

# Cómo configurar y resolver problemas los dispositivos UCCE/UCCX para el PCA

## Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Información previa](#)

[Configuración PCA UCCE](#)

[Pórtico de diagnóstico UCCE HTTP y configuración SNMP](#)

[Configuración de diagnóstico del pórtico HTTP](#)

[Configuración SNMP](#)

[Habilite el SNMP Broche-en el agente y cree la cadena de comunidad](#)

[Configuración UCCX](#)

[Configuración HTTP](#)

[Configuración SNMP](#)

[Troubleshooting](#)

## Introducción

Este documento describe cómo configurar y resolver problemas la empresa unificada del Centro de contacto (UCCE) y los dispositivos de Express(UCCX) del centro de Unfied Contac para la garantía primera de la Colaboración (el PCA)

## Prerequisites

### Requisitos

- Login del globaladmin PCA
- El Centro de contacto PCA autoriza para soportar todos los agentes abiertos una sesión
- Login del Domain User del Centro de contacto y acceso de diagnóstico del pórtico UCCE
- Cadena de comunidad del read only del (SNMP) del Management Protocol del nombre primario UCCE Windows (RO)

## Componentes Utilizados

La información en este documento no pertenece a ninguna versiones específica PCA o del Centro de contacto

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si la red está funcionando,

asegúrese de haber comprendido el impacto que puede tener cualquier comando.

## Información previa

**Note:** Si un UCCE 11.6 se maneja con un PCA 11.6 entonces usted necesitará actualizar a PCA 12.1 para que el Hypertext Transfer Protocol (HTTP) pase. UCCE 11.6 utiliza el TLS versión 1.2 que el PCA 11.6 no soporta.

## Configuración PCA UCCE

Paso 1. Primero, asegúrese que sus UCCE estén en un estado manejado.

Navegue toInventory > **Administración de inventario** > **manejan las credenciales** > **crean un profile** for sus dispositivos UCCE, tal y como se muestra en de la imagen.

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

\* 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

Save Next

**Note:** Usted debe ingresar las credenciales HTTP en el formato: hcsdc2\administrator, cuando usted agrega UCCE en la interfaz de usuario PCA. Donde está hcsdc2 el Dominio de Windows y el administrador es la cuenta que usted inicia sesión

# Pórtico de diagnóstico UCCE HTTP y configuración SNMP

## Configuración de diagnóstico del pórtico HTTP

Paso 1. Para que las credenciales HTTP pasen en el PCA, asegúrese que el dominio \ el usuario administrador pueden acceder el pórtico de diagnóstico.

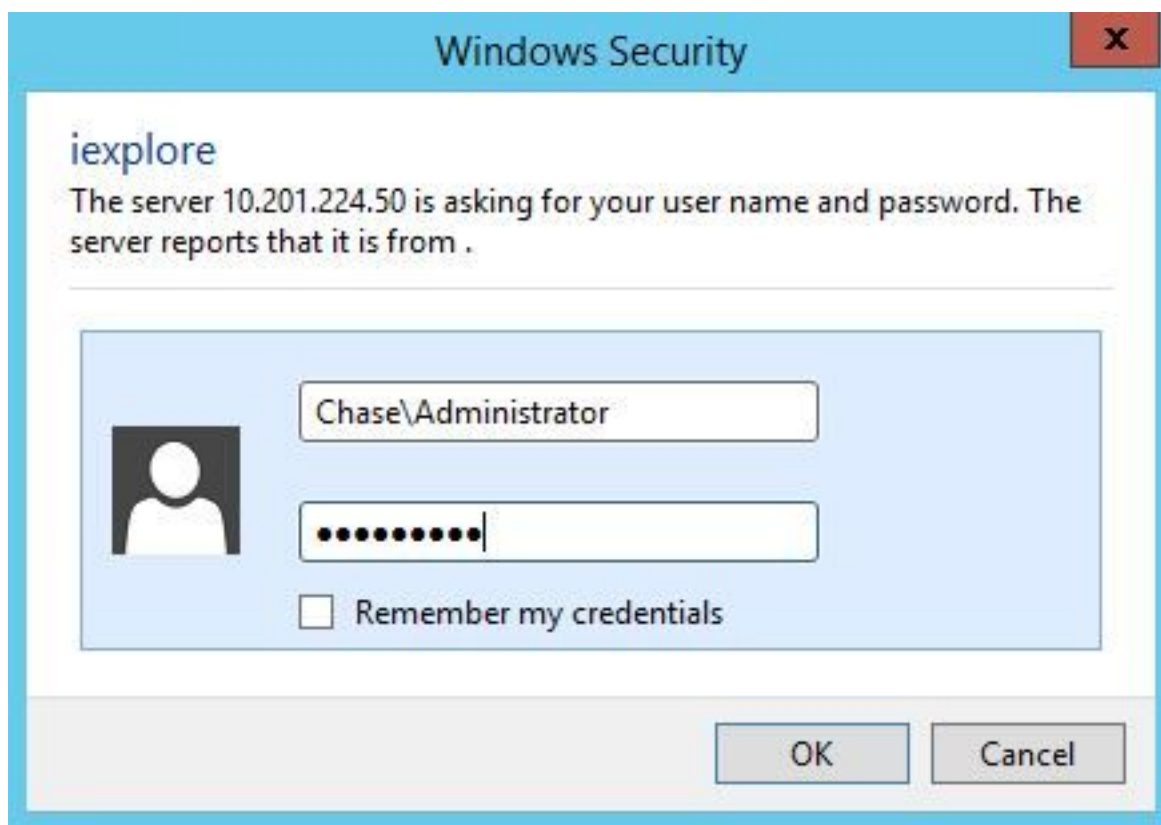
[https://<UCCE\\_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion](https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion)

