

排除CVP 12.5和PCCE 12.0之間的證書交換故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[疑難排解](#)

[結論](#)

[相關資訊](#)

簡介

本檔案介紹如何對思科客戶語音入口網站(CVP)12.5(X)和思科套裝客服中心企業版(PCCE)12.0(X)之間的憑證交換進行排解疑難。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)版本12.0
- CVP版本12.5
- PCCE管理工作站(AW)
- PCCE單一玻璃板(SPOG)

採用元件

- 思科套裝客服中心企業版(PCCE)版本12.0
- CVP版本12.5

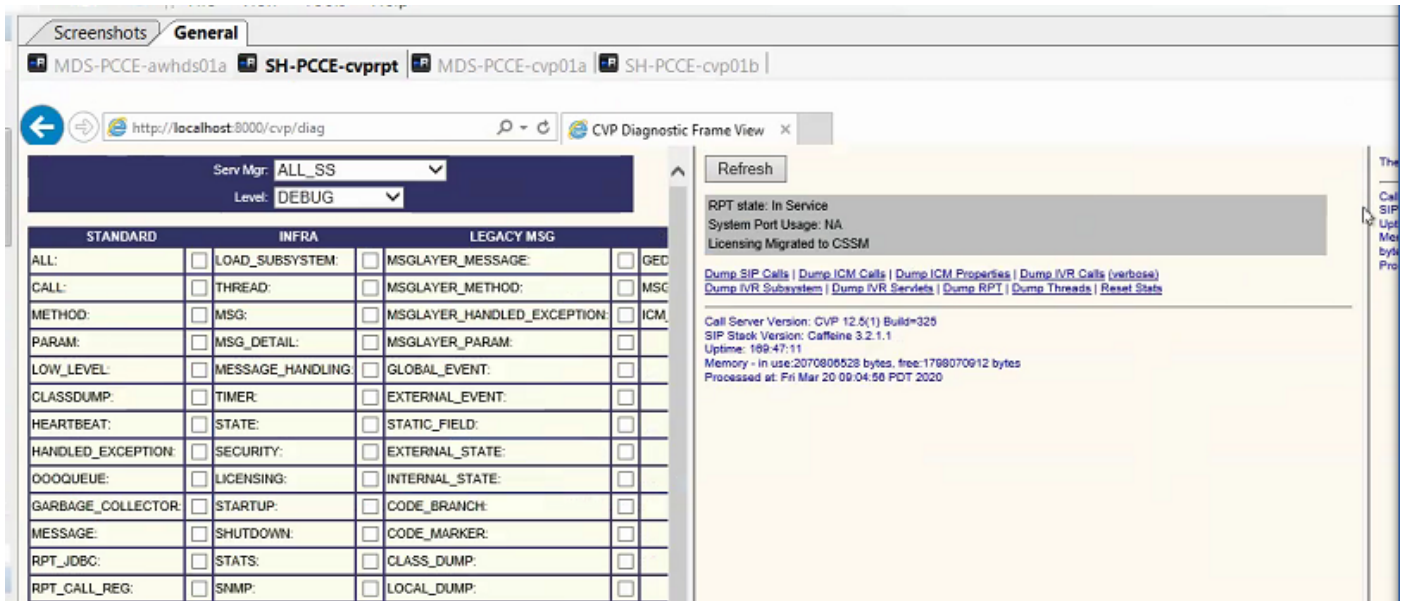
本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景

