

PCA ل UCCE/UCCX ةزهجأ نيوكت ةيفيك اهحالصإو اهئاطخأ فاشكتساو

المحتويات

- [المقدمة](#)
- [المتطلبات الأساسية](#)
- [المتطلبات](#)
- [المكونات المستخدمة](#)
- [معلومات أساسية](#)
- [تكوين PCA UCCE](#)
- [إعدادات UCCE HTTP التشخيصي و SNMP](#)
- [إعدادات فتحة تشخيص HTTP](#)
- [إعدادات SNMP](#)
- [قم بتمكين وكيل الأداة الإضافية ل SNMP وإنشاء سلسلة المجتمع](#)
- [تكوين UCCX](#)
- [إعدادات HTTP](#)
- [إعدادات SNMP](#)
- [استكشاف الأخطاء وإصلاحها](#)

المقدمة

يوضح هذا المستند كيفية تكوين أجهزة UCCE (Unified Contact Center Enterprise) و Unified Contact و UCCX (Center Express) واستكشاف أخطاء هذه الأجهزة وإصلاحها لضمان التعاون الأساسي (PCA)

المتطلبات الأساسية

المتطلبات

- تسجيل دخول PCA GlobalAdmin
- تراخيص مركز اتصال PCA لدعم جميع البرامج التي تم تسجيل الدخول إليها
- تسجيل الدخول إلى Contact Center Domain و UCCE Diagnostic Portico للوصول
- سلسلة مجتمع للقراءة فقط (RO) لبروتوكول إدارة الاسم البسيط ل UCCE Windows

المكونات المستخدمة

لا تتعلق المعلومات الواردة في هذا المستند بأي إصدارات مركز الاتصال المحددة

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المستخدمة في هذا المستند بتكوين ممسوح (افتراضي). إذا كانت شبكتك مباشرة، فتأكد من فهمك للتأثير المحتمل لأي أمر.

معلومات أساسية

ملاحظة: إذا تمت إدارة UCCE 11.6 باستخدام PCA 11.6، فستحتاج إلى الترقية إلى PCA 12.1 لتمرير بروتوكول نقل النص التشعبي (HTTP). يستخدم UCCE 11.6 الإصدار 1.2 من TLS الذي لا يدعمه PCA 11.6.

تكوين PCA UCCE

الخطوة 1. أولاً، تأكد من أن UCCE في حالة مدارة.

انتقل إلى المخزون < إدارة المخزون < إدارة بيانات الاعتماد < إنشاء ملف تعريف لأجهزة UCCE، كما هو موضح في الصورة.

Discover Devices

×

Manage Credentials → Device Discovery

<input checked="" type="radio"/>	UCCE115	CONTACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1...
<input type="radio"/>	Vcenter	VCENTER	10.88.7.14

* Indicates required field

*Profile Name

Device Type (Optional)

*IP Version

*Apply this credential to the given IP address

▼ General SNMP Options

SNMP Timeout seconds

SNMP Retries

*SNMP Version

▼ SNMP V2

*SNMP Read Community String

*Re-enter SNMP Read Community String

SNMP Write Community String

Re-enter SNMP Write Community String

ملاحظة: يجب عليك إدخال بيانات اعتماد HTTP بالتنسيق: hcsdc2\administrator، عند إضافة UCCE في واجهة مستخدم PCA. حيث يمثل HCSDC2 مجال Windows ويكون المسؤول هو الحساب الذي تقوم بتسجيل الدخول إليه

إعداد UCCE HTTP التشخيصي و SNMP

إعداد فتحة تشخيص HTTP

الخطوة 1. تمرير بيانات اعتماد HTTP في PCA، تأكد من إمكانية وصول المستخدم Domain\Administrator إلى الشريحة التشخيصية.

https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion

إذا لم يكن لمسؤول المجال حق الوصول إلى الارتباط بنفس بيانات الاعتماد، فلن يتمكن PCA من إسترداد المعلومات المطلوبة وفشل بيانات اعتماد HTTP.