Si el administrador de dominio no tiene acceso al link con las mismas credenciales, después el PCA no es poder extraer la información requerida y las credenciales HTTP fallan.

Paso 2. Abra al Internet Explorer de su Servidor Windows.

Paso 3. Entrada en el navegador: [https://<UCCE\\_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion](https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion).

Paso 4. Cuando se le pregunte para iniciar sesión, utilice las mismas credenciales que usted iniciaba sesión a su Servidor Windows como contraseña del dominio \ del administrador y de ese administrador.



Paso 5. Una vez que le está abierto una sesión reciba una descripción de la versión de su UCCE, esto indica el paso HTTP en el 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>
```

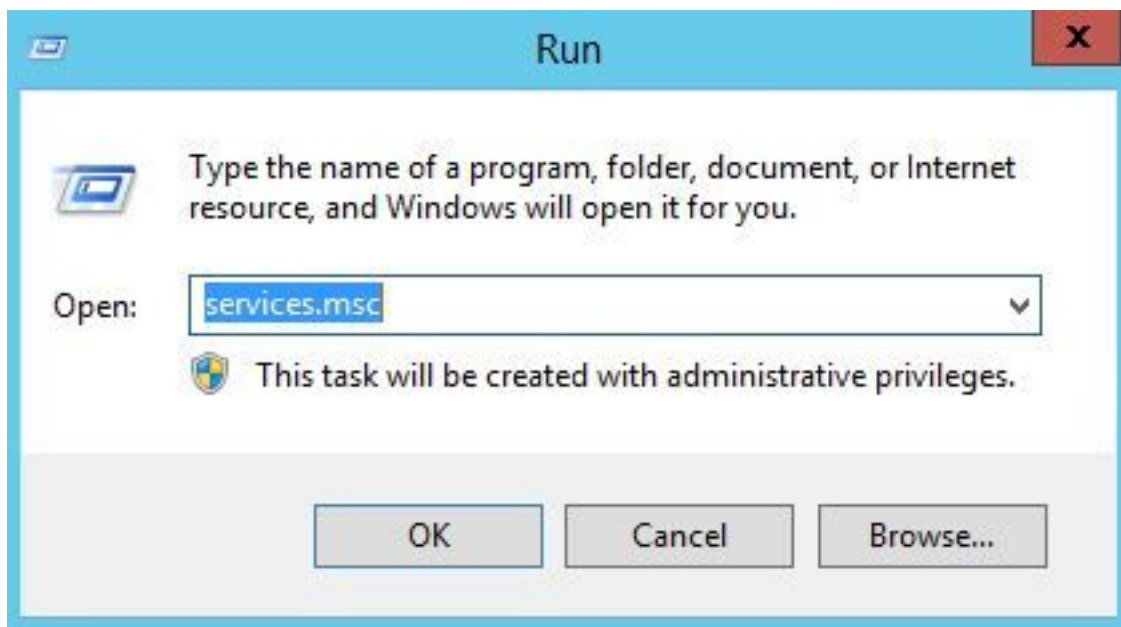
## Configuración SNMP

## Habilite el servicio SNMP

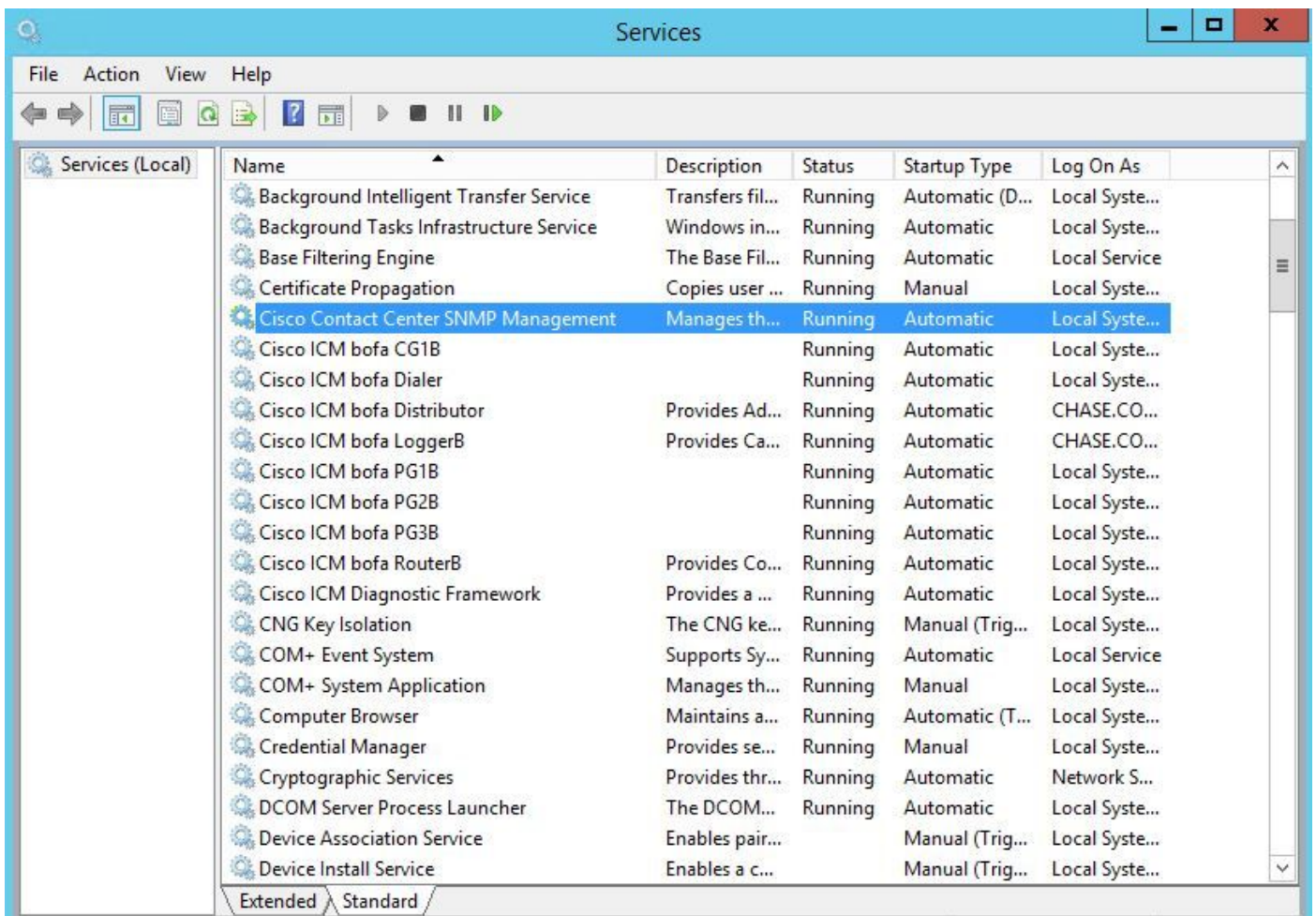
Paso 1. Haga clic en el icono de las ventanas para traerle al menú Inicio.

Paso 2. Haga clic en la barra de la búsqueda y el funcionamiento y el golpe de la entrada de información ingresan.