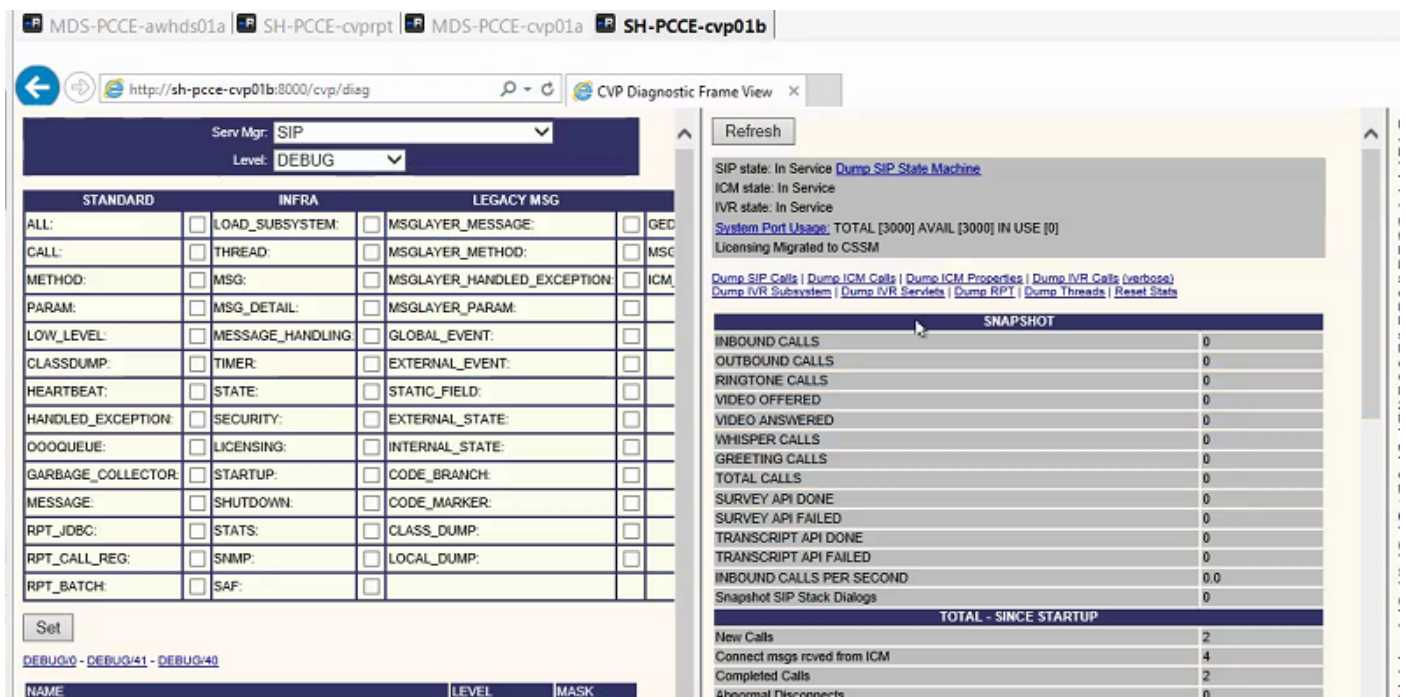
PCCE 12.5支援多級升級，這意味著當PCCE仍處於12.0版中時，CVP可以升級到12.5。在此場景中，當PCCE處於12.0版中時，CVP已升級到12.5。升級後，當您訪問SPOG並嘗試配置CVP報告伺服器時，會報告一個錯誤：它無法與伺服器通訊。

疑難排解

步驟1.檢查CVP報告伺服器的狀態。導航至CVP Diagnostic Portico，確保報告系統的狀態為「服務」。



步驟2.檢查CVP伺服器端A和端B的狀態。導航到CVP診斷入口網站，並確保子系統的狀態為服務中。



步驟3.檢查SPOG中的證書狀態。

列出AW中的證書，並確保CVP報告伺服器已匯入AW證書儲存區。

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

當要求輸入密碼時，鍵入changeit。

附註：如果CVP報告伺服器Web服務管理器(WSM)證書尚未匯入AW證書儲存區，請按照本文檔中匯出CVP伺服器證書和將CVP伺服器WSM證書匯入ADS伺服器伺服器部分中的匯出和匯入過程操作：[PCCE](#)

