CVVBで開始できないリアルタイムレポートのト ラブルシューティング

内容

概要 <u>前提条件</u> <u>要件</u> 使用するコンポーネント</u> <u>Real Time Reportingアプリケーションが起動しない</u> <u>症状</u> <u>解決方法</u> Real Time Reporting ApplicationがJavaセキュリティでブロックされている</u> <u>症状</u> 解決方法

概要

このドキュメントでは、Cisco Virtualized Voice Browser(CVVB)Real Time Reportingアプリケー ションの問題をトラブルシューティングする方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- CVVB
- Microsoft Windows Server

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- CVVBバージョン11.0(1)
- Windows Internet Explorer(IE)バージョン8、IEバージョン11
- Java version 7 Update 40、Java version 7 Update 51以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このド キュメントで使用するすべてのデバイスは、初期(デフォルト)設定の状態から起動しています 。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してく ださい。

Real Time Reportingアプリケーションが起動しない

症状

[CVVB管理]ページの[ツー**ル]メニ**ューの下の[リアルタイム**レポーティング]オ**プションを選択する と、リアルタイムレポーティングアプリケーションは起動しません。



このメッセージは、Java 7 update 4.0よりも前のバージョンがインストールされている場合に表示されます。

🖉 Cisco Virtua	alized Voice Browser Administration - Windows Internet Explorer	
	https://10.201.198.27/appadmin/RTR?request_type=reporting	Certificate Error 🛛 🚱 🎸 🗙 🕞 Bing
🔆 Favorites	😫 🙋 CVP Callback Diagnostic CVP 🖉 Suggested Sites 👻 🖉 Web Slice Gallery 👻	
🏉 Cisco Virtual	lized Voice Browser Administration	🏠 🔹 🗔 👻 🖃 拱 👻 Page 👻 Safety 👻 Tools 👻 🕡 👻
🔞 This website	wants to install the following add-on: 'Java SE Runtime Environment 7 Update 40' from 'Oracle America, Inc.'. If	you trust the website and the add-on and want to install it, dick here $ imes$
ahaha	Cisco Virtualized Voice Browser Administr	ation Navigation Cisco WB Administration 🔽 Go
cisco	For Cisco Unified Communications Solutions	Administrator About Logout
Dene		Trusted sites Destacted Made: Off

ステップ1:メッセージをクリックし、[このコンピュータの全**ユーザに対してこのアドオンをイ ンストールする]を選択します**。セキュリティ警告ウィンドウが表示されます。

Internet Explorer - Security Warning				
Do you want to install this software?				
	Name: Java SE Runtime Environme Publisher: Oracle America, Inc.	ent 7 Update 40		
× Mor	re options	Install	Don't Install	
While files from the Internet can be useful, this file type can potentially harm your computer. Only install software from publishers you trust. <u>What's the risk?</u>				

ステップ2:Javaバージョンを更新します。[install] を選択します。

ステップ3:次の[Java Setup - Welcome]ウィンドウで、[Install] >を選択します。



ステップ4:インストールが完了したら、Javaセットアップ – 完了 ウィンドウ選択閉じる.



ステップ5:表示されたウィンドウから[Add]を選択します。

Internet Explorer		×			
Content from the website blocked by the Internet Security Configuration.	e listed below is being Explorer Enhanced	Close			
http://java.com					
Continue to prompt v	when website content is b	locked			
Learn more about Internet Explorer's Enhanced Security Configuration					
If you trust this website, you can lower security settings for the site by adding it to the Trusted sites zone. If you know this website is on your local intranet, review help for instructions on adding the site to the local intranet zone instead.					
Important: adding this website to the Trusted sites zone will lower the security settings for all content from this web site for all applications, including Internet Explorer.					

Javaバージョンを確認するための新しいウィンドウが表示されます。これはオプションで**す。** Javaのバージョンを確認する必要はありません。

ステップ6:ブラウザの再起動に進みます(すべてのブラウザウィンドウを閉じて、再度開きます)。

ステップ7:CVVBの管理ページ**の「ツー**ル**」メニ**ューから**「リアルタイム**レポート」を**選択**します 。

[Java Update Needed]ウィンドウが表示されます。

Java Update Needed					
1	Your Java version is out of date.				
	•	Update (recommended) Get the latest security update from java.com.			
	•	Block Block Java content from running in this browser session.			
	•	Later Continue and you will be reminded to update again later.			
Do not ask again until the next update is available.					

