

# Risoluzione dei problemi di CVP 12.5 quando la configurazione di NOAMP VB segnala un errore interno del server

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Soluzione](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi relativi a Customer Voice Portal (CVP) (12.5) quando New OAMP (NOAMP) segnala un errore interno del server per la configurazione di Virtualized Voice Browser (VB) 12.5.

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- CVP 12.5
- VB 12.5
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12.5

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- VB 12.5
- CVP 12.5
- UCCE 12.5

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, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Premesse

Quando si configura Customer Virtual Assistant tramite la pagina di amministrazione NOAMP in CVP 12.5:

1. Fare clic su **CVA**, quindi su **Configurazione**.
2. Selezionare VB instance (istanza VB) dall'elenco a discesa Device (Dispositivo) per visualizzare i report;

Error occurred

Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help.

The screenshot shows the Cisco Unified Customer Voice Portal interface. On the left is a navigation sidebar with icons for Overview, CVA, Integration, License Management, and Classic OAMP. The main content area is titled "Customer Virtual Assistant" and features a "Device" dropdown menu currently set to "vvb12". Below the menu, a red-bordered error box contains the text: "Error occurred" followed by "Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help." Red arrows point to the "CVA" icon in the sidebar and the error message box.

## Soluzione

Procedura per risolvere il problema:

1. Raccogliere i registri OAMP dal percorso della cartella.

<Drive>:\Cisco\CVP\logs\OAMP

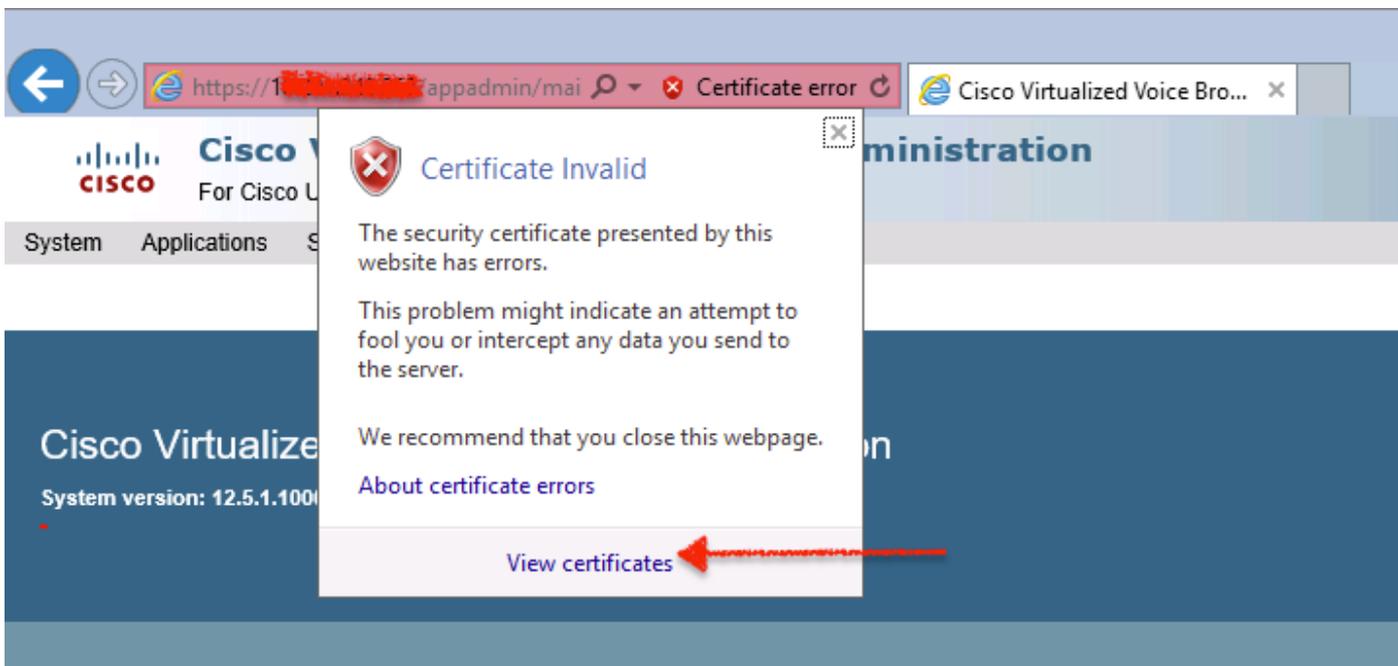
2. Controllare il file di registro per eventuali errori.

```
][product_name=CVP][subsystem_exception_info=][tid=http-processor55][version_number=CVP_12_5_1_0_0_325]:  
Information associated with the following logged exception [id:9007] 238: 10.201.248.252: Mar 28  
2020 22:45:43.520 -0700: %CVP_12_5_OAMP-3-EXCEPTION_INFO: %[build_date=Jan 07,  
2020 1:20 AM][build_type=rel][exception=java.net.UnknownHostException: vvb12 at  
java.net.AbstractPlainSocketImpl.connect(AbstractPlainSocketImpl.java:184) at
```

java.net.PlainSocketImpl.connect(PlainSocketImpl.java:172)

3. Assicurarsi che il certificato di VVB sia scaricato e poi aggiunto al keystore del CVP; verificare che il nodo CVP esegua il ruolo OAMP.