الخطوة 2. افتح Internet Explorer من خادم Windows.

الخطوة 3. إدخال في المستعرض: https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/diagnosticPortal/GetProductVersion

الخطوة 4. عند مطالبتك بتسجيل الدخول، أستخدم نفس بيانات الاعتماد التي أستخدمتها لتسجيل الدخول إلى خادم Windows ك domain\Administrator وكلمة مرور المسؤول هذه.



الخطوة 5. بمجرد تسجيل الدخول، تتلقى وصف إصدار UCCE الخاص بك، وهذا يشير إلى تمرير HTTP في PCA.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
- <dp:GetProductVersionReply xmlns:dp="http://www.cisco.com/vtg/diagnosticportal" ReturnCode="0">
  <dp:Schema Version="1.0"/>
  <dp:ProductVersion VersionString="11.6(1) BuildNumber=03242 ES=0 PatchInstallerVer=3694" Maintenance="1" Minor="6" Major="11" Name="ICM"/>
</dp:GetProductVersionReply>
```

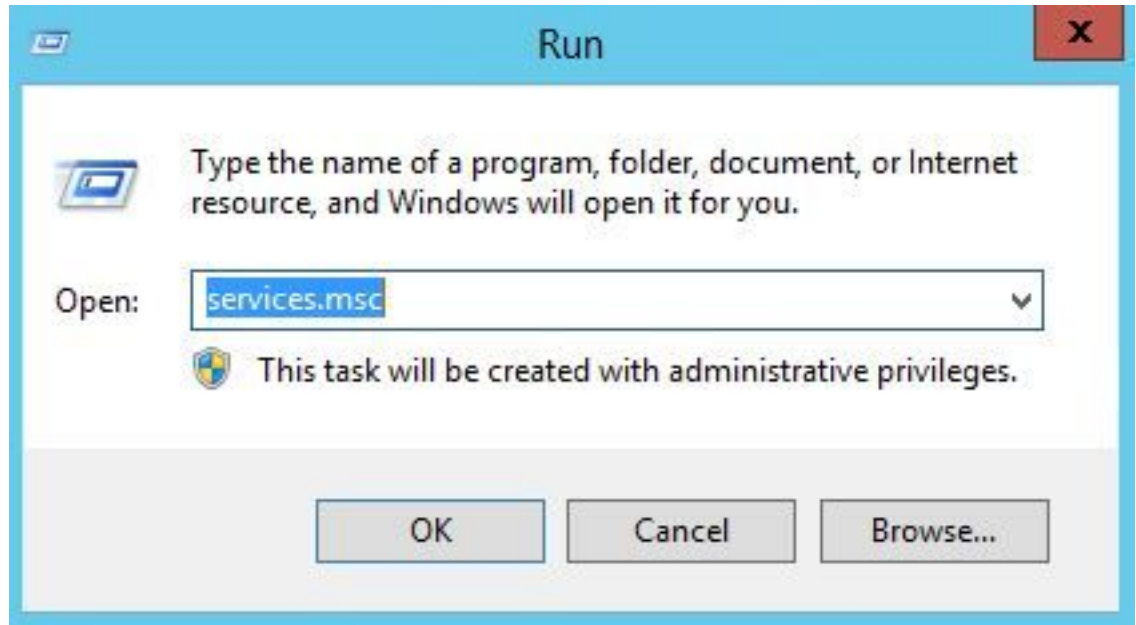
إعداد SNMP

تمكين خدمة SNMP

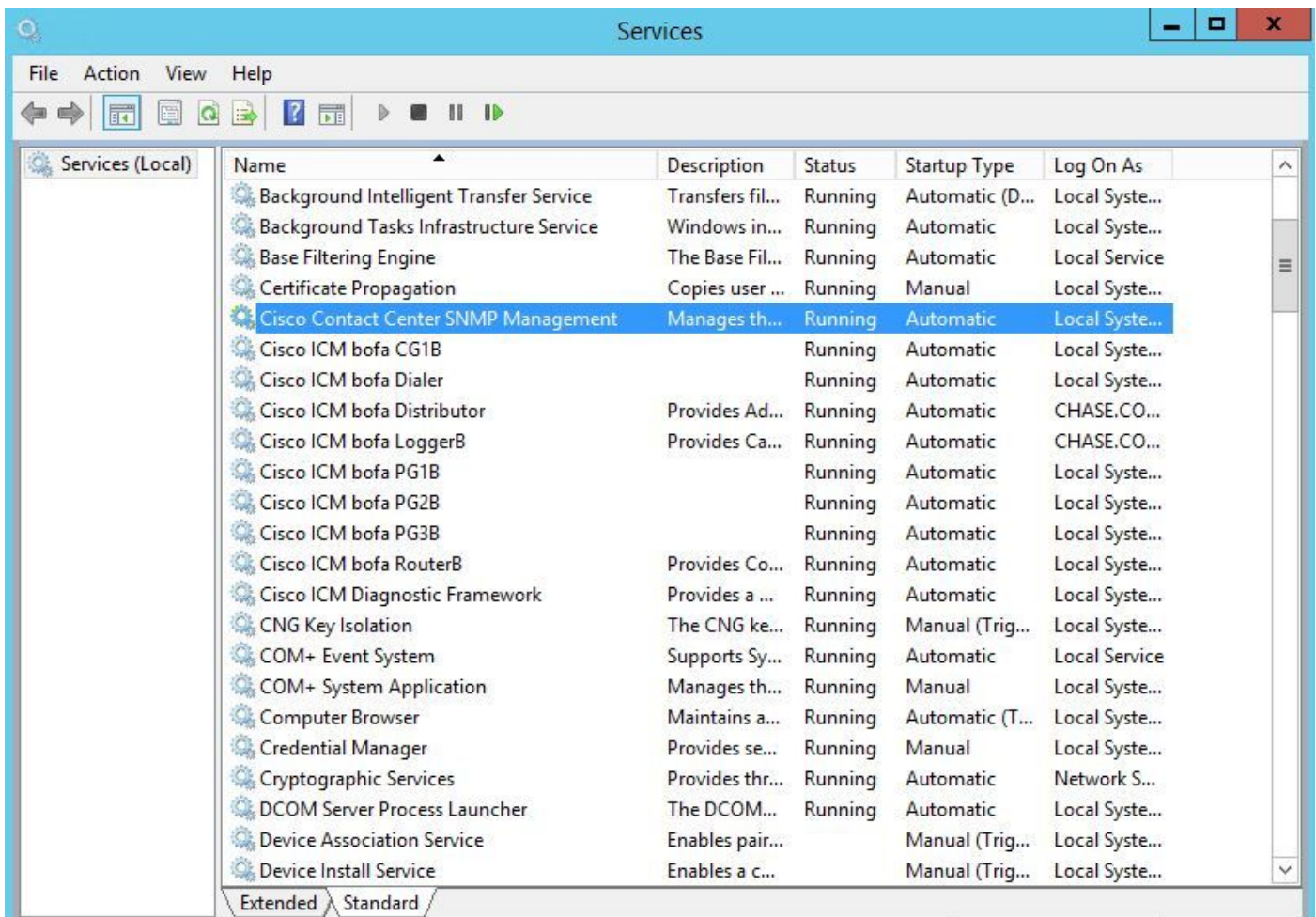