4.CVP

列出來自CVP報告伺服器的證書，並確保已在CVP報告伺服器證書儲存中匯入AW證書。

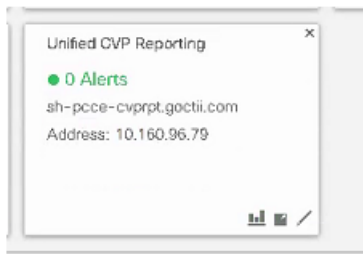
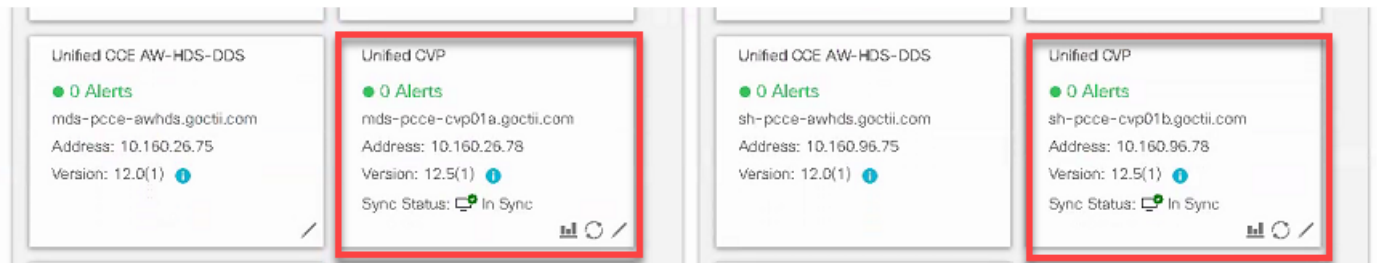
```
%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\keystore -list -storepass
```

詢問密碼時，在C:\cisco\cvp\conf\Security.properties中鍵入找到的密碼。

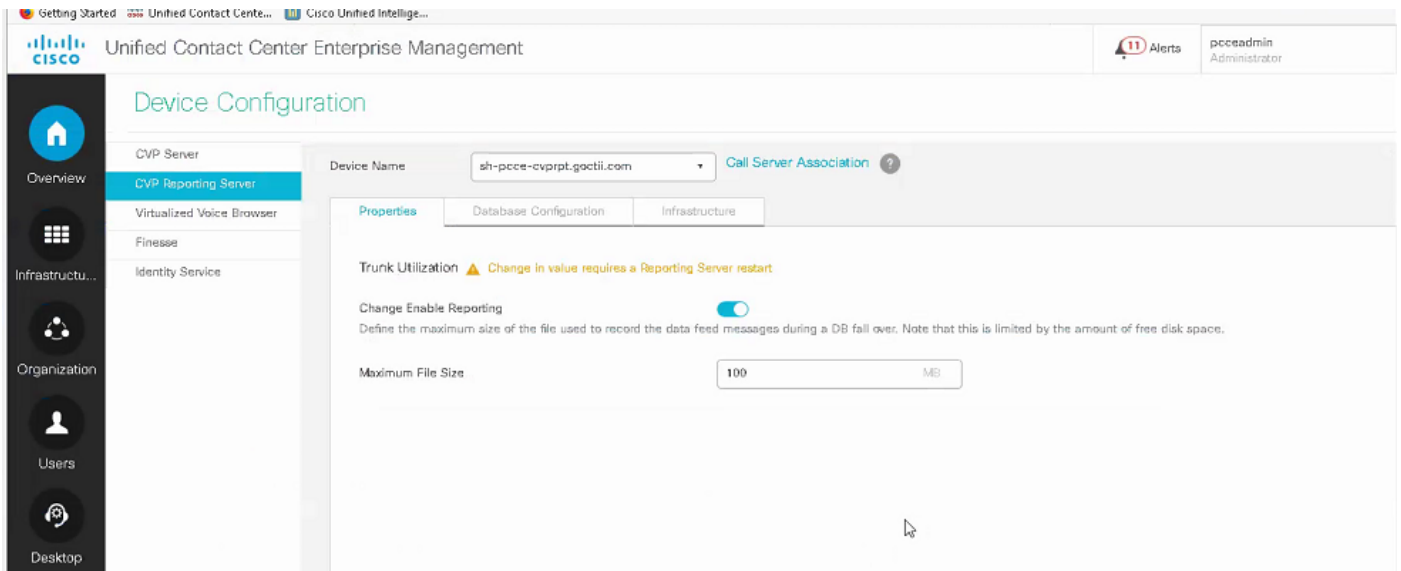
:AWCVP ADS ADSCVP [PCCE](#)

步驟5. 請確保已將CVP報告Web服務管理器(WSM)證書匯入到所有PCCE AW。此外，請確保已將所有AW伺服器證書匯入CVP報告伺服器。

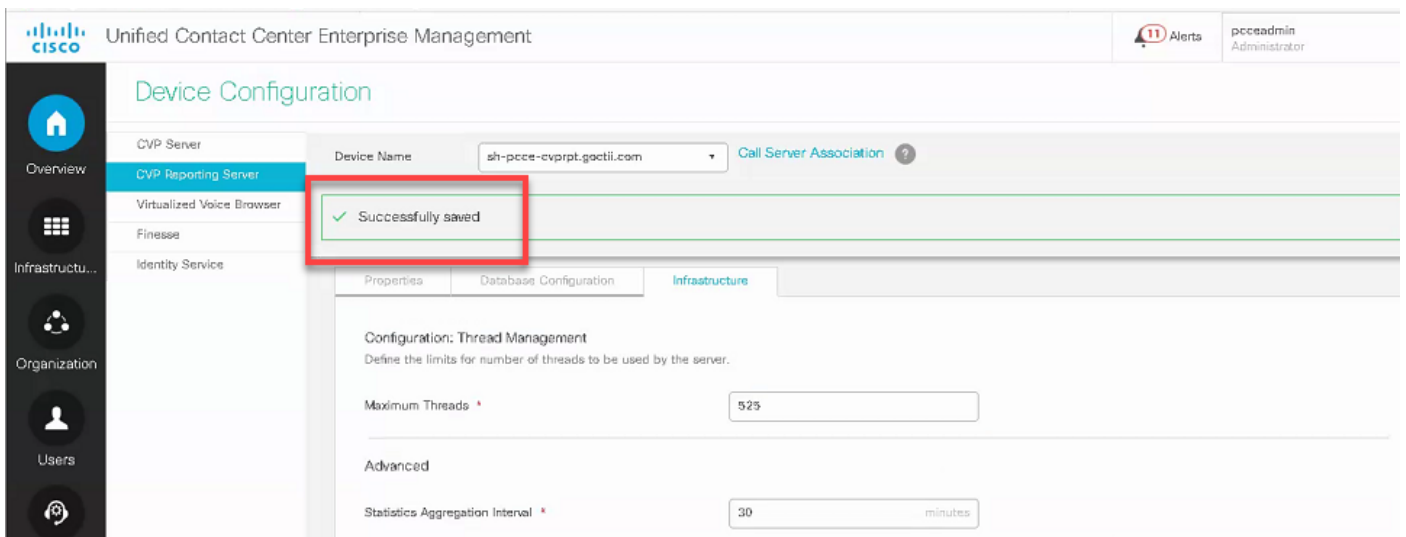
步驟6.檢查SPOG中的警報並確保CVP伺服器已同步。定位至「概覽」>「庫存」。



步驟7.訪問CVP報告伺服器以確保沒有報告錯誤。導航到Overview > Device Configuration > CVP Reporting server。



步驟8.更改配置並儲存。導航到Overview > Device Configuration > CVP Reporting server，然後點選Save。



結論

- PCCE 12.0需要PCCE ES_37才能與CVP 12.5合。
- CVP報告伺服器證書必須在CVP報告伺服器和AW之間交換。
- 對於PCCE 12.0和CVP 12.5，無需在CVP伺服器（呼叫伺服器、VXML伺服器）和AW伺服器之間交換證書。但是，對於從SPOG和智慧許可傳輸的VXML應用程式，這些伺服器之間需要進行證書交換。

[PCCE](#)

[PCCE管理和配置指南](#)

[技術支援與文件 - Cisco Systems](#)