

在PCCE上配置FTP服务器

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[PCCE 2K](#)

[PCCE 4K /12K](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[FTP凭证不正确](#)

[FTP端口不正确](#)

[CVP Web服务管理\(WSM\)关闭](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何在包联系中心企业版(PCCE)的媒体服务器上配置文件传输协议(FTP)。

作者：Ramiro Amaya和Anuj Bhatia (思科TAC工程师) 和Vikas Bhat (思科工程)

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科产品包联系中心企业版
- 思科客户语音门户(CVP)

使用的组件

本文档中使用的信息基于PCCE 12.5(1)版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始 (默认) 配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解任何步骤的潜在影响。

背景信息

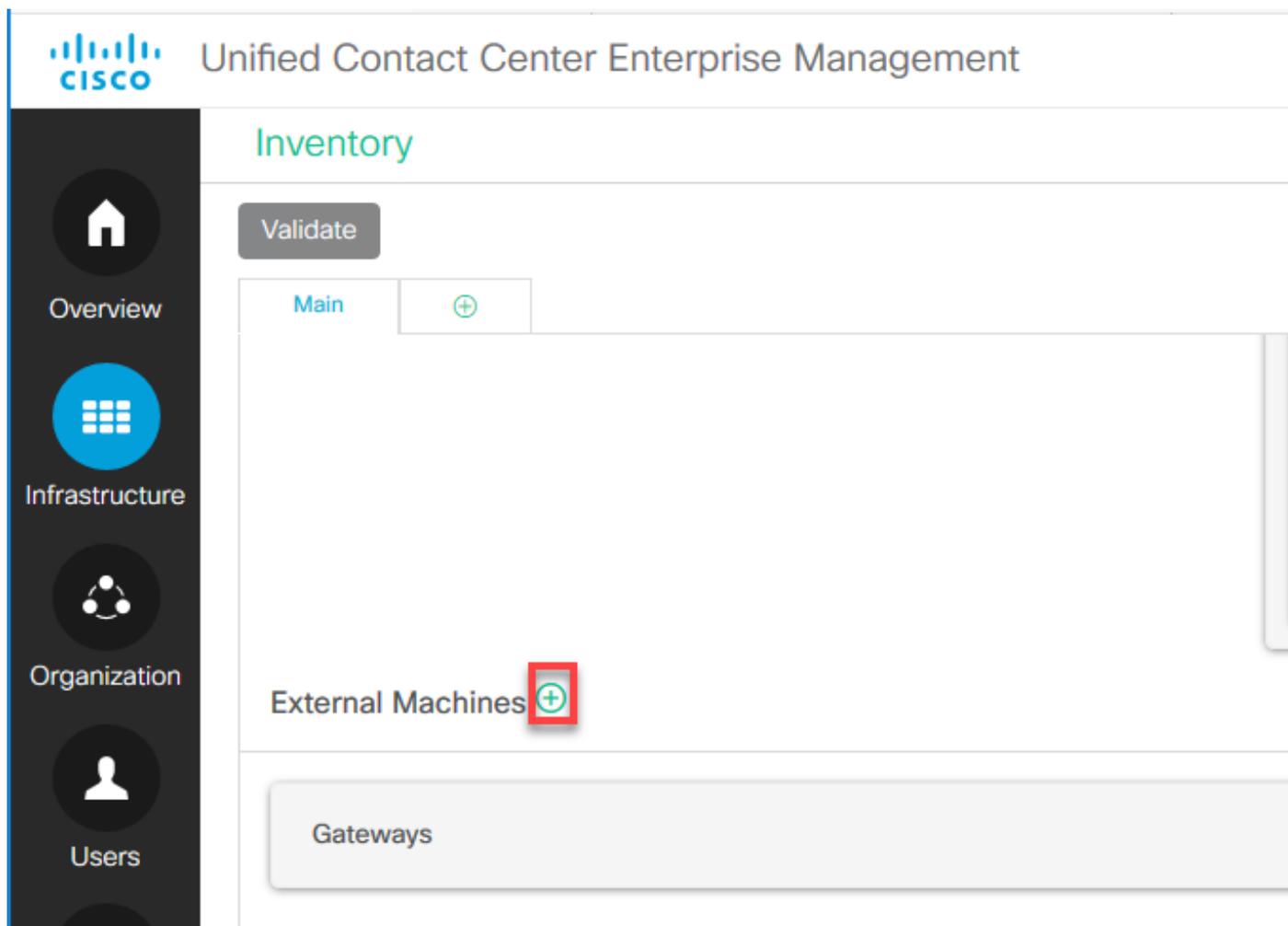
CVP座席问候功能使座席能够记录自己的问候语。录制的此代理问候语通过媒体服务器本身配置的FTP服务器上传到媒体服务器。

