

Configura server FTP su PCCE

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Configurazione](#)

[PCCE 2K](#)

[PCCE 4 K/12 K](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Credenziali FTP non corrette](#)

[Porta FTP non corretta](#)

[CVP Web Service Management \(WSM\) inattivo](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare il protocollo FTP (File Transfer Protocol) su un server multimediale in Package Contact Center Enterprise (PCCE).

Contributo di Ramiro Amaya e Anuj Bhatia, Cisco TAC Engineer e Vikas Bhat, Cisco Engineering

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Package Contact Center Enterprise
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)

Componenti usati

Le informazioni contenute nel documento si basano sulla versione PCCE 12.5(1).

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, verificare di aver compreso l'impatto potenziale di qualsiasi passaggio.

Premesse

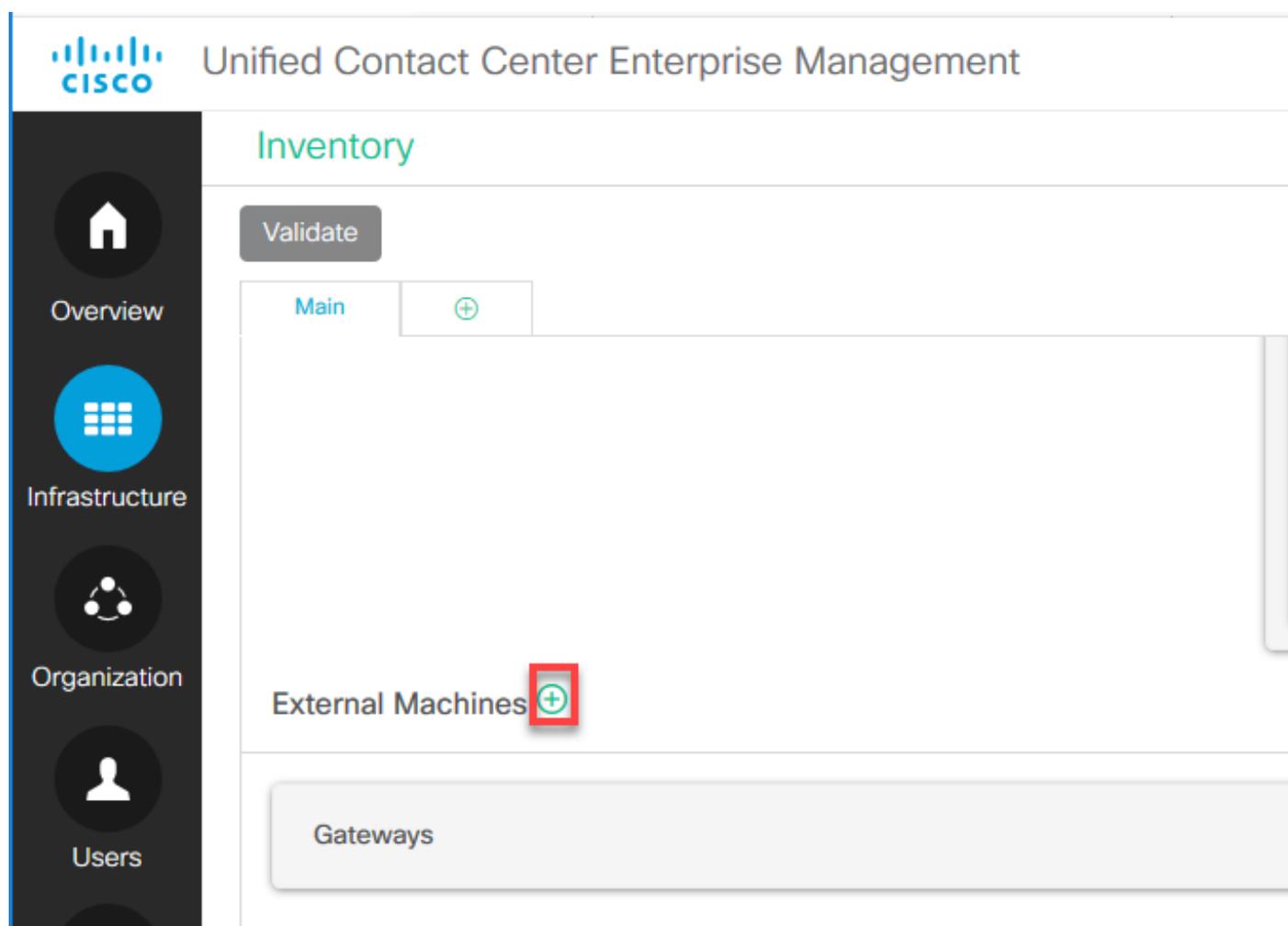
La funzione CVP Agent Greeting consente agli agenti di registrare i propri messaggi di saluto. I messaggi di saluto dell'agente registrati vengono caricati sul server multimediale tramite un server FTP configurato nel server stesso.

