

排除CVP智慧許可證註冊錯誤故障

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[疑難排解](#)

[日誌收集](#)

[日誌分析](#)

[解決方法1](#)

[解決方法2](#)

[解決方法3](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文說明如何對使用智慧許可註冊思科客戶語音門戶時收到錯誤進行故障排除。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)
- 思科客戶語音入口網站(CVP)
- 思科智慧軟體管理員
- 對安全憑證的基本瞭解
- 智慧型授權

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- UCCE版本12.6.1
- CVP版本12.6

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

嘗試向智慧許可伺服器註冊裝置時出現問題。

License Management

- ① You are currently in Evaluation mode. To register your Product Instance with Cisco Smart Licensing:
1. Ensure you have Internet access or an On-Prem CSSM installed on your network.
 2. Click on Transport Settings and select your mode of communication.
 3. Login to your Smart Account in [Smart Software Manager](#)
 - Navigate to the Virtual Account containing the licenses to be used by this product instance.
 - Generate a Product Instance Registration Token (this identifies your smart account) and copy or save it.
 4. Use the saved token to register the product instance.

License Type Transport Settings Register ?

Smart Licensing Status

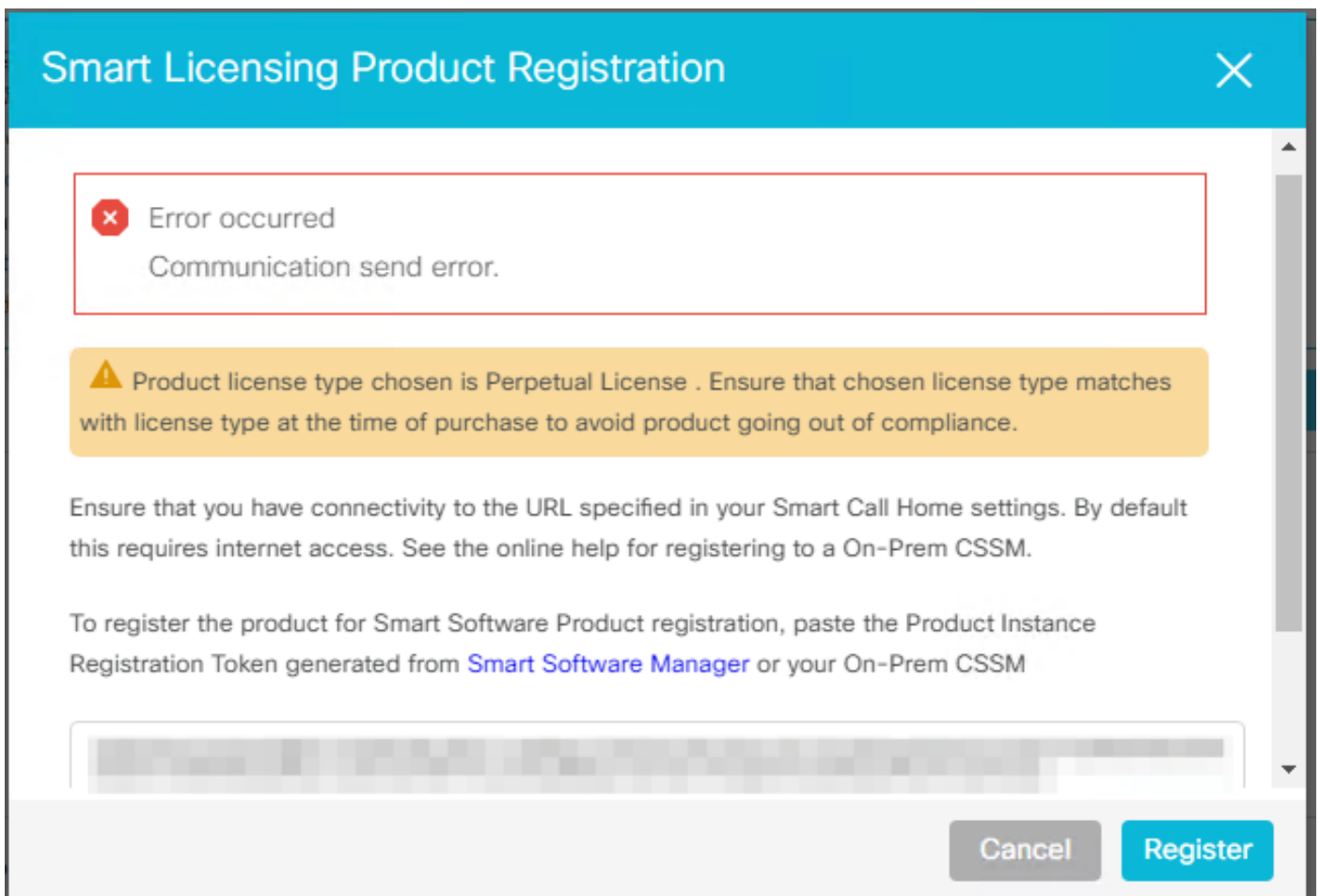
Registration Status: ▲ Unregistered

License Authorization Status: ▲ Evaluation Mode (69 days remaining)

Export-Controlled Functionality: Not Allowed

伺服器未註冊

按一下Register按鈕後，收到錯誤消息「Communication send error」。



The image shows a dialog box titled "Smart Licensing Product Registration" with a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there is a red error message box that says "Error occurred" followed by "Communication send error." Below this, there is a yellow warning box that says "Product license type chosen is Perpetual License . Ensure that chosen license type matches with license type at the time of purchase to avoid product going out of compliance." Further down, there is instructional text: "Ensure that you have connectivity to the URL specified in your Smart Call Home settings. By default this requires internet access. See the online help for registering to a On-Prem CSSM." and "To register the product for Smart Software Product registration, paste the Product Instance Registration Token generated from [Smart Software Manager](#) or your On-Prem CSSM". At the bottom of the dialog, there is a text input field containing a blurred registration token, and two buttons: "Cancel" and "Register".

智慧許可註冊錯誤消息

疑難排解

根據錯誤，其中一個步驟是確認是否與Smart Call Home設定中指定的URL通訊。

其他要關注的領域：

- 驗證Call home地址是否正確。您可以檢視此影片[UCCE 12.5智慧許可證註冊](#)上的配置示例。
- 確認對tools.cisco.com的網路訪問。
- 驗證埠443 TCP是否未被阻止。

日誌收集

清除配置和網路後。繼續收集以下日誌以隔離問題：

- 智慧代理

收集跟蹤的路徑為Cisco\CVP\logs\WSM\SmartAgent。 <timestamp>

- Tomcat日誌 (收集CCBU文本檔案)

收集跟蹤的路徑為Cisco\ICM\Tomcat\logs

- 嘗試註冊時使用PCAP

日誌分析

對於從SmartAgent日誌開始的日誌分析，我們發現嘗試建立連線時存在SSL異常：

```
- 0000005990:10.10.20.21:2023年2月21日 14:44:28.793 -0500: %_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-6-com.cisco.ccbu.smartagentmanager.SmartAgentManager : 註冊產品
- 0000005991: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-trustpool_log: CertificateException
sun.security.validator.ValidatorException: PKIX路徑生成失敗 :
sun.security.provider.certpath.SunCertPathBuilderException : 無法找到指向請求目標的有效證書路徑
- 0000005992: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-event_msg_sender_log: SSL exception javax.net.ssl.SSLHandshakeException : 站點不受信任
```

然後會看到傳送請求失敗：

```
- 0000006000:10.10.20.21:2023年2月21日 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor : 無法傳送請求/進程響應 : SmartAgentMessageReg
- 0000006001: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.325 -0500: %_Thread-26-3-com.cisco.nesla.agent.impl.AsyncRequestProcessor : 原因 : 通訊傳送錯誤。
```

在記錄器中發現證書問題：

```
- 0000007553: 10.10.20.21: Feb 21 2023 14:44:30.512 -0500: %CBU_ajp-nio-127.0.0.1-8009-exec-1-3-REST_API_EXCEPTION:
%[exception=com.sun.jersey.api.client.ClientHandlerException:
```


-----END CERTIFICATE-----

遺失的憑證與思科錯誤ID [CSCwb04933](#)相符。

您可以執行一些可用的變通方法來解決問題：

解決方法1

從系統開啟埠80。舉例來說：

- 記錄器A
- CVP通話伺服器

對此解決方法有24小時的等待期，或者在下次下載嘗試後第1小時等待期，以先發生者為準。

解決方法2

如果不能開啟埠80，請從[此處手動下載證書檔案](#)，將內容複製到所需的smart agent目錄，並等待最多24小時。

解決方法3

從以下位置下載檔案「QuoVadis_IdenTrust_Migration.zip」：

[https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6\(1\)](https://software.cisco.com/download/home/268439622/type/284420243/release/12.6(1))

按照以下步驟應用修復：

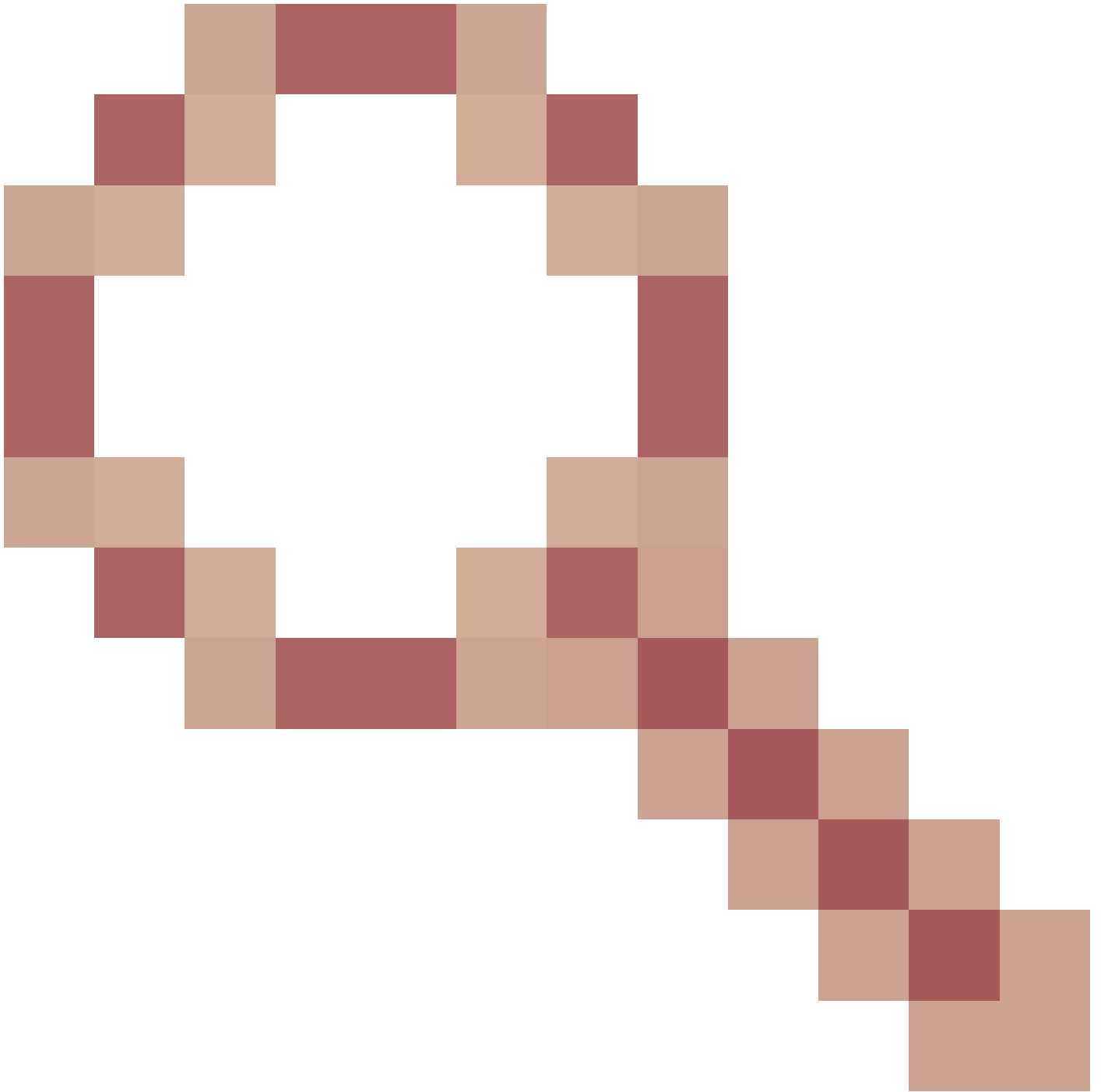
CVP呼叫伺服器：

- 1.備份資料夾<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\
- 2.停止服務「Cisco CVP WebServicesManager(WSM)」。
- 3.刪除路徑「<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\」中存在的檔案「call_home_ca」
- 4.複製下載的檔案「call_home_ca」，並將其放在路徑「<cvp_install_drive>:\Cisco\CVP\conf\sltruststore\」中
- 5.啟動服務「Cisco CVP WebServicesManager(WSM)」，並等待5分鐘
- 6.在此之後，嘗試智慧許可的「續訂授權」流程

相關資訊

[如何在UCCE 12.5上配置智慧許可證](#)

[思科錯誤ID CSCwb04933](#)



- CVP : 智慧許可證 — 註冊和授權失敗，出現「通訊傳送錯誤」

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。