在PCCE 12.5中，介质服务器配置现在可以通过PCCE管理工作站(AW)的单一管理窗格(SPOG)完成。这将提供通过媒体服务器配置FTP服务器的选项。该配置将协调到所有站点的所有CVP服务器。

配置

PCCE 2K

步骤1.添加媒体服务器。导航至库存卡，选择外部计算机+图标。



步骤2.在“类型”字段中，选择“媒体服务器”。

Type Media Server

Hostname/IP Address*

FTP Details

FTP Enabled

Anonymous Access

Username*

Password*

Port

Cancel Save

步骤3.添加媒体服务器的主机名/IP地址。选中FTP Enabled复选框并提供用户名和密码。

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

步骤4. 点击Save。

如果要添加的媒体服务器位于其中一个CVP服务器中，则您无需执行上一步骤，而是编辑已在PCCE初始化过程中添加的CVP服务器，选中FTP Enabled复选框并更新FTP凭证。

Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●

Media Server FTP Details

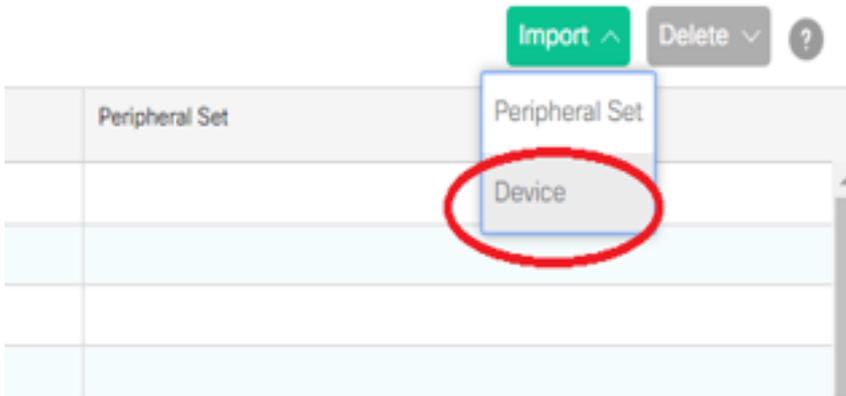
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

PCCE 4K /12K

步骤1.添加媒体服务器。导航至库存卡，依次选择导入和设备。



第二步： 下载逗号分隔值(CSV)模板，并用媒体服务器详细信息填充模板。

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	

步骤3.上传模板。

步骤4. FTP服务器详细信息必须通过SPOG输入，以便与媒体服务器详细信息一起协调。

这可以通过编辑计算机页面来完成。

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*	Administrator
Password*	●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

验证

验证过程实际上是配置过程的一部分。

故障排除

需要Tomcat日志c:\icm\tomcat\logs\CCBU。 <timestamp>来排除与添加媒体服务器和FTP服务器相关的场景故障。

FTP凭证不正确

```

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)

```

FTP端口不正确

```

}][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服务管理(WSM)关闭

```

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)

```

相关信息

[PCCE管理指南](#)