In PCCE 12.5, la configurazione del Media Server può ora essere eseguita tramite Single Pane of Glass (SPOG) o PCCE Admin Workstation (AW). In questo modo è possibile configurare il server FTP tramite il server multimediale. La configurazione è orchestrata in tutti i server CVP di tutti i siti.

Configurazione

PCCE 2K

Passaggio 1. Aggiungere il server multimediale. Passare alla scheda Magazzino e selezionare l'icona Macchina esterna +.



Passaggio 2. Nel campo Tipo selezionare Media Server.

Type Media Server

Hostname/IP Address*

FTP Details

FTP Enabled

Anonymous Access

Username*

Password*

Port

Cancel

Save

Passaggio 3. Aggiungere il nome host/indirizzo IP del server multimediale. Selezionare la casella di controllo FTP Enabled (FTP abilitato) e fornire il nome utente e la password.

Add Machine



Type	Media Server
Hostname/IP Address*	cvpa.pccercdn.cisco.com
FTP Details	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

Passaggio 4. Fare clic su Salva.

Se il server multimediale da aggiungere si trova in uno dei server CVP, non è necessario seguire la procedura precedente. Al contrario, modificare il server CVP già aggiunto nel processo di inizializzazione PCCE, selezionare la casella di controllo FTP abilitato e aggiornare le credenziali FTP.

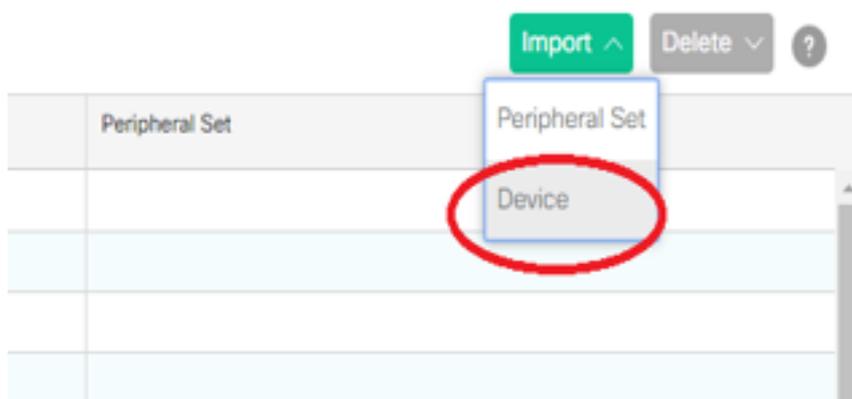
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●●●"/>
Media Server FTP Details	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●●●●●"/>
Port	<input type="text" value="21"/>

Cancel

Save

PCCE 4 K/12 K

Passaggio 1. Aggiungere il server multimediale. Passare alla scheda Magazzino, selezionare Importa, quindi Dispositivo.



Passaggio 2. Scaricare il modello CSV (Comma-Separated Values) e inserire nel modello i dettagli del server multimediale.

	A	B	C	D	E	F	G
name		machineType	publicAddress	connectionInfo	privateAddress	peripheralSetName	side
MEDIA-SERVER		EXTERNAL_MEDIA_SERVER	10.10.20.151	ftpEnabled=true&ftpUserName=user&ftpPassword=ftpPass123		PS1	

Passaggio 3. Caricare il modello.

Passaggio 4. I dettagli del server FTP devono essere immessi tramite SPOG, in modo da poter essere orchestrati insieme ai dettagli del server multimediale.

A tale scopo, è possibile **modificare** la pagina del computer.

Hostname/IP Address*	10.201.198.7
Address*	10.201.198.7
FTP Details	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="••••••••"/>
Port	<input type="text" value="21"/>

Cancel

Save

Verifica

La procedura di verifica fa effettivamente parte del processo di configurazione.

Risoluzione dei problemi

I registri Tomcat `c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp>` sono necessari per risolvere i problemi relativi all'aggiunta del server Media e FTP.

