

Risoluzione dei problemi di avvio del server VXML dopo l'installazione di Customer Voice Portal 11.6(1) ES 7

Sommario

[Introduzione](#)

[Componenti usati](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Verifica](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come risolvere i problemi di avvio di VXML Server che possono verificarsi dopo l'installazione di Customer Voice Portal (CVP) 11.6(1) Engineering Special (ES) 7.

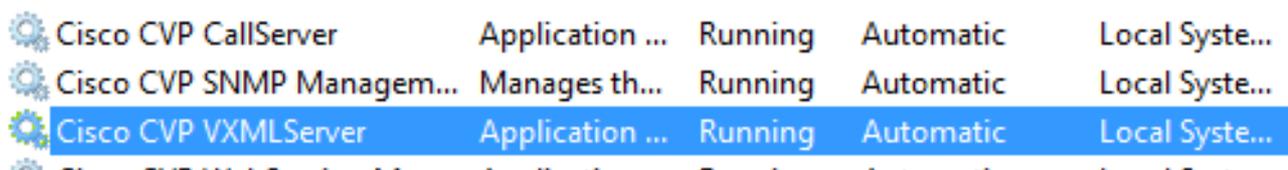
Componenti usati

Le informazioni di questo documento si basano su CVP 11.6(1) ES 7.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Problema

Dopo aver installato CVP 11.6.1 ES 7 su CVP Call Server e CVP VXML Server, il servizio Cisco CVP VXMLServer visualizza lo stato come **"In esecuzione"**, come mostrato nell'immagine;



Cisco CVP CallServer	Application ...	Running	Automatic	Local System...
Cisco CVP SNMP Managem...	Manages th...	Running	Automatic	Local System...
Cisco CVP VXMLServer	Application ...	Running	Automatic	Local System...

Tuttavia, il server VXML non si avvia. Per verificare questa condizione, controllare i log nel percorso del server VXML CVP `C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs\GlobalAdminLogger` e controllare il nome file `"admin_history<date>.txt"`. Il registro indicherà l'ultimo messaggio di arresto del server, ma non verrà visualizzato alcun messaggio di avvio del server dopo l'installazione di ES, come mostrato nell'immagine;

```
07/17/2019 16:25:26.183,server_stop,success
```

Inoltre, non viene caricata alcuna applicazione sul server, inclusi **HelloWorld** e **VXML startup_error_log** nel percorso **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs** restituirà l'errore:

```
SERVER ERROR: There was a problem loading classes from CVP_HOME\VXMLServer\common. The error was: There was a problem loading classes from CVP_HOME\VXMLServer\common. The root cause was: java.lang.NoClassDefFoundError: org/quartz/Job
```

Soluzione

Questo problema si verifica quando i file jar personalizzati non vengono aggiunti alle rispettive posizioni dopo l'installazione di CVP 11.6.1 ES 7. Di seguito sono riportati alcuni percorsi in cui i file jar personalizzati devono essere verificati prima e dopo l'installazione:

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\common\lib

C:\Cisco\CVP\VXMLServer\Tomcat\webapps\CVP\WEB-INF\lib

Nota: Ci possono essere altre posizioni. Gli sviluppatori di Call Studio devono identificare tutte le possibili posizioni per il contenuto del file jar.

Per risolvere il problema:

Nota: Assicurarsi che i file jar di backup siano stati salvati prima dell'installazione di EVP 11.6.1 ES 7 ; che è un requisito della fase di preinstallazione. Consultare le [note sulla release di CVP 11.6.1 ES 7](#).

- Arrestare il servizio Cisco CVP VXML Server.
- Copiare file JAR personalizzati in tutte le posizioni. I file personalizzati vengono sottoposti a backup prima dell'installazione di CVP 11.6.1 ES 7.
- Avviare il servizio Cisco CVP VXML Server.

Verifica

- Verificare che l'avvio del server sia stato completato (esaminare i log nel percorso del server VXML CVP **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\logs\GlobalAdminLogger** e controllare il nome file " **admin_history<date>.txt**") e che le applicazioni siano in fase di caricamento (esaminando **status.bat** dal percorso **C:\Cisco\CVP\VXMLServer\admin**.)
- Avvio del server ricevuto in **admin_history<date>.txt**, come mostrato nell'immagine;

```
12/17/2018 05:49:58.990,server_start,success
```

- **Status.bat** mostrerà tutte le applicazioni disponibili come in **esecuzione**, come mostrato

nell'immagine;

Nota: I nomi delle applicazioni elencati di seguito provengono da un CVP lab. questo elenco può essere diverso e può includere più o meno Nome applicazione in base a ciò che è stato configurato per l'esecuzione.

```
Copyright (C) 1999-2017 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.
Cisco Unified Customer Voice Portal UXML Server v11.6<1>
Customer Voice Portal is a trademark of Cisco Systems, Inc.

Total Concurrent Callers: 0
License Ports:          2000
Available Ports:       2000

Application Name      Status      Active Callers  Sessions Ending
-----
BillingQueue          Running     0                0
CallbackQueue         Running     0                0
HelloWorld001         Running     0                0
CallbackWait          Running     0                0
MicroApp              Running     0                0
CallbackEntry         Running     0                0
CallbackEngine        Running     0                0
RecordAgentGreeting  Running     0                0
Press any key to continue . . . _
```