

# Configurer le serveur FTP sur PCCE

## Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Configuration](#)

[PCCE 2K](#)

[PCCE 4 000 /12 000](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Informations d'identification FTP incorrectes](#)

[Port FTP incorrect](#)

[CVP Web Service Management \(WSM\) Down](#)

[Informations connexes](#)

## Introduction

Ce document décrit comment configurer le protocole FTP (File Transfer Protocol) sur un serveur multimédia dans le centre de contact de package Enterprise (PCCE).

Contribué par Ramiro Amaya et Anuj Bhatia, ingénieur TAC Cisco et Vikas Bhat, ingénieur Cisco

## Conditions préalables

### Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Cisco Package Contact Center Enterprise
- Cisco Customer Voice Portal (CVP)

### Components Used

Les informations utilisées dans le document sont basées sur la version PCCE 12.5(1).

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. Si votre réseau est actif, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de n'importe quelle étape.

## Informations générales

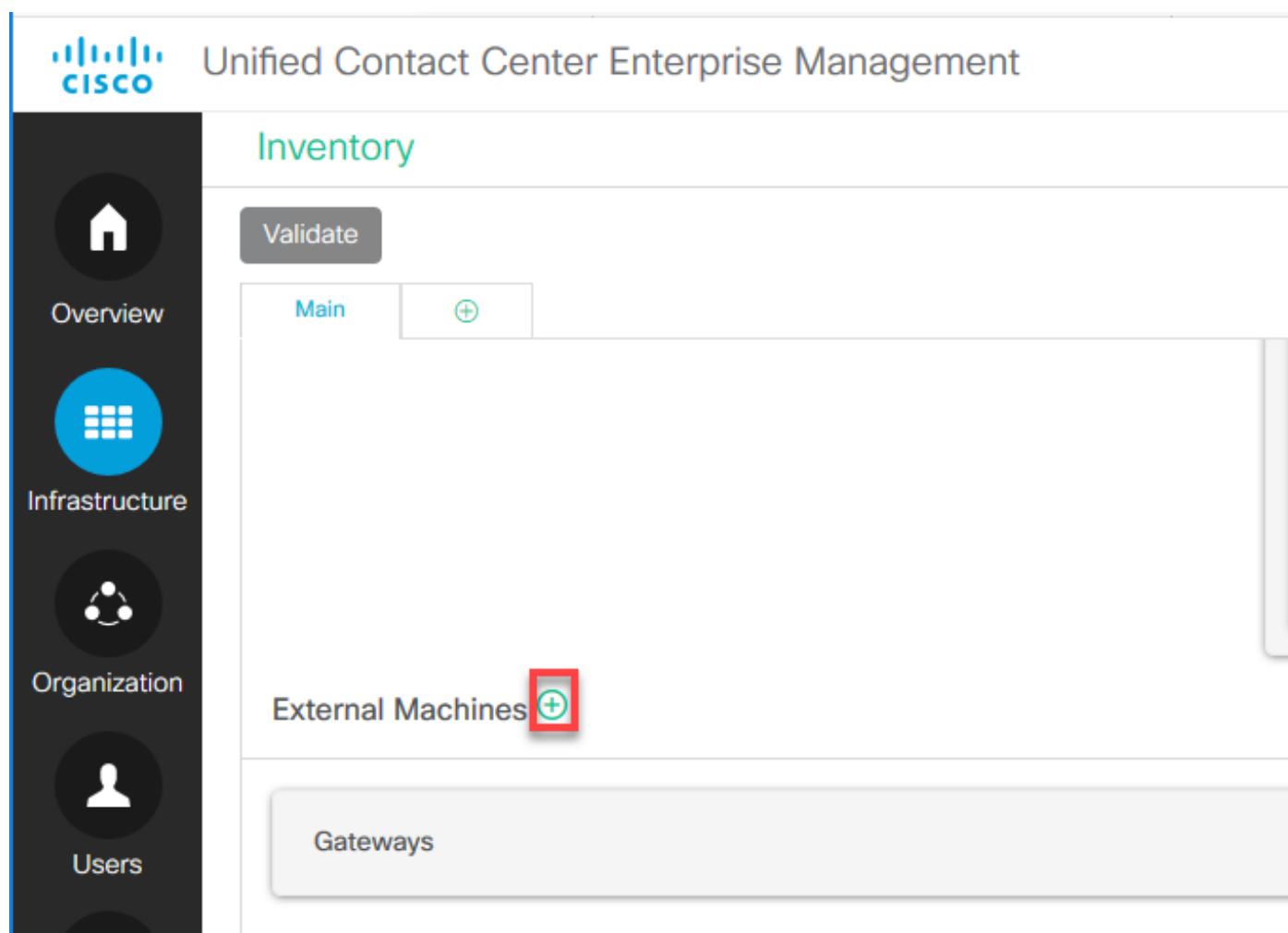
La fonctionnalité CVP Agent Greeting permet aux agents d'enregistrer leurs propres messages d'accueil. Les messages d'accueil de cet agent sont téléchargés vers le serveur multimédia via un serveur FTP configuré dans le serveur multimédia lui-même.

Dans PCCE 12.5, la configuration du serveur multimédia peut maintenant être effectuée via le volet de verre unique (SPOG) de la station de travail Admin PCCE (AW). Cela permet de configurer le serveur FTP via le serveur multimédia. La configuration est orchestrée sur tous les serveurs CVP sur tous les sites.

## Configuration

### PCCE 2K

Étape 1. Ajoutez le serveur multimédia. Accédez à la carte Inventaire, sélectionnez l'icône Machine externe +.



The screenshot displays the Cisco Unified Contact Center Enterprise Management interface. The top navigation bar includes the Cisco logo and the text "Unified Contact Center Enterprise Management". Below this, the "Inventory" section is active, featuring a "Validate" button and a "Main" tab with a plus icon. A sidebar on the left contains navigation icons for "Overview", "Infrastructure", "Organization", and "Users". In the main content area, the "External Machines" section is visible, with a plus icon highlighted by a red square. Below this, a "Gateways" section is partially visible.

Étape 2. Dans le champ Type, sélectionnez Serveur multimédia.

Type	<input type="text" value="Media Server"/>
Hostname/IP Address*	<input type="text"/>
<b>FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text"/>
Password*	<input type="password"/>
Port	<input type="text"/>

Cancel

Save

Étape 3. Ajoutez le nom d'hôte/l'adresse IP du serveur multimédia. Cochez la case FTP Enabled (Activé FTP) et indiquez le nom d'utilisateur et le mot de passe.

## Add Machine



Type	Media Server
Hostname/IP Address*	cvpa.pccercdn.cisco.com
<b>FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

Étape 4. Click Save.

Si le serveur multimédia à ajouter se trouve dans l'un des serveurs CVP, vous n'avez pas besoin de suivre la procédure précédente. Modifiez plutôt le serveur CVP déjà ajouté dans le processus d'initialisation PCCE, activez la case à cocher FTP activé et mettez à jour les informations d'identification FTP.

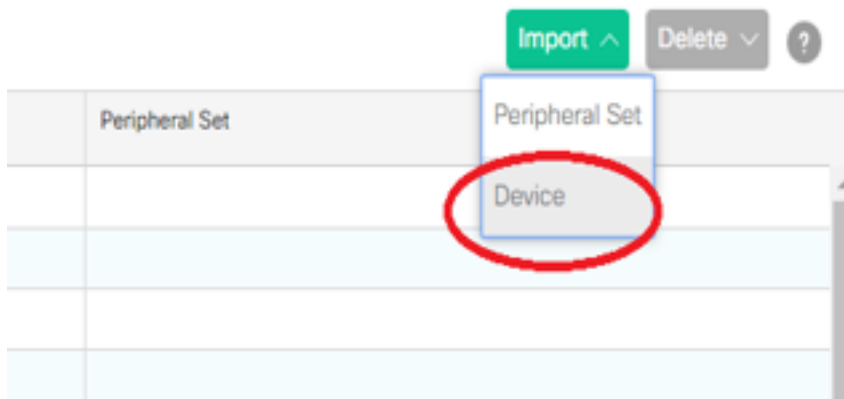
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●"/>
<b>Media Server FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	<input type="text" value="Administrator"/>
Password*	<input type="password" value="●●●●●●●●●●"/>
Port	<input type="text" value="21"/>

Cancel

Save

## PCCE 4 000 /12 000

Étape 1. Ajoutez le serveur multimédia. Accédez à la carte Inventaire, sélectionnez Importer, puis Périphérique.



Étape 2. Téléchargez le modèle CSV (Comma-Separated Values) et complétez le modèle avec les détails du serveur multimédia.

	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	

Étape 3. Téléchargez le modèle.

Étape 4. Les détails du serveur FTP doivent être entrés par SPOG, afin qu'il puisse également être orchestré avec les détails du serveur multimédia.

Cela peut être fait en **modifiant** la page de la machine.

Hostname/IP Address*	10.201.198.7
Address*	10.201.198.7
<b>FTP Details</b>	
FTP Enabled	<input checked="" type="checkbox"/>
Anonymous Access	<input type="checkbox"/>
Username*	Administrator
Password*	●●●●●●●●
Port	21

Cancel

Save

## Vérification

La procédure de vérification fait en fait partie du processus de configuration.

## Dépannage

Les journaux Tomcat `c:\icm\tomcat\logs\CCBU.<timestamp>` sont nécessaires pour dépanner les scénarios liés à l'ajout de serveur Media Server et FTP.

### Informations d'identification FTP incorrectes

```

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)

```

## Port FTP incorrect

```

}}[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 Service Management (WSM) Down

```

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)

```

## Informations connexes

[Guide d'administration PCCE](#)