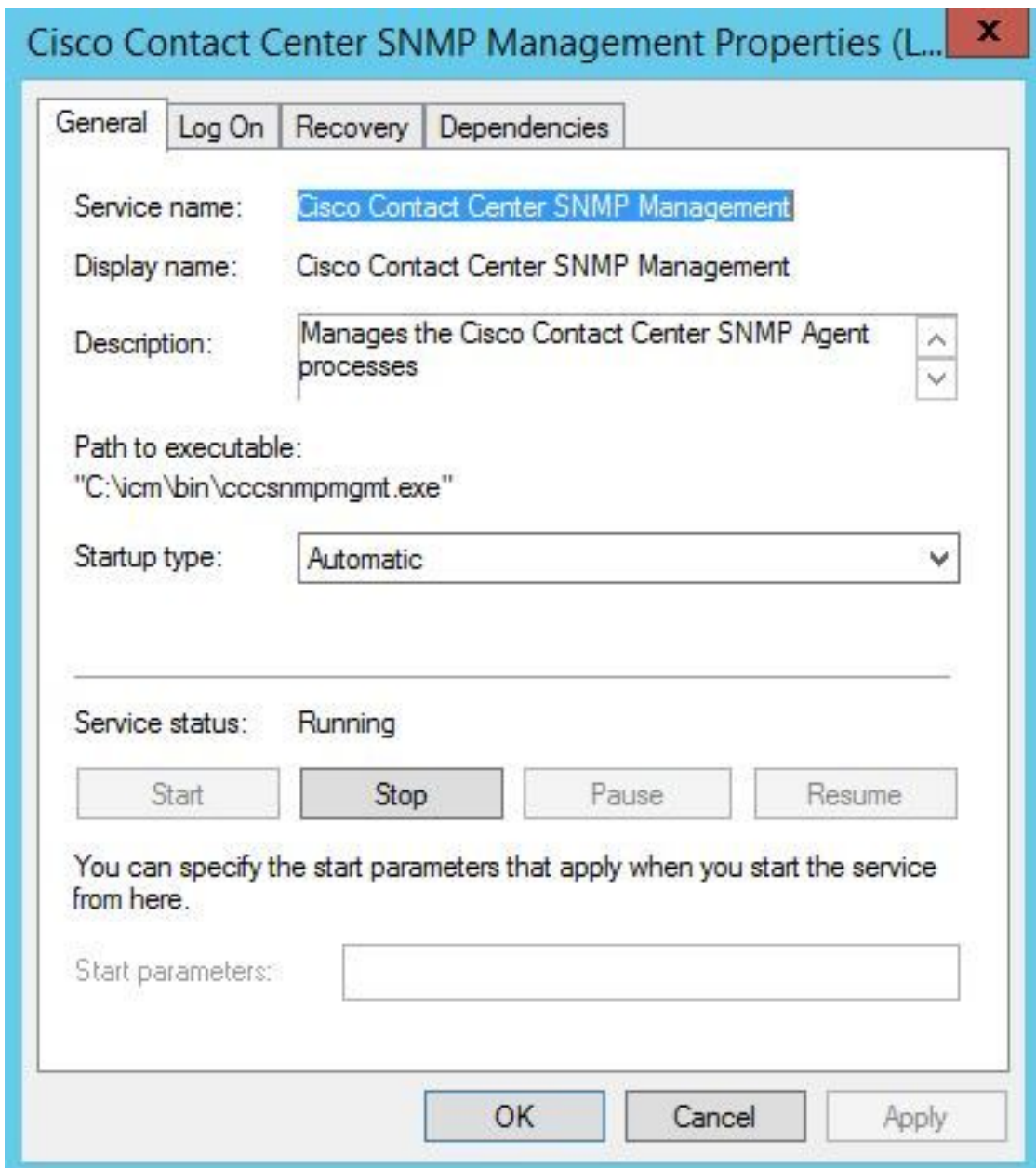
Paso 3. El prompt aparece una vez entrada en **services.msc**.



Paso 4. El menú de los servicios sube. Seleccione el agente SNMP del Centro de contacto de Cisco y asegúrelo está en el **estado de ejecución**.



Paso 5. Si no está en el **estado de ejecución**, el tecleo del right el servicio, después hace clic en las propiedades.



Paso 6. Asegúrese que el **tipo de lanzamiento** sea **automático** entonces haga clic en el comienzo para el servicio.

El paso 7. Select **se aplica** para salvar las configuraciones.

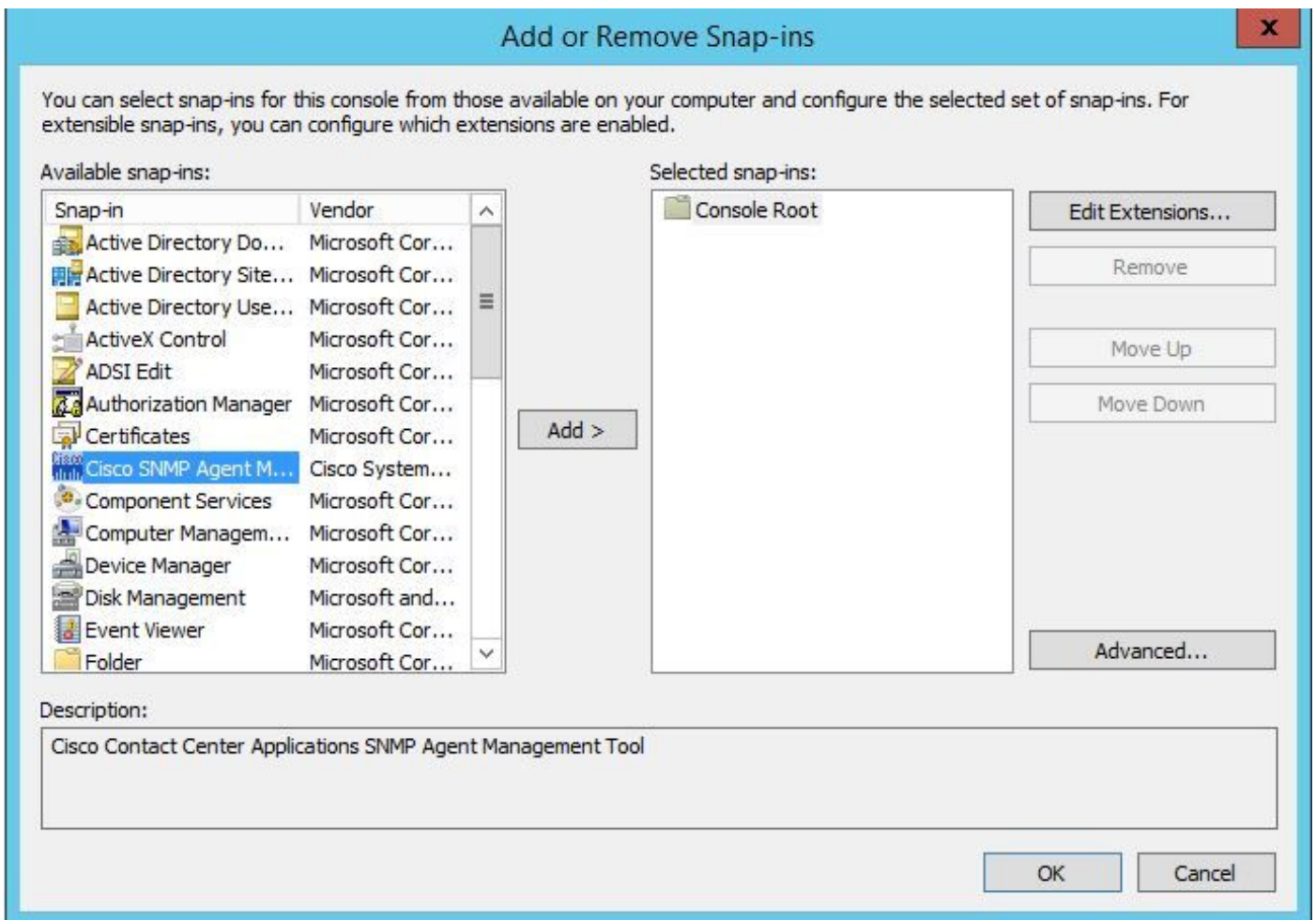
## Habilite el SNMP Broche-en el agente y cree la cadena de comunidad

Paso 1. Haga clic en el icono de las ventanas para transferirle al menú Inicio.

Paso 2. Haga clic en la barra de la búsqueda y teclee adentro el funcionamiento y el teclado ingresa.

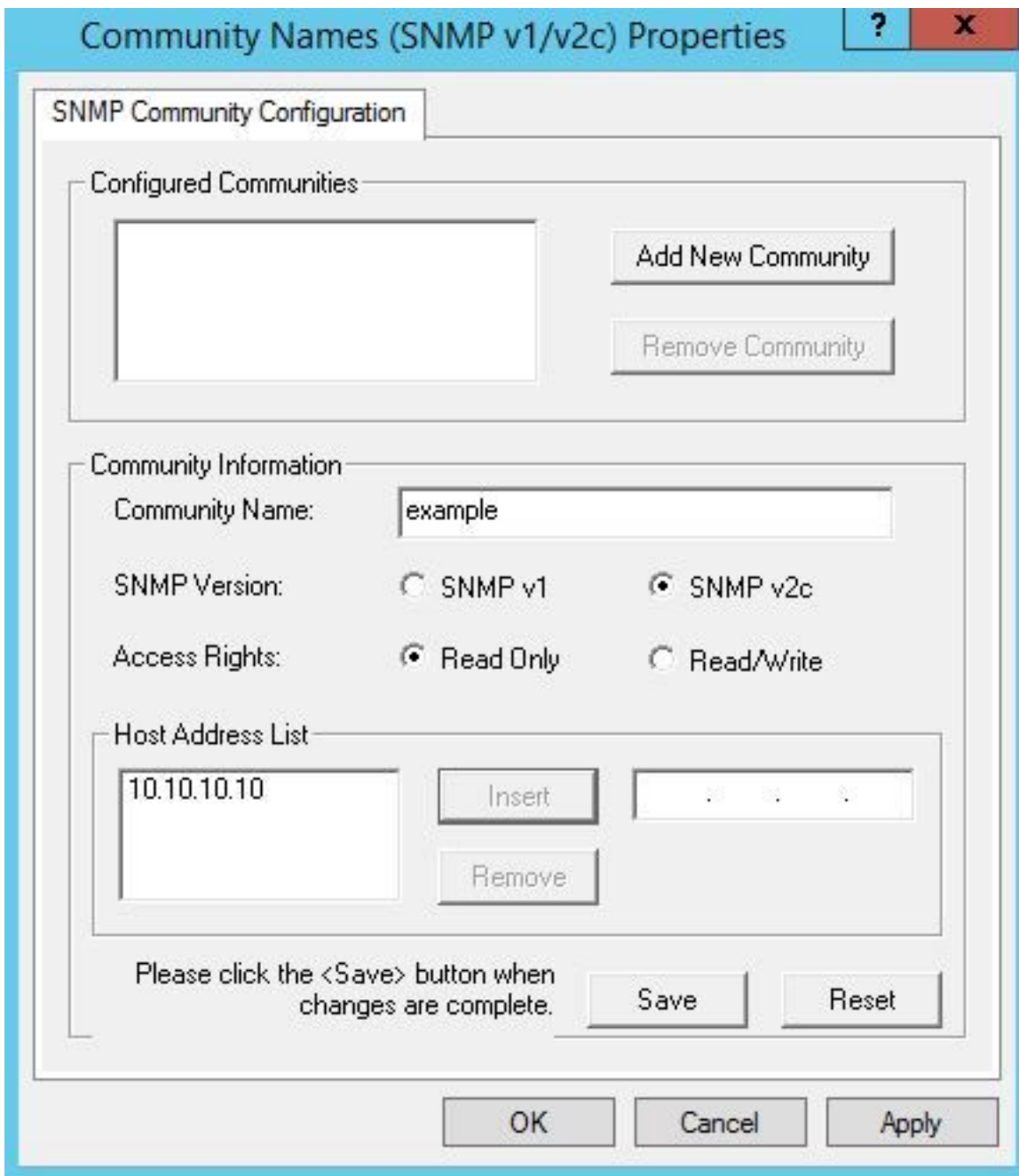
Paso 3. El prompt aparece una vez teclea adentro **mmc /32**.

Paso 4. **File>** selecto **agrega/quita Broche-en**, tal y como se muestra en de la imagen.



