance and Provisioning (OAMP).

Etapa 6. No Console de operações, selecione **Salvar e implantar** o novo dispositivo.

Passo 7. Recarregue a nova licença se necessário (não aplicável para Licença inteligente CVP).