

Solución de problemas de falla de transferencia de archivos SPOG PCCE 12.0

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Problema](#)

[Solución](#)

Introducción

Este documento describe cómo resolver el problema de la falla en la transferencia de archivos de un único panel de vidrio (SPOG) Cisco Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) 12.0.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- PCCE
- Puerto de voz del cliente (CVP)

Componentes Utilizados

La información en este documento se basa en PCCE 12.0.1.

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.

Problema

En PCCE SPOG, para la transferencia de archivos, navegue hasta **SPOG > OverView > Call Settings > IVR Settings > File Transfers**. A veces, la transferencia falla como se muestra en la imagen:



Job ID	State	Creation Time	Description
<input type="checkbox"/> 5004	● Failed		

Solución

1. Navegue hasta **Trabajo** y seleccione el **Archivo de registro** como se muestra en la imagen.

IVR Settings

View Job ID 5004

State ● Failed

Description

Host

Creation Time

Start Time

Total Time

0 min, 6 sec

Job Details

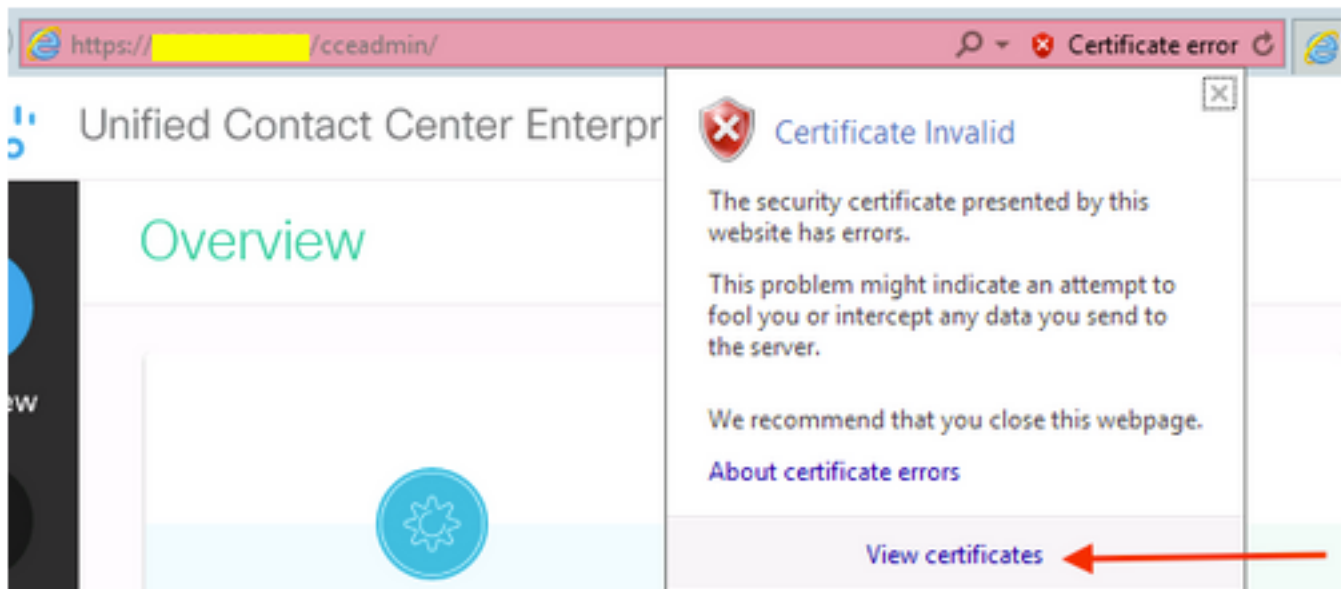
Log File

Aviso para el mensaje de error

```
"Deployment of https://<FQDN of AW
node>:443/unifiedconfig/config/downloadablefiles/ivrapplication/
<FileName>.zip completed on <CVP FQDN> with status as sun.security.validator.ValidatorException:
No trusted certificate found."
```

Este error implica que hay un problema aquí debido a que CVP no confía en el certificado AW. Los pasos que pueden solucionar esta situación son:

2. Copie el archivo de certificado de la URL de SPOG, como se muestra en la imagen.



3. Copie este archivo de certificado en el nodo CVP donde el archivo ZIP original debe transferirse a un directorio:

```
C:\cisco\cvp\conf\security
```

4. A continuación, copie la contraseña del almacén de claves desde la ubicación:

```
keystore password from : %CVP_HOME%\conf\ and open the security.properties
```

5. Del mismo modo, donde se copió el certificado AW; abra Símbolo del sistema como administrador y ejecute el comando:

```
cd %CVP_HOME%\jre\bin
```

6. Utilice este comando para importar los certificados AW al servidor CVP.

```
keytool -import -trustcacerts -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -storetype JCEKS -alias  
<FQDN of AW Node> -file C:\Cisco\CVP\conf\security\<Name of the AW SPOG certificate>.cer
```

7. En el mensaje de contraseña, pegue la contraseña copiada de **security.properties**.

8. Escriba **Yes** para confiar en el certificado y asegurarse de que obtiene el resultado de que el certificado se agregó al almacén de claves.

Se le solicita una advertencia junto con la importación correcta. Esto se debe al formato propietario Keystore y se puede ignorar.

9. Reinicie cvpcallserver, vxmlserver y servicio wsm en nodos CVP.