الخطوة 1. انقر على أيقونة Windows لإحضارك إلى القائمة ابدأ.

الخطوة 2. انقر على شريط البحث وقم بتشغيل الإدخال واضغط مفتاح الإدخال.

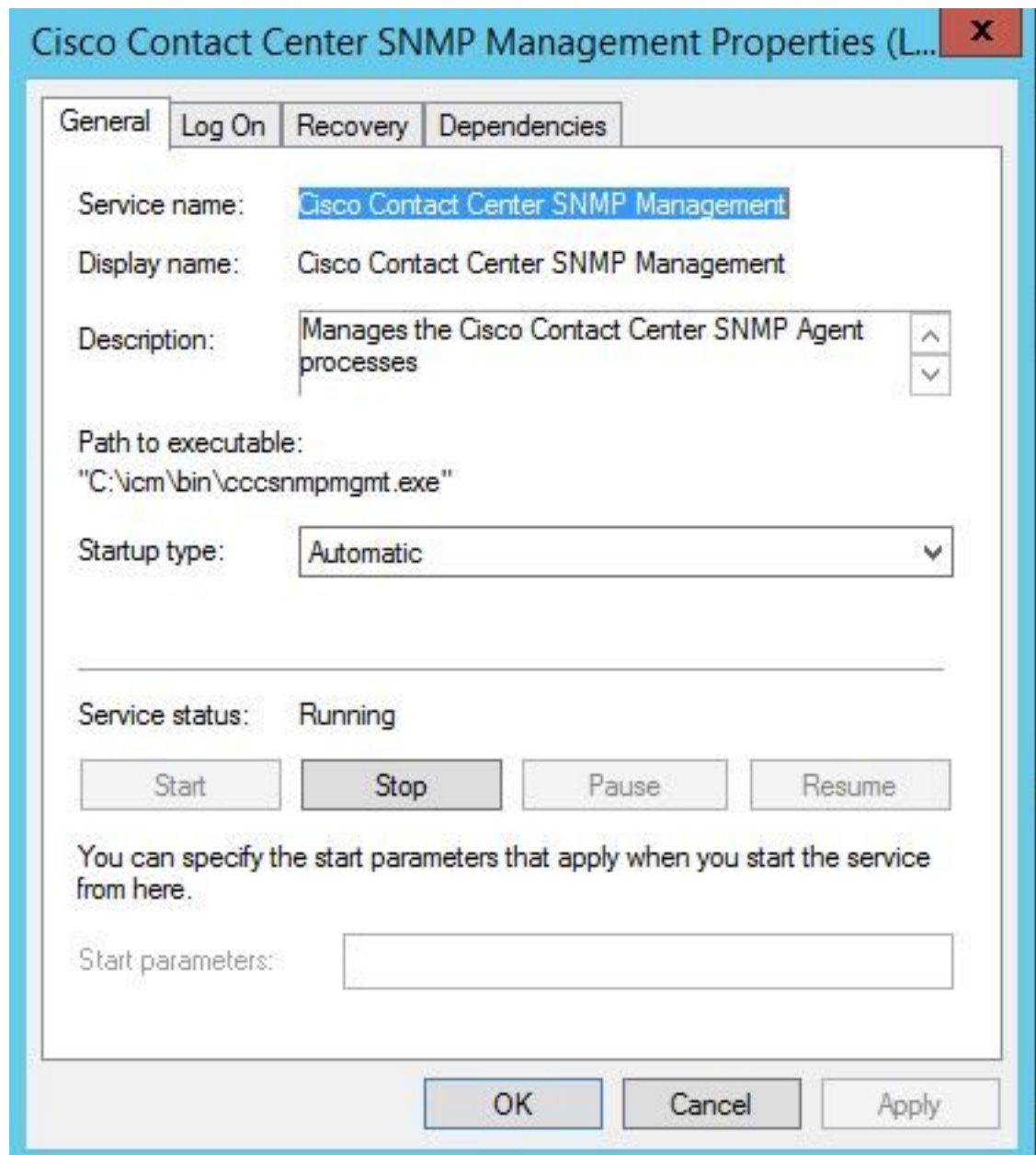
الخطوة 3. بمجرد ظهور موجه الأمر لإدخال في services.msc.



الخطوة 4. تظهر قائمة الخدمات. حدد وكيل SNMP لمركز الاتصال من Cisco وتأكد من أنه في حالة التشغيل.



الخطوة 5. إذا لم تكن في حالة التشغيل، انقر بزر الماوس فوق الخدمة، ثم انقر فوق الخصائص.



الخطوة 6. تأكد من أن نوع بدء التشغيل هو تلقائي ثم انقر فوق "ابدأ" للحصول على الخدمة.

الخطوة 7. حدد تطبيق لحفظ الإعدادات.

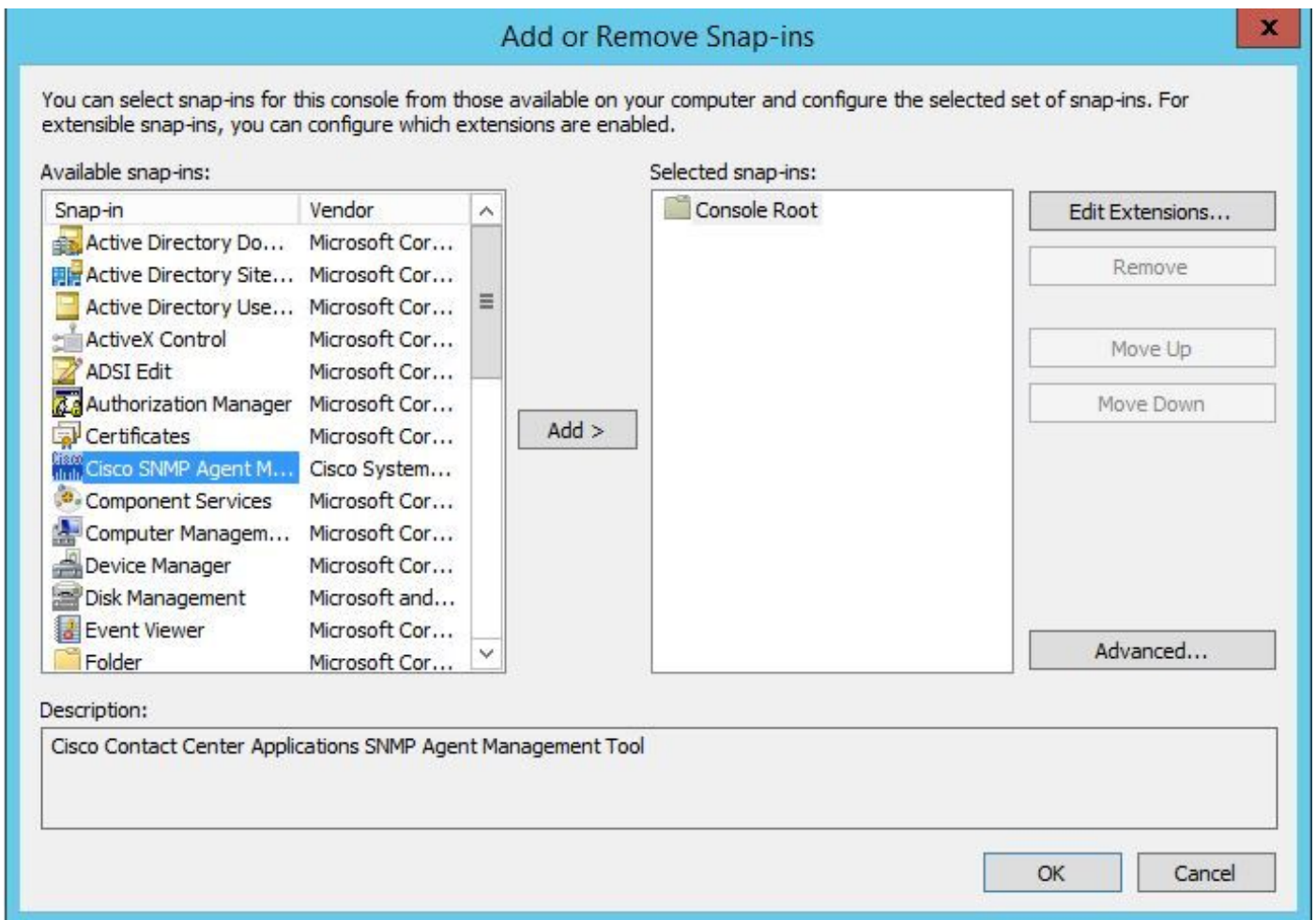
قم بتمكين وكيل الأداة الإضافية لـ SNMP وإنشاء سلسلة المجتمع

الخطوة 1. انقر على أيقونة Windows لنقلك إلى القائمة ابدأ.

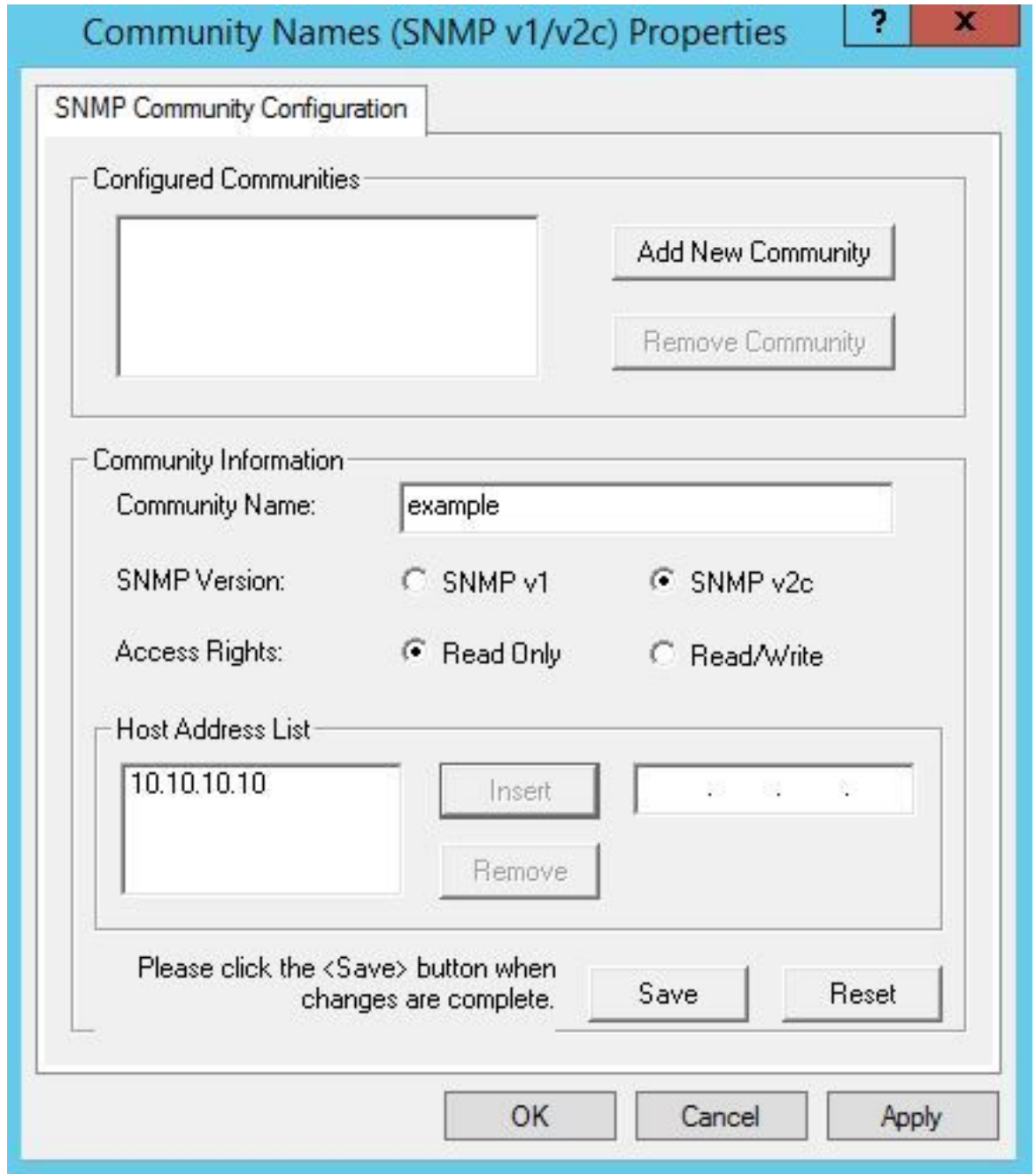
الخطوة 2. انقر على شريط البحث واكتب في تشغيل وانقر إدخال.

الخطوة 3. بمجرد ظهور المطالبة اكتب في mmc /32.

الخطوة 4. حدد ملف < إضافة/إزالة الأداة الإضافية، كما هو موضح في الصورة.



- الخطوة 5. حدد أداة إدارة وكيل SNMP من Cisco وانقر على زر إضافة > في المتصفح، ثم حدد موافق.
- الخطوة 6. عند اكتمال الخطوة 5، انقر فوق الزر أسماء المجتمع ل SNMP الإصدار V2c/1، ثم انقر بزر الماوس الأيمن وانقر فوق تكوين.



الخطوة 7. قم بإضافة اسم المجتمع الخاص بك، وحدد إصدار SNMP الخاص بك، ثم أدخل خادم PCA الخاص بك وانقر فوق إدراج.

الخطوة 8. بعد أن تنقر حفظ وتطبيق، إغلاق من MMC. يطلب حفظه على وحدة التحكم، انقر نعم والآن UCCE الخاص بك جاهز ليتم اكتشافه في PCA.

إذا لم يتم عرض Portico الخاص بالتشخيص بعد إدخال بيانات الاعتماد الخاصة بك

الخطوة 1. انقر على أيقونة Windows لنقلك إلى القائمة ابدأ.

الخطوة 2. انقر على شريط البحث واكتب في تشغيل واضغط مفتاح الإدخال.

الخطوة 3. بمجرد ظهور موجه الأمر اكتب في `services.msc`.

الخطوة 4. أوقفوا خدمة الأباتشي.

الخطوة 5. احذف المجلدات `cceadmin`، `unifiedConfig`، `setup` من `c:\icm\tomcat\webapps`