Paso 5. Seleccione la **herramienta de administración del agente SNMP de Cisco** y haga clic en el **agregar >** el botón en el medio, después selecciónelos OK.

Se completa el paso 5 del paso 6. Once hace clic en el botón de **CommunityNames** para SNMP V1/V2c, hace clic con el botón derecho del ratón y hace clic en la configuración.



Paso 7. Agregue en su nombre de la comunidad, seleccione su versión de SNMP y entonces ingrese en su servidor PCA y haga clic el separador de millares.

Paso 8. Después de que usted haga clic la salvaguardia y se aplique, el de los cercano mmc. Pide salvarlo en la consola, hace clic sí y su UCCE está listo ahora para ser descubierto en el PCA.

### Si el pórtico del diagnóstico no visualiza después de que usted ingrese sus credenciales

Paso 1. Haga clic en el icono de las ventanas para transferirle al menú Inicio.

Paso 2. Haga clic en la barra de la búsqueda y teclee adentro el funcionamiento y el golpe ingresa.

Paso 3. El prompt aparece una vez teclea adentro **services.msc**.

Paso 4. Pare el servicio de Apache.



Paso 5. Borre el **cceadmin** de las carpetas, **unifiedconfig**, configuración de **c:\icm\tomcat\webapps**.

Paso 6. Comience el servicio de Apache otra vez después de que usted espere 2 minutos, y las carpetas borradas deben regenerar.

Paso 7. Ahora, registro en el pórtico del diagnóstico.

## Configuración UCCX

Paso 1. Asegúrese que sus UCCE estén en un estado manejado.

Navegue **toInventory > Administración de inventario > manejan las credenciales > crean un profile**for sus dispositivos UCCX.

Discover Devices ✕

**Manage Credentials**

→

**Device Discovery**

	Profile Name	Device Type	IP Address
<input checked="" type="radio"/>	UCCE115	CONTACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1...
<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:

## Configuración HTTP

Paso 1. Su interfaz del Web User del administrador (UI) debe haber sido puesta cuando usted instaló al Servidor Windows y se utiliza para los credenciales HTTP fijados cuando estaba ingresado en el PCA.

