

当NOAMP VVB配置报告内部服务器错误时排除CVP 12.5故障

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[解决方案](#)

简介

本文档介绍当新OAMP(NOAMP)报告虚拟化语音浏览器(VVB)12.5配置的内部服务器错误时如何排除客户语音门户(CVP)(12.5)故障。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- CVP 12.5
- VVB 12.5
- 统一联络中心企业版(UCCE)12.5

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- VVB 12.5
- CVP 12.5
- UCCE 12.5

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。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

通过CVP 12.5中的NOAMP管理页配置客户虚拟助理时：

1. 单击CVA，然后单击**Configuration**。
2. 从“设备”(Device)下拉菜单中选择VVB实例，并报告；

Error occurred

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

Cisco Unified Customer Voice Portal

Customer Virtual Assistant

Device

✖ Error occurred

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

Overview

CVA

Integration

License Management

Classic OAMP

解决方案

解决此问题的步骤：

1.从文件夹位置收集OAMP日志。

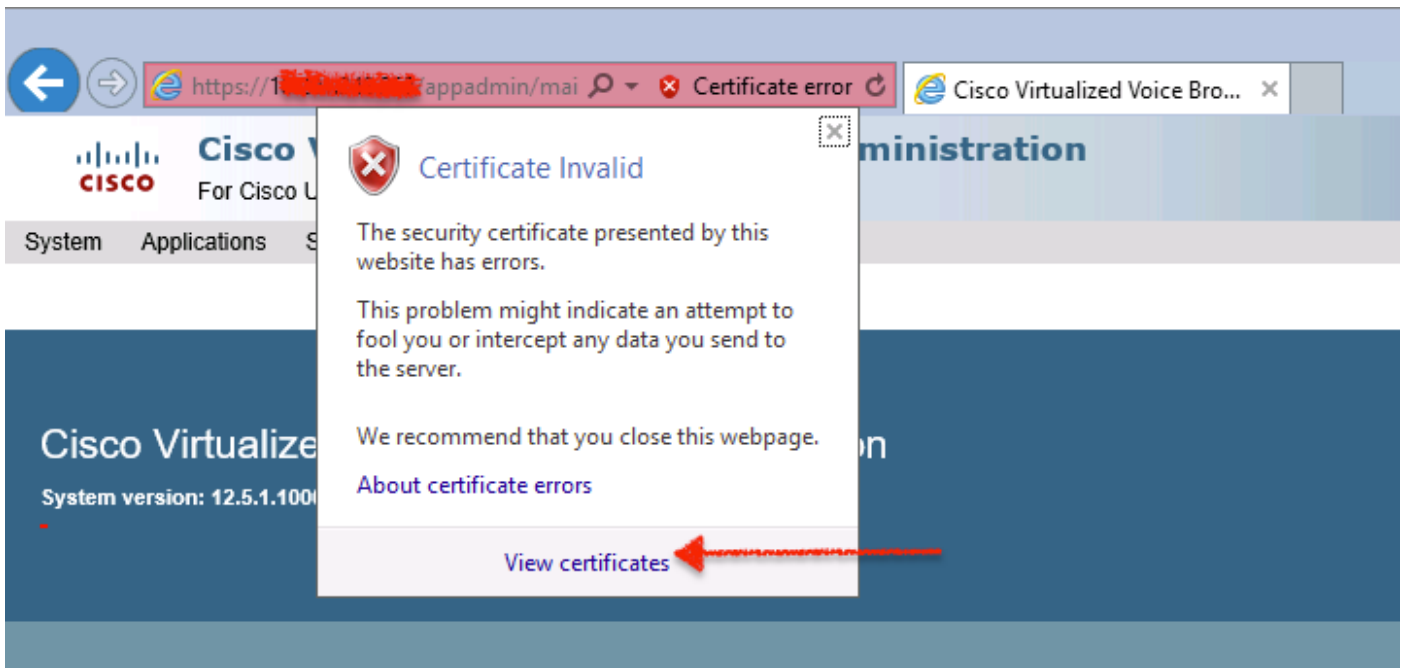
<Drive>:\Cisco\CVP\logs\OAMP

2.检查日志文件中是否存在错误。

```
] [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.确保下载VVB证书，然后将其添加到CVP的密钥库；确保此CVP节点正在运行OAMP角色。

4.导航至<https://<VVB ip address>/appadmin/main>，下载VVB证书，如图所示。



5. 导航至“证书”>“详细信息”>“复制到文件”。选择Base-64编码的X.509。

6. 在CVP节点本地保存文件。为了供本文参考，证书文件保存在位置c:\，此证书文件命名为vwb12.cer。

7. 运行keytool命令以在密钥库中导入证书并将其标记为受信任：

a. 以管理员身份导航至Command Prompt（命令提示符）。

b. 键入 `cd C:\Cisco\CVP\jre\bin`。

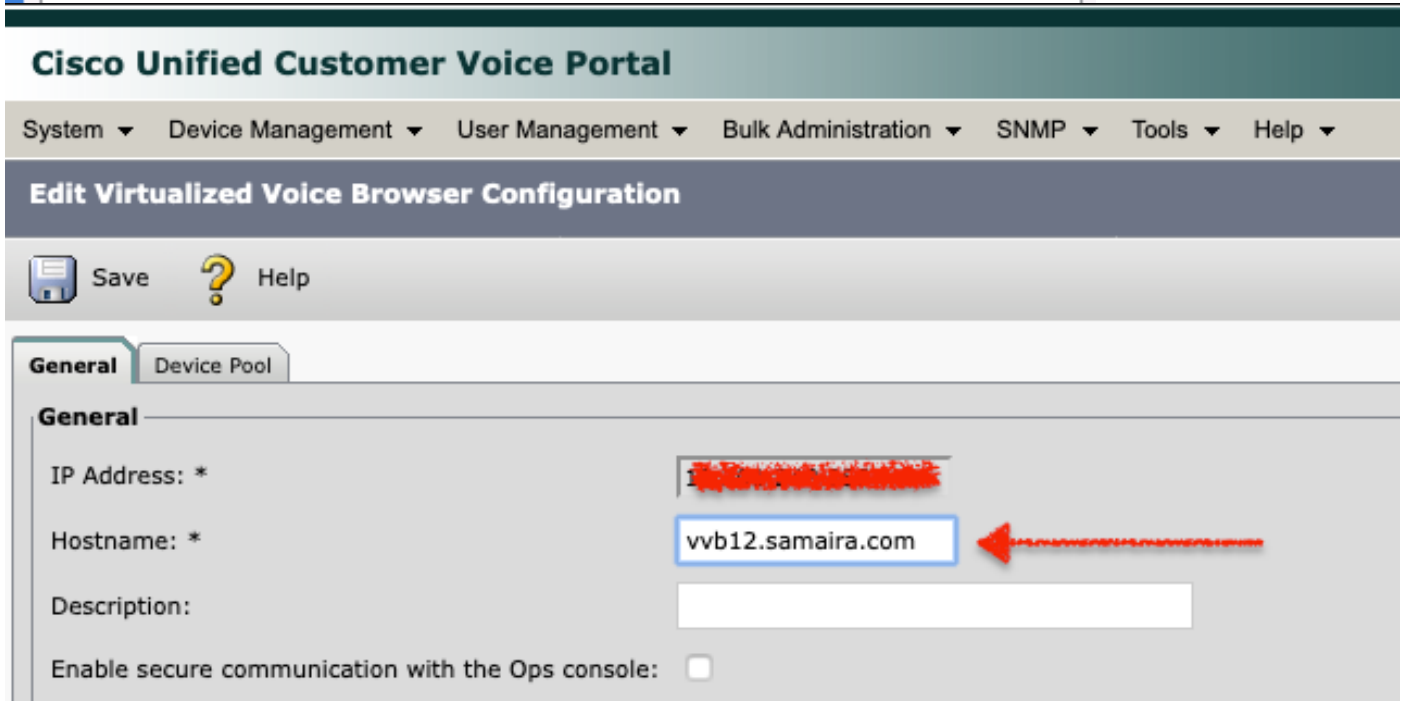
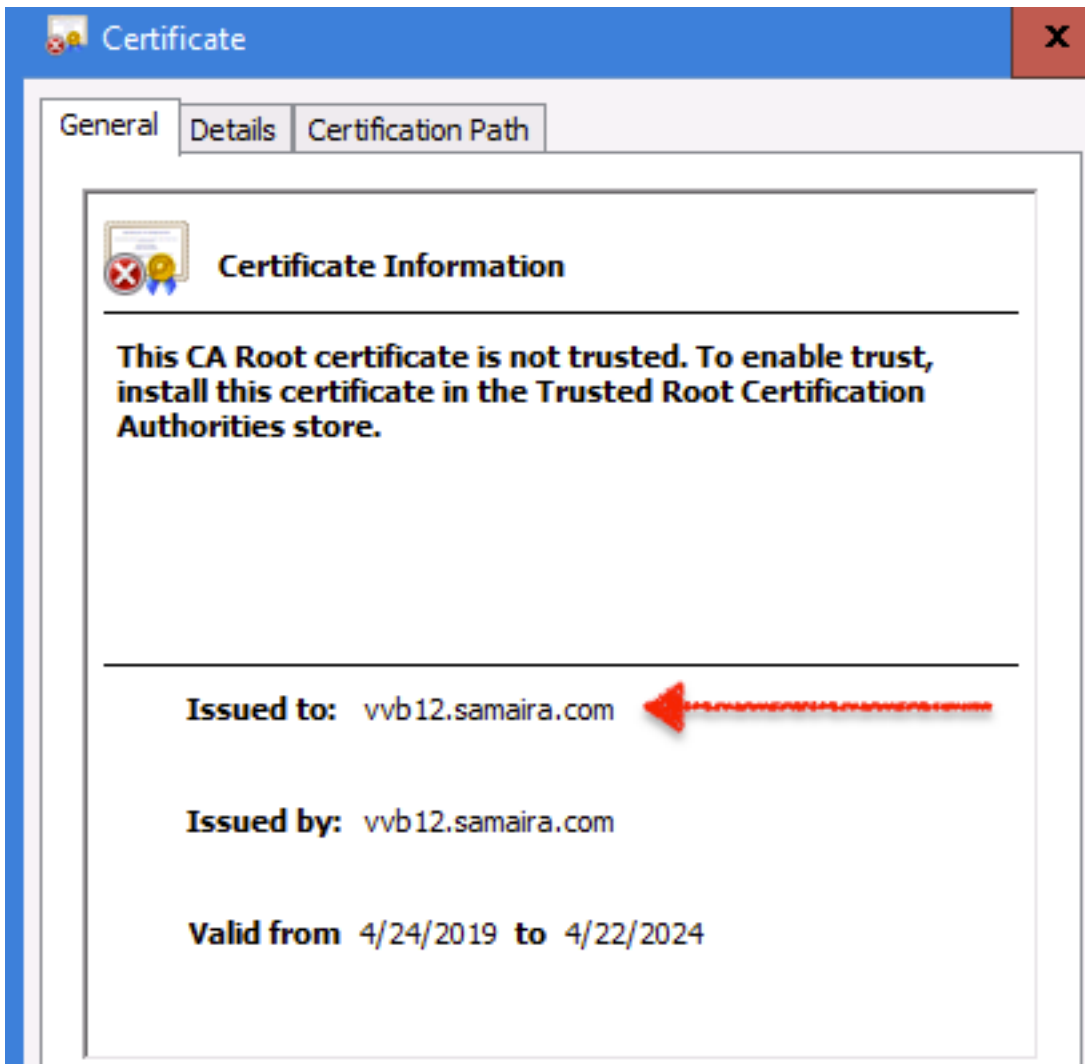
c. 接下来，键入命令以将证书导入CVP信任库。

```
keytool -import -trustcacerts -keystore c:\Cisco\CVP\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias vwb12.samaira.com -file C:\vwb12.cer
```

注意：“alias”与已下载证书的“Issued To”相同，并确保在维护窗口期间运行keytool命令。

8. 从位置复制密钥库密码；C:\Cisco\CVP\conf和文件名“security.properties”

9. 接下来在传统OAMP中，选择Device Management > Virtualized Voice Browser。确保VVB主机名与下载的vwb证书的“Issued To”相同。点击保存（如图所示）。



10. 导航至NOAMP > CVA >单击配置>选择VVB的设备名称，并验证屏幕外观如图所示。



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