الخطوة 6. قم بتشغيل خدمة Apache مرة أخرى بعد انتظار دقيقتين، ويجب إعادة إنشاء المجلدات المحذوفة.

الخطوة 7. الآن، قم بتسجيل الدخول إلى بورتيكو التشخيص.

تكوين UCCX

الخطوة 1. تأكد من أن UCCE في حالة إدارة.

انتقل إلى المخزون < إدارة المخزون < إدارة بيانات الاعتماد < إنشاء ملف تعريف لأجهزة UCCX الخاصة بك.

Discover Devices

Manage Credentials → Device Discovery

Profile Name	Device Type	IP Address
<input checked="" type="radio"/> UCCE115	CONTACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 10.201.224.50
<input type="radio"/> Vcenter	VCENTER	10.88.7.14

*Profile Name:

Device Type: (Optional)

*IP Version:

*Apply this credential to the given IP address:

General SNMP Options:

SNMP Timeout: seconds

SNMP Retries:

*SNMP Version:

SNMP V2:

*SNMP Read Community String:

*Re-enter SNMP Read Community String:

SNMP Write Community String:

Re-enter SNMP Write Community String:

إعداد HTTP

الخطوة 1. يجب إعداد واجهة مستخدم ويب (UI) للمسؤول عند تثبيت خادم Windows واستخدامها لمجموعة بيانات اعتماد HTTP عند إدخالها في PCA.

الخطوة 2. إذا فقدت كلمة مرور واجهة المستخدم أو نسيت هذه الكلمة، فيرجى تسجيل الدخول إلى واجهة سطر الأوامر (CLI) الخاصة بـ UCCX.

الخطوة 3. بعد ذلك، أدخل: **يجب إعادة ضبط application_ui_administrator_name و utils reset_application_ui_administrator_password لإعادة ضبط الحساب.**

الخطوة 4. الآن، يجب أن تكون قادرا على تسجيل الدخول إلى واجهة المستخدم.

إعداد SNMP

الخطوة 1. قم بتسجيل الدخول إلى واجهة المستخدم واستخدم بيانات اعتماد HTTP الخاصة بك.

الخطوة 2. في أعلى اليمين انقر فوق قائمة التنقل المنسدلة ثم حدد قابلية الخدمة الموحدة من Cisco.

الخطوة 3. حدد SNMP ثم حدد إصدار SNMP الذي تريده.

الخطوة 4. انقر على الخادم وحدد UCCX الخاص بك ثم انقر فوق بحث ثم قم بإضافة جديد.