Paso 2. Si usted ha perdido u olvidó su contraseña UI, inicie sesión por favor al comando line interface(cli) de su UCCX.

Paso 3. Después, ingrese: **reset\_application\_ui\_administrator\_name** del utils y **reset\_application\_ui\_administrator\_password** del utils para reajustar la cuenta.

Paso 4. Ahora, usted debe poder iniciar sesión al UI.

## Configuración SNMP

Paso 1. Inicie sesión al UI y utilice sus credenciales HTTP.

Paso 2. En la esquina superior derecha - haga clic en la navegación caen abajo entonces seleccionan **Cisco utilidad unificada**.

Paso 3. Seleccione el SNMP y después seleccione su versión de SNMP deseada.

Paso 4. Haga clic en el servidor y seleccione su UCCX después haga clic el hallazgo y después agregue nuevo.

Paso 5. Ingrese en su nombre y IP Address de la cadena de comunidad. Después de que usted inserte en el IP, inalterables selectos para los privilegios de acceso, después hacen clic la salvaguardia.

**- 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\*

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

Paso 6. Ahora, usted debe poder al comeplete a la detección acertada de su UCCE/UCCX.

## Troubleshooting

Si la detección para el HTTP y el SNMP falla usted puede revisar los registros

Paso 1. Navegue a la **Administración del sistema Administration>Log**.

Paso 2. Detección del conjunto 14, inventario a hacer el debug de.

Paso 3. Reconstruya el problema y recoja los registros.

Paso 4. Abra archivo zip y navegue a las ubicaciones para los registros útiles.

/opt/emms/emsam/log/Inventory/

AccessLevelDiscovery.log

Discovery.log

Inventory.log

Inventory.stdout.log

Inventory.stderr.log

InventoryDiscovery.log

snmp.log

/opt/emms/emsam/log/Poller/

ContactCenterPollingHandler.log

Poller.stderr.log

Poller.stdout.log

poll.log

ContactCenterRestPollingHandler.log

**Note:** Si los contadores de rendimiento UCCE no están correctamente visualizados en el PCA, utilice este link para asegurarse de que usted puede acceder al pórtico de diagnóstico y extraerlos: [https://PCA\\_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation](https://PCA_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation).