

Solucionar problemas do CVP 12.5 quando a configuração do NOAMP VVB relata um erro de servidor interno

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Solução](#)

Introduction

Este documento descreve como solucionar problemas do Customer Voice Portal (CVP) (12.5) quando New OAMP (NOAMP) relata Internal server Error for Virtualized Voice Browser (VVB) 12.5 configuration.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- CVP 12,5
- VVB 12,5
- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12.5

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- VVB 12,5
- CVP 12,5
- UCCE 12.5

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.

Informações de Apoio

Ao configurar o Customer Virtual Assistant através da página de administração NOAMP no CVP

12.5:

1. Clique em **CVA** e em **Configuration**.
2. Selecione a instância do VVB no menu suspenso Device e ela reporta;

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 dark sidebar with navigation icons: Overview (home), CVA (lightbulb), Integration (two circles), License Management (document with gear), and Classic OAMP (gear). The main content area is titled 'Customer Virtual Assistant' and features a 'Device' dropdown menu with 'vvb12' selected. A red arrow points to this dropdown. Below the menu, a red-bordered box contains an error message: 'Error occurred' with a red 'x' icon, followed by 'Internal Server Error. Failed to fetch config. Please complete steps mentioned in prerequisites from online help.' A red arrow points to the error message.

Solução

Etapas para resolver isso:

1. Coletar registros do OAMP a partir da localização da pasta.

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

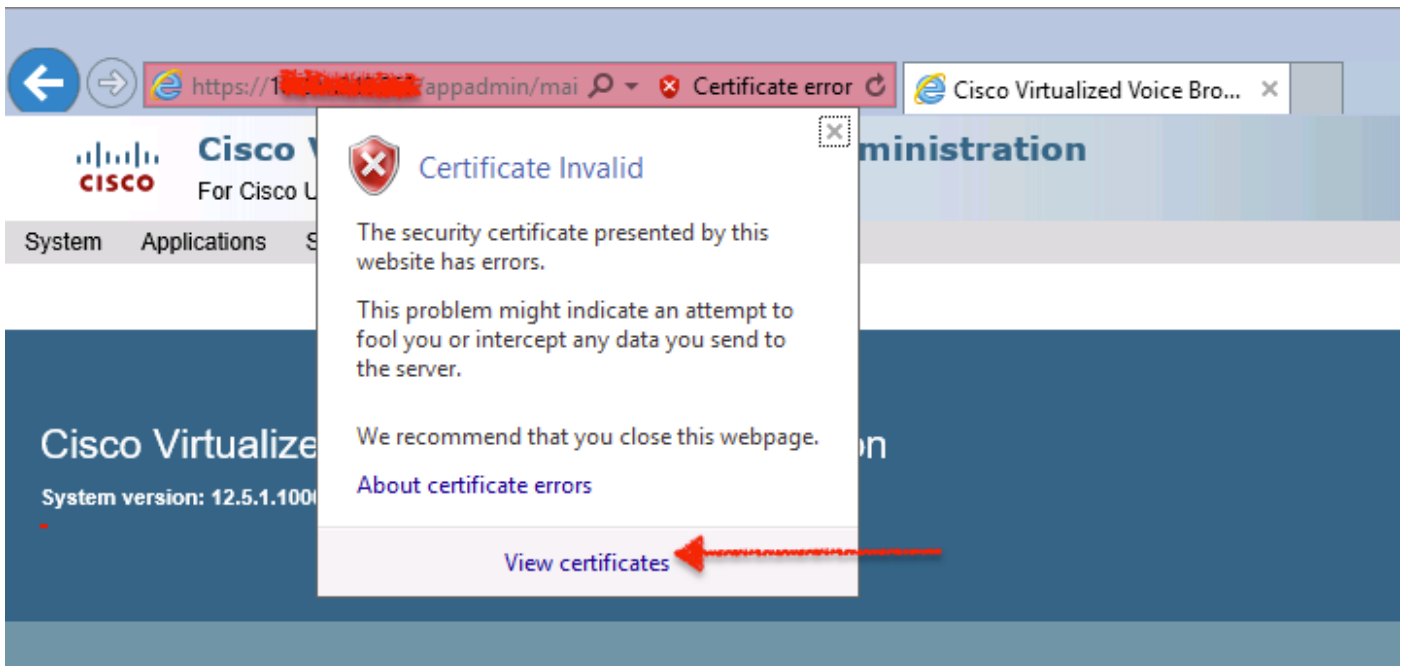
2. Verifique o erro no arquivo de registro.

```
][product_name=CVP][subsystem_exception_info=][tid=http-processor55][version_number=CVP_12_5_1_0_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. Assegure-se de que o certificado de VVB é descarregado e, em seguida, adicionado ao

armazenamento de chaves do CVP; certifique-se de que esse nó CVP esteja executando a função OAMP.

4. Baixe o certificado VVB navegando até <https://<VVB ip address>/appadmin/main>, como mostrado na imagem.



5. Navegue até **Certificados > Detalhes > Copiar para arquivo**. Selecione **X.509 codificado em Base 64**.

6. Salve o arquivo localmente no nó CVP. Para referência a este artigo, o arquivo de certificado é salvo no local `c:\` e esse arquivo de certificado é chamado de **vb12.cer**.

7. Execute o comando `keytool` para importar o certificado no keystore e marcá-lo como confiável:

a. Navegue até **Command Prompt** como administrador.

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

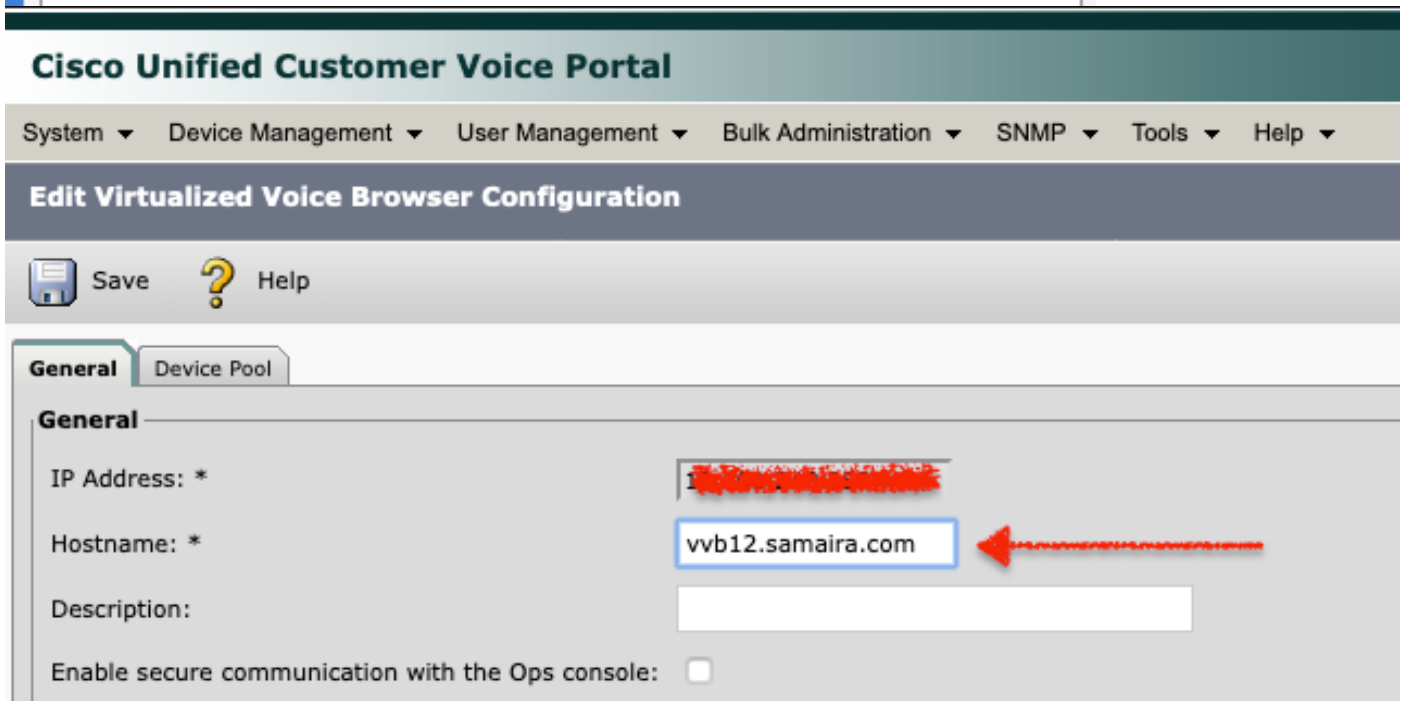
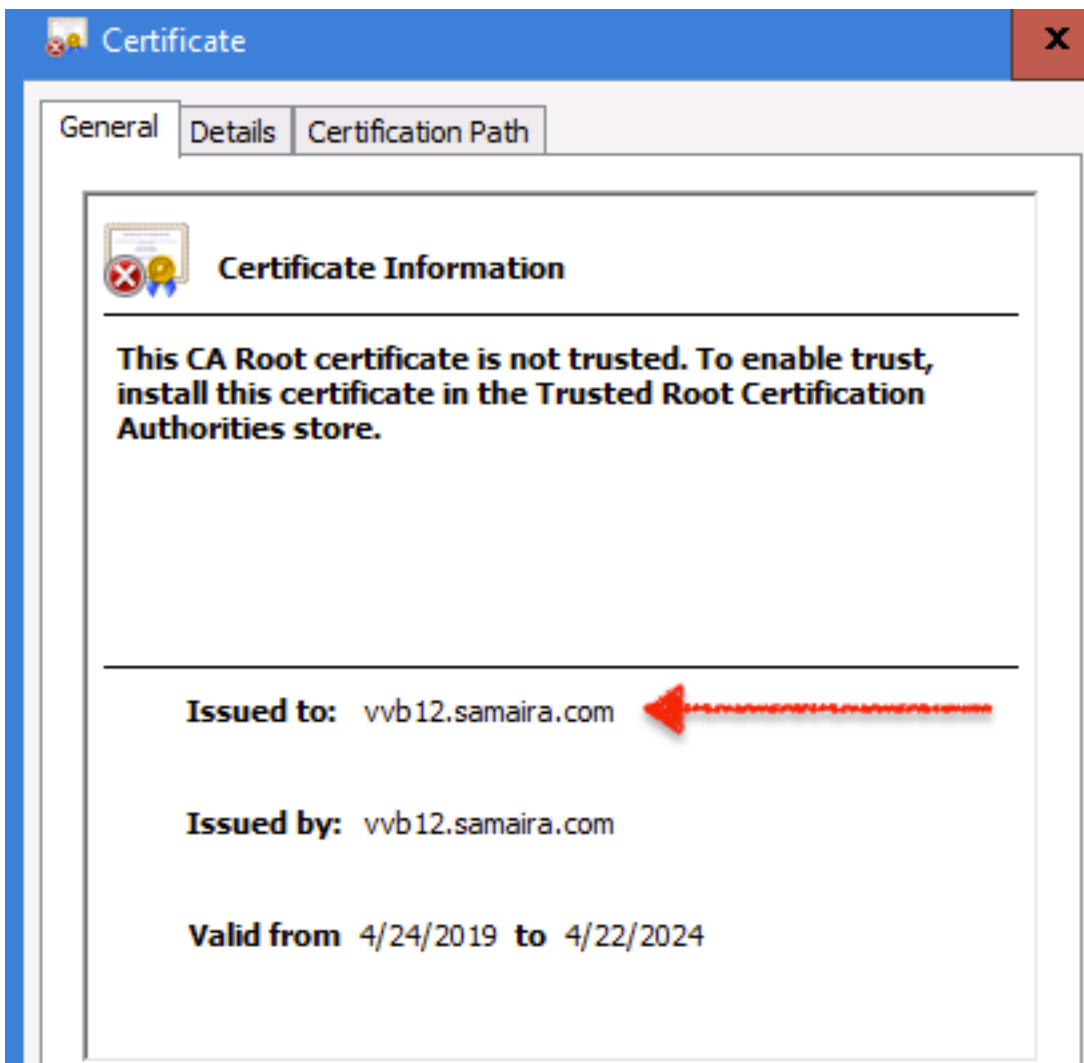
c. Em seguida, digite o comando para importar o certificado para o repositório de confiança do CVP.

```
keytool -import -trustcacerts -keystore c:\Cisco\CVP\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias vb12.samaira.com -file C:\vzb12.cer
```

Note: "alias" é o mesmo que **Emitido Para** do certificado baixado e garante a execução do comando `keytool` durante a janela de manutenção.

8. Copiar a senha do armazenamento de chaves do local; `C:\Cisco\CVP\conf` e nome de arquivo **"security.properties"**

9. Em seguida, no clássico OAMP, selecione **Gerenciamento de dispositivos > Navegador de voz virtualizado**. Certifique-se de que o nome de host VVB seja o mesmo do certificado vvb **"Emitido para"** baixado. Clique em **Salvar** como mostrado na imagem.



10. Navegue até NOAMP > CVA > Clique em Configuration > Select Device name of VVB e verifique se a tela é exibida conforme mostrado na imagem.



Customer Virtual Assistant

Device

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

New

Service Account	Service Provider	Description	Default
No items found			

- Overview
- CVA
- Integration