الخطوة 5. أدخل اسم سلسلة المجتمع وعنوان IP. بعد إدراج عنوان IP، حدد ReadOnly لامتيازات الوصول، ثم انقر فوق حفظ.

- Community String Information

Community String Name*

- Host IP Addresses Information

Accept SNMP Packets from any host

Accept SNMP Packets only from these hosts

Host IP Address

Host IP Addresses

- Access Privileges

Access Privileges*

i Notify access privilege is required in order to configure Notification Destinations.

الخطوة 6. الآن، يجب أن تكون قادرا على تحقيق اكتشاف ناجح ل UCCE/UCCX الخاص بك.

استكشاف الأخطاء وإصلاحها

في حالة فشل اكتشاف بروتوكول HTTP و SNMP، يمكنك مراجعة السجلات

الخطوة 1. انتقل إلى إدارة النظام <إدارة السجل.

الخطوة 2. تعيين الاكتشاف 14 والجرد لتصحيح الأخطاء.

الخطوة 3. قم بإعادة إنشاء المشكلة وتجميع السجلات.

الخطوة 4. افتح ملف zip وانتقل إلى المواقع للسجلات المفيدة.

/opt/emms/emsam/log/Inventory/

AccessLevelDiscovery.log

Discovery.log

المخزون.السجل

Inventory.stdout.log

المخزون.stderr.log

InventoryDiscovery.log

SNMP.log

/opt/emms/emsam/log/Poller/

ContactCenterPollingHandler.log

بولر.stderr.log

بولر.stdout.log

سجل الاستقصاء

ContactCenterRestPollingHandler.log

ملاحظة: إذا لم يتم عرض عدادات أداء UCCE بشكل صحيح في PCA، فاستخدم هذا الارتباط لضمان إمكانية الوصول إلى بوابة التشخيص واسترجاعها: https://PCA_IP:7890/icm-.dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation

ةمچرتل هذه لوح

ةلأل تاي نقتل نم ةومجم مادختساب دن تسمل اذ Cisco تچرت
ملاعلاء نأ عي مج ي ف ني مدختسمل معد ي وتحم مي دقتل ل ي رش بل او
امك ة قيق د نوك ت نل ةلأل ةمچرت ل ضفأ نأ ةظحال م ي جزي . ةصاغل م هت غ بل ب
Cisco ي لخت . فرتحم مچرت م اهم دقي ي تل ل ةي فارتحال ةمچرتل عم ل اعل او ه
ى ل إ أمئاد عوچرلاب ي صؤت و تامچرتل هذه ةق د ن ع اهت ي لوئسم Cisco
Systems (رفوتم طبارل) ي لصلأل يزي لچن إل دن تسمل