排除CVP 12.5和PCCE 12.0之间的证书交换故障

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景

故障排除

结论

相关信息

简介

本文档介绍如何对Cisco Customer Voice Portal(CVP)12.5(X)和Cisco Package Contact Center Enterprise(PCCE)12.0(X)之间的证书交换进行故障排除。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科套装联络中心企业版(PCCE)版本12.0
- CVP版本12.5
- PCCE管理工作站(AW)
- PCCE单一平台(SPOG)

使用的组件

- 思科套装联络中心企业版(PCCE)版本12.0
- CVP版本12.5

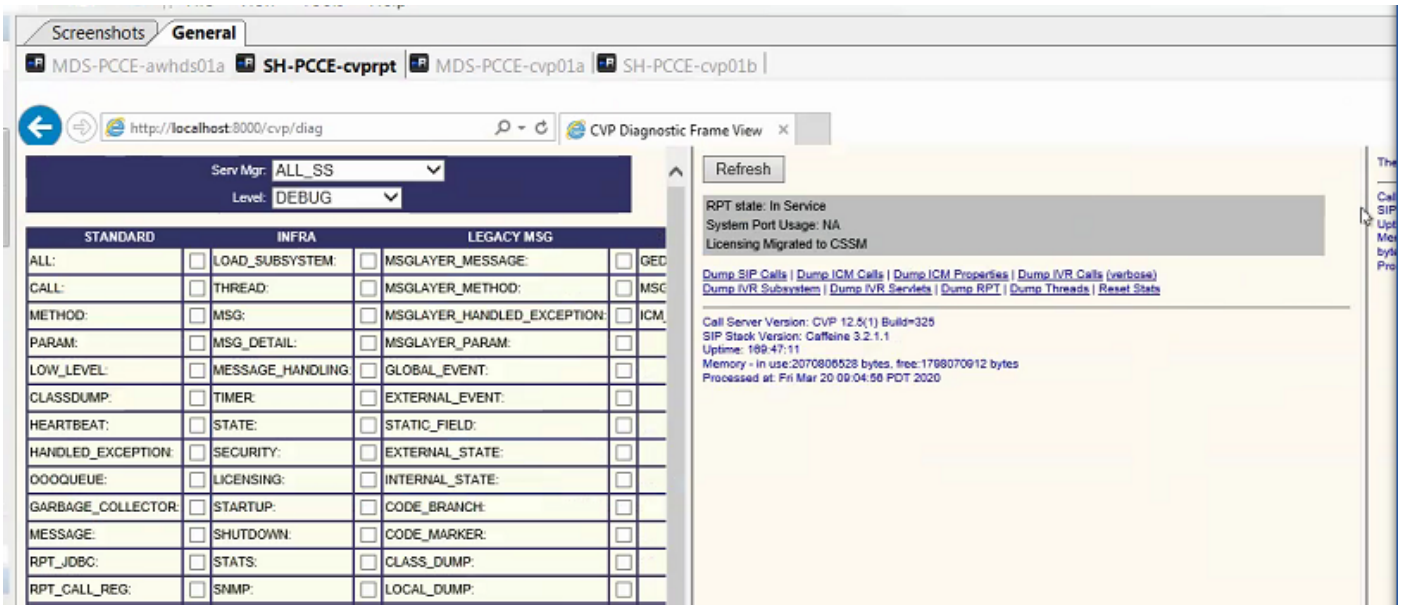
本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景