Credenziali FTP non corrette

```

000002348: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:06.973 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-3-6-REQUEST_START:
%[ip.orig=127.0.0.1][method_name=PUT][parameter_name={ async=[true]
}][port.orig=49920][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/machineinventory/9728][usr=boston@berlin.icm]: Request start
0000013175: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:06.979 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-3-6-REST_API_INFO: User
name: BERLIN\boston, service: machineinventory, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1, access: FULL
000002349: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:06.999 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-3-6-REQUEST_END:
%[PARAM_TIME_ELAPSED=23]: Request complete
0000013177: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:08.007 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-5-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: The user credentials provided for the FTP Server are
incorrect.][message_string=uncaught exception thrown by the api]: The REST API has caught an exception
0000013178: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:08:08.008 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-5-3-EXCEPTION_INFO:
%[build_date=Dec 02, 2019 6:26 AM][build_type=re][exception=com.cisco.ccbu.api.jaxb.error.ApiException: The user credentials
provided for the FTP Server are incorrect.
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.throwIfNecessary(WebConfigService.java:1904)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.throwIfNecessary(WebConfigService.java:1872)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.throwIfNecessary(WebConfigService.java:1862)
    at com.cisco.ccbu.cce.unifiedconfig.api.WebConfigService.validateUpdate(WebConfigService.java:1837)

```

Porta FTP non corretta

```

}][port.orig=54448][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/machineinventory/5055][usr=boston@BERLIN.ICM]: Request start
0002595933: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:49.599 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REST_API_INFO: User name: BERLIN\boston,
service: machineinventory, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1, access: FULL
0000038996: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:50.662 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REQUEST_END: %[PARAM_TIME_ELAPSED=140]:
Request complete
0002595934: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:51.688 -0500: %CCBU_578142-MACHINEHOST-UPDATE-5055-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=java.net.ConnectException: Connection refused: connect][message_string=There was a problem when testing the FTP credentials for CVP
Media Server.]: The REST API has caught an exception
0002595935: 10.10.10.21: Jan 06 2020 05:04:51.690 -0500: %CCBU_578142-MACHINEHOST-UPDATE-5055-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Dec 20,
2019 11:19 PM][build_type=re][exception=java.net.ConnectException: Connection refused: connect
    at java.net.DualStackPlainSocketImpl.waitForConnect(Native Method)

```

CVP Web Service Management (WSM) inattivo

```

0000004500: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.584 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REQUEST_START:
%[ip.orig=127.0.0.1][method_name=PUT][parameter_name={ async=[true]
}][port.orig=56818][protocol=HTTP/1.1][resource_name=/machineinventory/9728][usr=boston@berlin.icm]: Request start
0000029867: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.589 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REST_API_INFO: User name: BERLIN\boston, service:
machineinventory, role: Administrator, deployment type: CCEPACM1, access: FULL
0000004501: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.605 -0500: %CCBU_http-nio-127.0.0.1-8080-exec-9-6-REQUEST_END: %[PARAM_TIME_ELAPSED=18]:
Request complete
0000029868: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.690 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-6-REST_API_INFO: Prepare Orchestration response
is SUCCESS
0000029869: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.690 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-6-
REST_API_INFO: CceTransaction.createTransaction: principal=GenericPrincipal[boston@berlin.icm(Administrator,)] userName=boston userDomain=BERLIN
0000029870: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:41.718 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-6-REST_API_INFO: Validating cvp connection
java.net.ConnectException: Connection refused: connect][message_string=Failed to make request. Exception is caught for rest call:
GET https://10.10.10.10:8111/cvp-dp/rest/DiagnosticPortal/ListAppServers]: The REST API has caught an exception
0000029873: 10.10.10.21: Dec 02 2019 03:59:42.724 -0500: %CCBU_6880-MACHINEHOST-UPDATE-9728-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Dec 02, 2019
6:26 AM][build_type=re][exception=com.sun.jersey.api.client.ClientHandlerException: java.net.ConnectException: Connection refused: connect
    at com.sun.jersey.client.urlconnection.URLConnectionClientHandler.handle(URLConnectionClientHandler.java:151)
    at com.sun.jersey.api.client.Client.handle(Client.java:648)
    at com.sun.jersey.api.client.filter.HTTPBasicAuthFilter.handle(HTTPBasicAuthFilter.java:81)

```

Informazioni correlate

[Guida all'amministrazione di PCCE](#)