4. Scaricare il certificato VB passando a `https://<VB ip address>/appadmin/main`, come mostrato nell'immagine.



5. Passare a **Certificati > Dettagli > Copia nel file**. Selezionate **X.509 con codifica Base 64**.

6. Salvare il file localmente nel nodo CVP. Per riferimento a questo articolo, il file di certificato viene salvato nel percorso `c:\` e il nome del file di certificato è `vb12.cer`.

7. Eseguire il comando `keytool` per importare il certificato nel keystore e contrassegnarlo come attendibile:

r. Passare al **prompt dei comandi** come amministratore.

b. Digitare `cd C:\Cisco\CVP\jre\bin`.

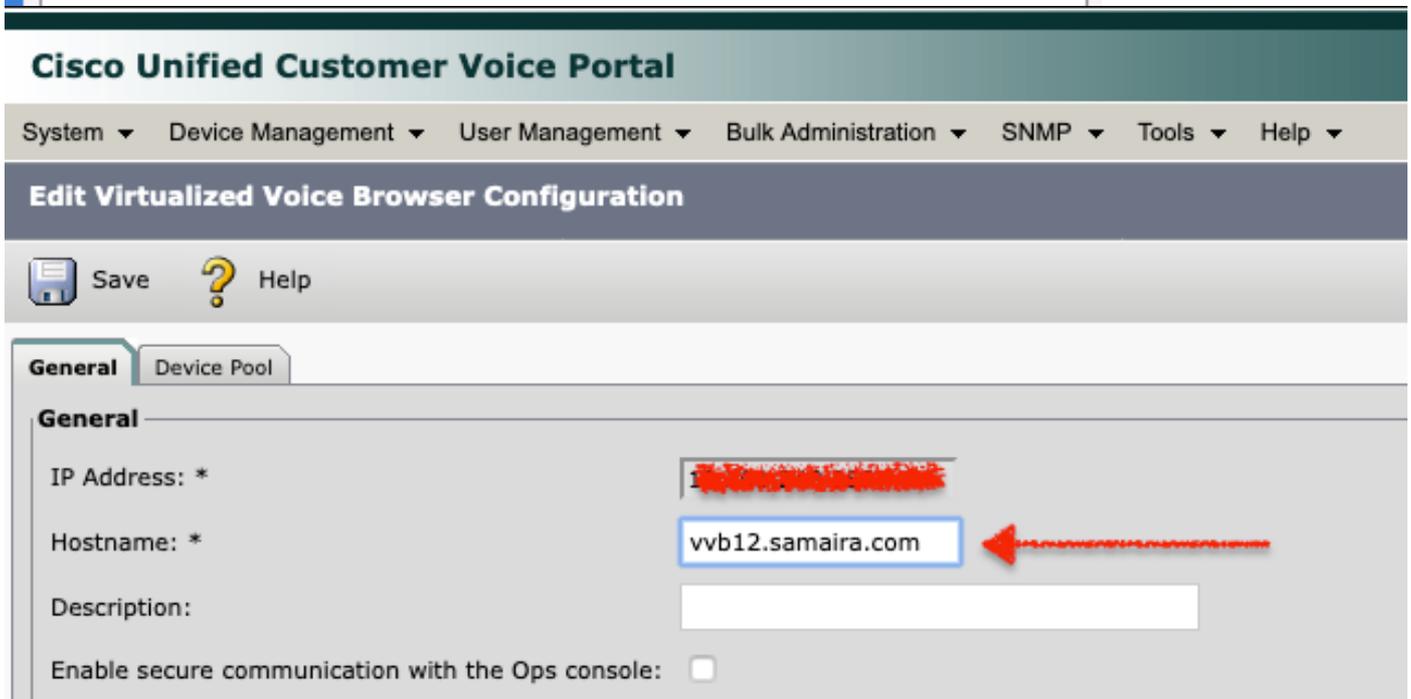
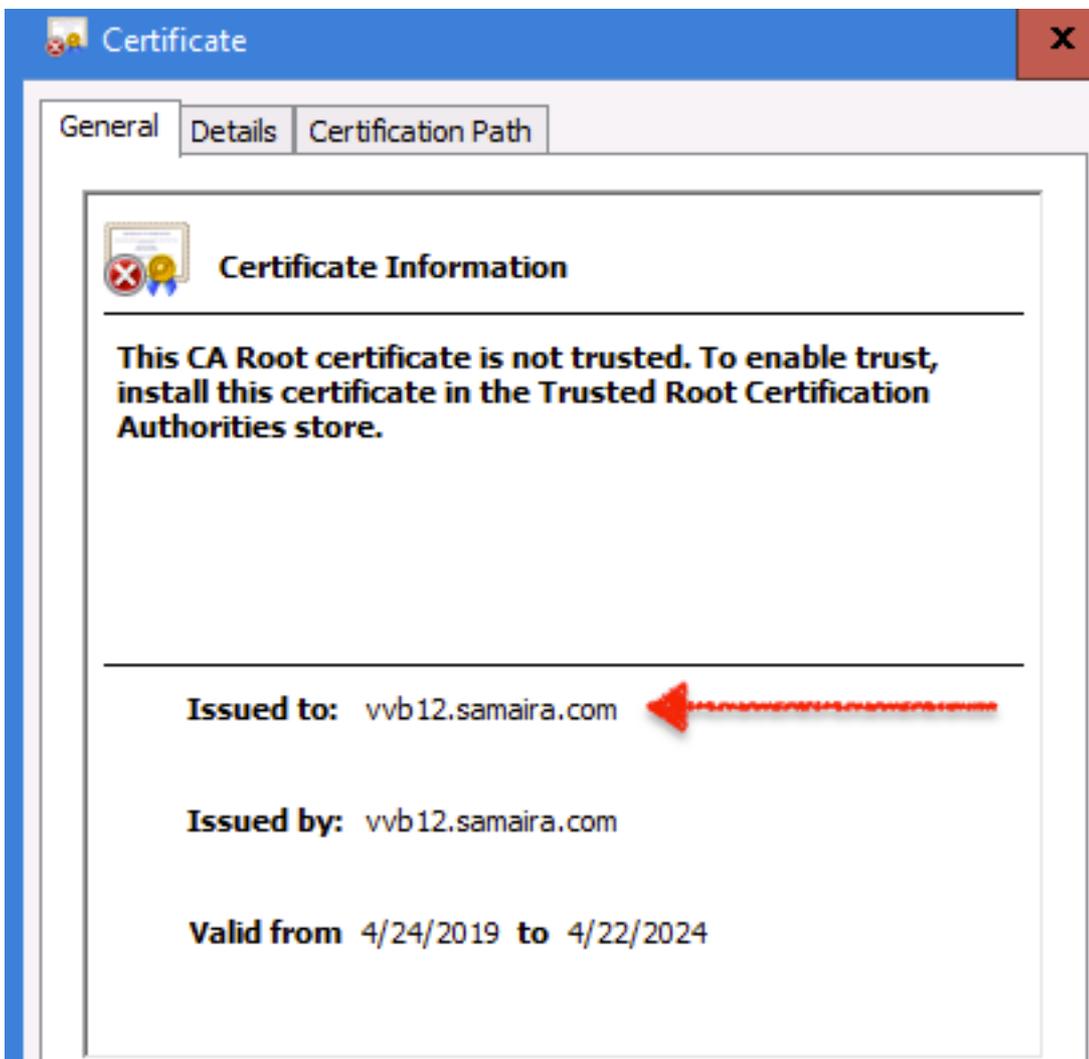
c. Digitare quindi il comando per importare il certificato nell'archivio di certificati CVP.

```
keytool -import -trustcacerts -keystore c:\Cisco\CVP\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias vvb12.samaira.com -file C:\vzb12.cer
```

**Nota:** "alias" corrisponde a **Rilasciato a** del certificato scaricato e garantisce l'esecuzione del comando `keytool` durante la finestra di manutenzione.

8. Copiare la password del keystore dalla posizione; `C:\Cisco\CVP\conf` e nome file `"security.properties"`

9. Quindi, in OAMP classico, selezionare **Gestione dispositivi > Virtualized Voice Browser**. Verificare che il nome host VB sia uguale al nome host del certificato VB scaricato **"Rilasciato a"**. Fare clic su **Save** (Salva) come mostrato nell'immagine.



10. Passare a NOAMP > CVA > Fare clic su Configuration > Select Device name of VB (Configurazione > Seleziona nome dispositivo di VB) e verificare che l'aspetto dello schermo sia quello mostrato nell'immagine.



## Customer Virtual Assistant

Device vvb12.samaira.com

vvb12.samaira.com

[Text to Speech](#) Automatic Speech Recognition Natural Language Understanding

New

Service Account	Service Provider	Description	Default
No items found			

- Overview
- CVA
- Integration