ステップ8:[Do not ask again until the next update is available]の横にあるチェックボックスをクリ **ックし、[Later**]を選択**します**。

次のウィンドウは、サイトが信頼できないことを示しています。

アプリケーションはセキュリティ設定によってブロックされています。



ステップ10:[**OK**]を選択すると、エラーが表示されます。

🌔 Cisco Virtuali:	zed Voice Browser Administration
cisco	Cisco Virtualized Voice Browser Administration For Cisco Unified Communications Solutions
👩 Error. Click	for details

解決方法

この問題を解決するには、ブラウザを起動するコンピュータから次の手順を実行します。

ステップ1:[Start] > [All Programs] > [Java] > [Configure Java]の順に選択して、[Security]タブを選 択します。

ステップ2:セキュリティレベルを[Medium]に下げて、すべてのJavaアプリケーションを実行で きるようにします。



ステップ3:CVVB管理ページの「**ツー**ル」メニューから「Real Time Reporting」を選択します。 ステップ4:[セキュリティ警告]ウィンドウで[続行]を選択します。

Security	Warning 🛛 🔀	
Do yo The co	ou want to Continue? onnection to this website is untrusted.	
(Website: https://10.201.198.27:443	
Note: The certificate is not valid and cannot be used to verify the identity of this websit More Information		
	Continue	

新しいセキュリティ警告ウィンドウが表示されます。

Security	Warning		×		
Do you want to run this application?					
		Name:	reportApplet		
Publisher: Location:		Publisher:	UNKNOWN		
		Location:	https://10.201.198.27//sWFReportingCommon.jar		
Runn relea	Running applications by UNKNOWN publishers will be blocked in a future release because it is potentially unsafe and a security risk.				
Risk:	This application will run with unrestricted access which may put your computer and personal information at risk. The information provided is unreliable or unknown so it is recommended not to run this application unless you are familiar with its source More Information				
Select the box below, then click Run to start the application					
I accept the risk and want to run this application. Run Cancel					

ステップ5:[I accept the risk **and want to run this application]**チェックボックスをクリックし、 [Run]を選択します。

Real Time **Reportingアプリケーション**が起動します。



Real Time Reporting ApplicationがJavaセキュリティでブロック されている

症状

Javaバージョン7 Update 51以降を使用するリアルタイムレポートアプリケーションは、Javaセ キュリティによってブロックされます。

Java Application Blocked	X
Application Blocked by Java Security	
For security, applications must now meet the requirements for the High or V High security settings, or be part of the Exception Site List, to be allowed to	/ery run.
More Information	
Reason: Your security settings have blocked a self-signed application from running	n

解決方法

CVVBのURLをJava例外リストに追加します。

次に、アプリケーションURLを例外サイトリストに追加したときにアプリケーションを実行でき る場合を**示します**。

- •アプリケーション証明書が信頼された証明機関から署名されていません。
- •アプリケーション証明書はローカルでホストされます。
- Jarファイルにアクセス許可マニフェスト属性がありません。
- •アプリケーション証明書の有効期限が切れています。
- •アプリケーション証明書の失効を確認できません。

注:高(デフォルト)セキュリティレベルでは、古いバージョンのJavaで署名されていない Javaアプリケーションおよび自己署名のJavaアプリケーションを実行できません。

例外リストの詳細については、こちらを参照し<u>てください</u>。

この問題を解決するには、ブラウザを閉じて、ブラウザを起動するコンピュータの例外リストに CVVBホスト名URLを追加し、次の手順を実行します。 ステップ1:[Start] > [All Programs] > [Java] > [Configure Java]の順に選択します。

ステップ2:Javaコントロールパネ**ルの**「セキュリテ**ィ」タブを選択します。** ウィンドウの下部で、[サイトリストの編**集]を選択します**

🛓 Java Control Panel			
General Update Java Security Advanced			
Enable Java content in the browser			
Security level for applications not on the Exception Site list			
🔘 Very High			
Only Java applications identified by a certificate from a trusted authority are allowed to run, and only if the certificate can be verified as not revoked.			
O High			
Java applications identified by a certificate from a trusted authority are allowed to run, even if the revocation status of the certificate cannot be verified.			
Exception Site List			
Applications launched from the sites listed below will be allowed to run after the appropriate security prompts.			
Click Edit Site List to add items to this list.			
Restore Security Prompts Manage Certificates			
OK Cancel Apply			

ステップ3:[Exception Site List]ウィンドウから[Add]ボタンを選択します。

Exception Site List				
Applications launched from the sites listed below will be allowed to run after the appropriate security prompts.				
Click Add to add an item to this list.				
Add Remove FILE and HTTP protocols are considered a security risk. We recommend using HTTPS sites where available. OK Cancel				

ステップ4:[Location]の下の空のフィールドをクリックし、URLを入力します。

注:URLはhttp://またはhttps://で始める必要があります

例:

<u>http://myexample.com または https://myexample.com</u>

🛓 Exception Site List	the set is writed a	and a share of	X	
Applications launched from the sites listed below will be allowed to run after the appropriate security prompts.				
Location				
https://10.201.198.27/				
		Add Rer	nove	
FILE and HTTP protocols are co We recommend using HTTPS s	nsidered a security risk ites where available.			
		ОК	ancel	

ステップ5:[OK]を選択**し**、入力したURLを保存します。[キャンセ**ル]を**選択すると、URLは保存さ れません。

ステップ6:[セキュリティ警告]ダイアログが表示されたら、[続行]を選択します。

Real Time ReportingアプリケーションがJavaセキュリティでブロックされなくなりました