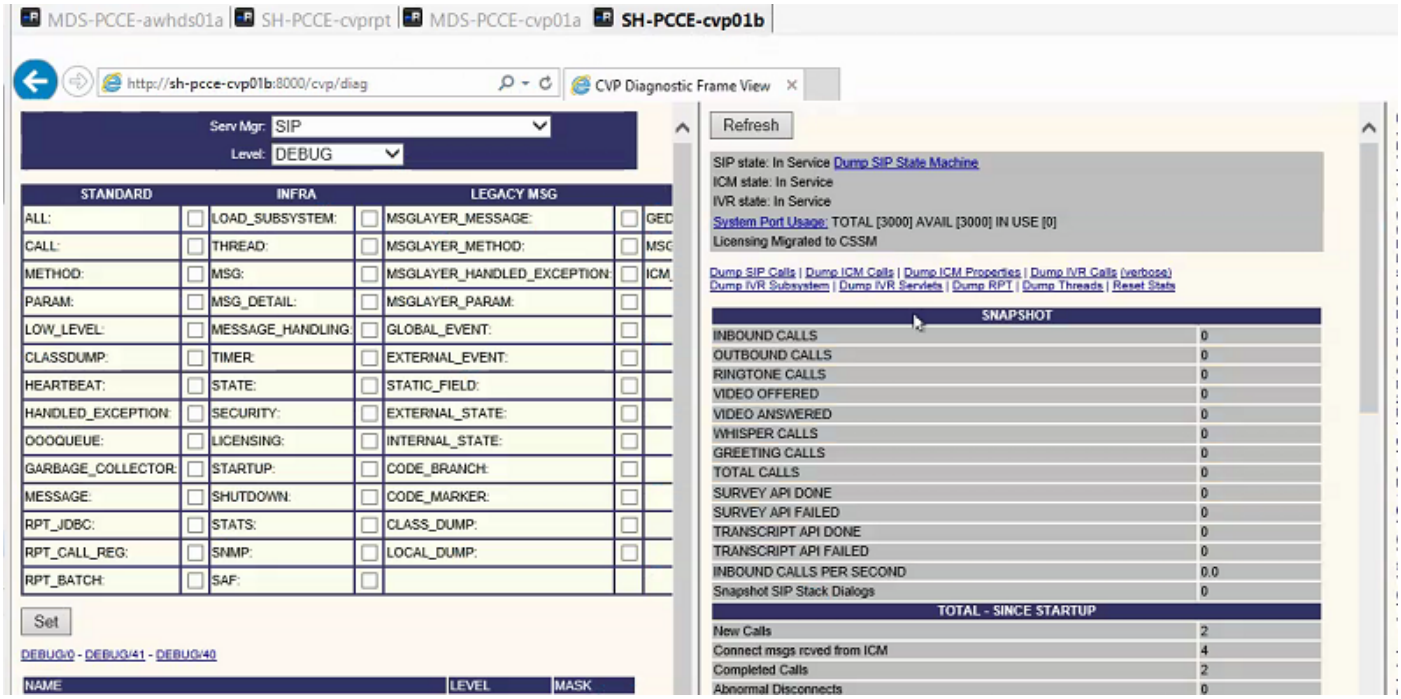
PCCE 12.5支持多阶段升级，这意味着CVP可以升级到12.5，而PCCE仍处于12.0版本中。在此方案中，当PCCE处于12.0版本时，CVP已升级到12.5。升级后，当您访问SPOG并尝试配置CVP报告服务器时，系统会报告错误：它无法与服务器通信。

故障排除

步骤1.检查CVP报告服务器的状态。导航至CVP诊断门户网站，确保报告系统的状态为“服务中”。



步骤2.检查CVP服务器端A和端B的状态。导航到CVP诊断门户并确保子系统的状态为正在服务。



步骤3.从SPOG检查证书状态。

列出AW中的证书，并确保CVP报告服务器已导入AW证书存储区。

```
C:\Program Files (x86)\Java\jre1.8.0_221\bin>keytool -list -v -keystore ..\lib\security\cacerts
```

当要求输入密码时，键入changeit。

> 注意：如果CVP报告服务器Web服务管理器(WSM)证书尚未导入AW证书存储区，请按照本文档中导出CVP服务器证书和将CVP服务器WSM证书导入ADS服务器部分中的导出和导入过程操作：PCCE自签名证书交换。

步骤4.从CVP报告服务器检查证书状态。

从CVP报告服务器列出证书，并确保已在CVP报告服务器证书存储中导入了AW证书。

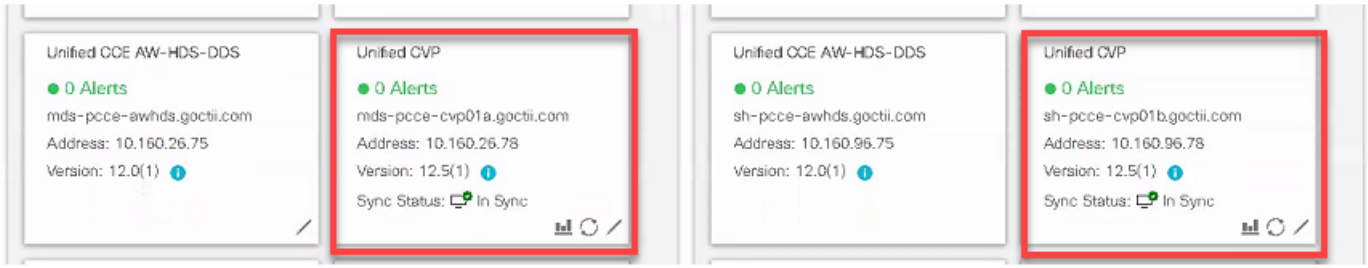
```
%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -list -sto
```

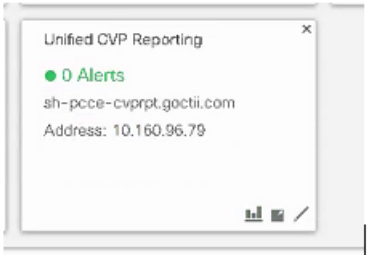
询问密码时，键入C:\cisco\cvp\conf\Security.properties中找到的密码。

> 注意：如果AW证书尚未导入CVP报告服务器证书存储区，请遵循本文档中导出**ADS**服务器证书和将**ADS**服务器导入**CVP**服务器和报告服务交换。

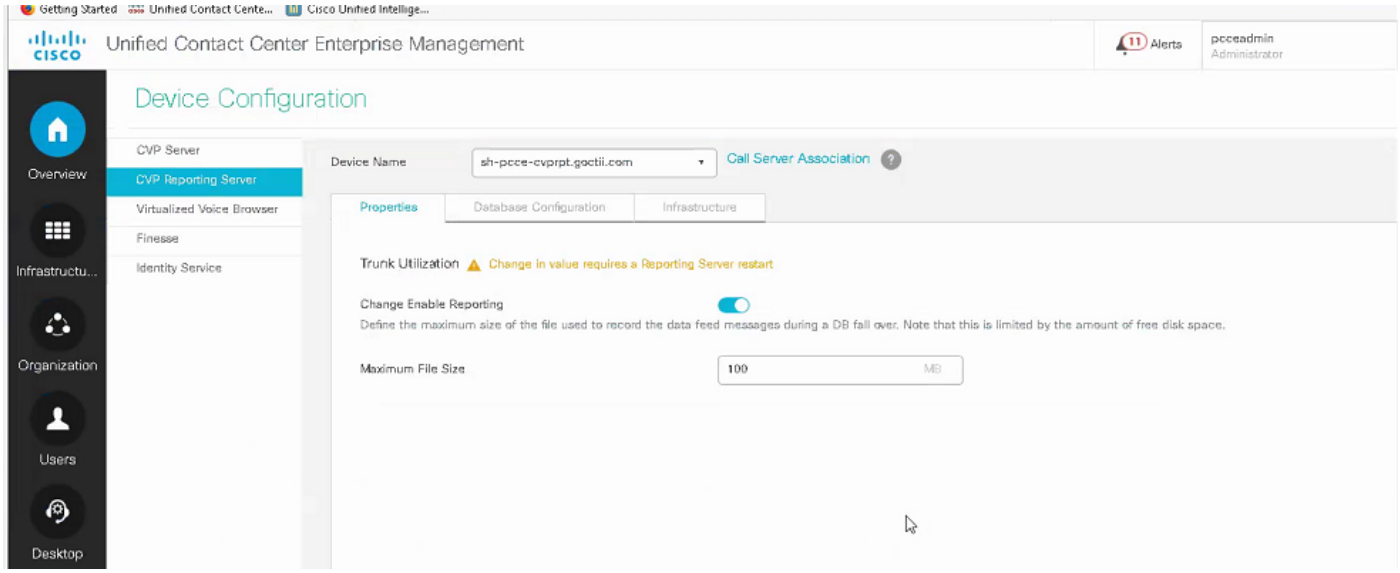
第 5 步： 确保您已将CVP报告Web服务管理器(WSM)证书导入到所有PCCE AW。另请确保已将所有AW服务器证书导入CVP报告服务器。

步骤6.检查SPOG中的警报并确保CVP服务器同步。导航至“概览”>“资产”。

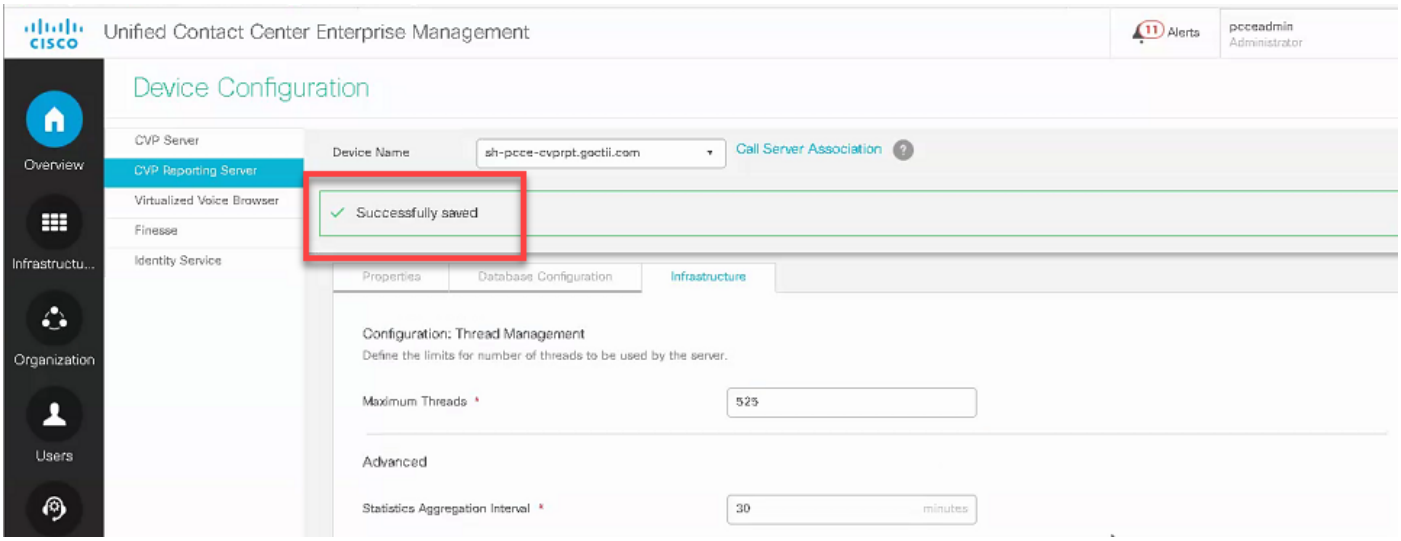




步骤7.访问CVP报告服务器以确保未报告错误。导航到Overview > Device Configuration > CVP Reporting server。



步骤8.更改配置并保存。导航到Overview > Device Configuration > CVP Reporting server，然后点击Save。



结论

- PCCE 12.0需要PCCE ES_37才能与CVP 12.5组件配合使用。
- CVP报告服务器证书必须在CVP报告服务器和AW之间交换。
- 对于PCCE 12.0和CVP 12.5，无需在CVP服务器（呼叫服务器、VXML服务器）和AW服务器之间交换证书。但是，对于从SPOG和智能许可传输的VXML应用，这些服务器之间需要进行证书交换。

相关信息

PCCE自签名证书交换

PCCE管理和配置指南

技术支持和文档 - Cisco Systems

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。