Comment configurer et dépanner des périphériques UCCE/UCCX pour le PCA

Contenu

Introduction Conditions préalables Conditions requises Composants utilisés L'information générale Configuration PCA UCCE Portique diagnostique de HTTP UCCE et installation SNMP Installation diagnostique de portique de HTTP Installation SNMP Activez le SNMP SNAP-dans l'agent et créez la chaîne de la communauté Configuration UCCX Installation de HTTP Installation SNMP Dépannez

Introduction

Ce document décrit comment configurer et dépanner Unified Contact Center Enterprise (UCCE) et des périphériques d'Express(UCCX) de centre d'Unfied Contac pour l'assurance principale de Collaboration (le PCA)

Conditions préalables

Conditions requises

- Procédure de connexion de globaladmin PCA
- Le centre de contact PCA autorise à prendre en charge tous les agents ouverts une session
- Ouverture de session utilisateur de domaine de centre de contact et accès diagnostique de portique UCCE
- Le protocole de gestion de nom élémentaire UCCE Windows (SNMP) a lu seulement la chaîne de la communauté (RO)

Composants utilisés

Les informations dans ce document ne concernent aucune particularité PCA ou versions de centre de contact

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurezvous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

L'information générale

Note: Si un UCCE 11.6 est géré avec un PCA 11.6 puis vous devrez améliorer à PCA 12.1 pour que le Protocole HTTP (Hypertext Transfer Protocol) passe. UCCE 11.6 utilise la version 1.2 de TLS que PCA 11.6 ne prend en charge pas.

Configuration PCA UCCE

Discover Devises

Étape 1. D'abord, assurez que vos UCCE sont dans un état géré.

Naviguez tolnventory > gestion des stocks > gèrent des qualifications > créent un profilefor vos périphériques UCCE, suivant les indications de l'image.

🐝 м	anage Credentials 🔶	Device Discovery	
	UCCE115 COM	TACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1
	Vcenter VCE	ITER	10.88.7.14
	*Profile Name	UCCE115	* Indicates required f
	Device Type	CONTACT CENTER EXPRESS	(Optional)
	*IP Version	v4 💌	
*/	Apply this credential to the given IP address	10.201.224.49 10.201.224.50	
• (General SNMP Options		
	SNMP Timeout	10 v seconds	
	SNMP Retries	2 💌	
	*SNMP Version	2c 💌	
•	SNMP V2		
	*SNMP Read Community String		
*6	Re-enter SNMP Read Community String	•••••	
	SNMP Write Community String		
	CNIMD Wates Community		

Note: Vous devez entrer dans les qualifications de HTTP dans le format : hcsdc2\administrator, quand vous ajoutez UCCE dans l'interface utilisateur PCA. Là où hcsdc2 est le domaine windows et l'administrateur est le compte que vous ouvrez une session

Portique diagnostique de HTTP UCCE et installation SNMP

Installation diagnostique de portique de HTTP

Étape 1. Pour que les qualifications de HTTP passent dans le PCA, assurez que l'utilisateur de domaine \ administrateur peut accéder au portique diagnostique.

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

Si l'administrateur de domaine n'a pas accès au lien avec les mêmes qualifications, alors le PCA n'est pas de pouvoir récupérer l'information nécessaire et les qualifications de HTTP échoue.

Étape 2. Ouvrez l'Internet Explorer de vos Windows Server.

Étape 3. Entrée dans le navigateur : https://<UCCE_IP>:7890/icmdp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion.

Étape 4. Une fois incité à ouvrir une session, utilisez les mêmes qualifications que vous ouvriez une session à votre serveur de fenêtres comme mot de passe de domaine \ administrateur et de cet administrateur.

	Windows Security
iexplore The server 10 server reports	.201.224.50 is asking for your user name and password. The that it is from .
	Chase\Administrator
M	Remember my credentials
	OK Cancel

Étape 5. Une fois qu'ouvert une session te recevez une description de version de votre UCCE, ceci indique le passage de HTTP dans le PCA.

xml version="1.0" encoding="UTF-8"?	
- <dp:getproductversionreply returncode="0" xmlns:dp="http://www.cisco.com/vtg/diagnosticportal"></dp:getproductversionreply>	
<dp:schema version="1.0"></dp:schema>	
<dp:productversion ma<="" maintenance="1" th="" versionstring="11.6(1) BuildNumber=03242 ES=0 PatchInstallerVer=3694"><th>inor="6" Major="11" Name="ICM"/></th></dp:productversion>	inor="6" Major="11" Name="ICM"/>

Installation SNMP

Activez le service SNMP

Étape 1. Cliquez sur en fonction l'icône de fenêtres pour vous amener au menu de démarrage.

Étape 2. Cliquez sur en fonction la barre de recherche et le passage et le hit d'entrée entrent.

Étape 3. Une fois la demande apparaît entrée dans services.msc.

	Run	X
	Type the name of a program, folder, document, or Internet resource, and Windows will open it for you.	
Open:	services.msc	
	I his task will be created with administrative privileges.	
	OK Cancel Browse	

Étape 4. Le menu services est soulevé. L'agent SNMP choisi de centre de contact de Cisco et s'assurent est dans l'état **courant**.

9	Se	ervices				- 0	x
File Action View	Help						
le e e e e e e e e e e e e e e e e e e	🗟 🔽 📰 🕨 🗉 🖬 🕨						
🔍 Services (Local)	Name	Description	Status	Startup Type	Log On As		^
	Background Intelligent Transfer Service	Transfers fil	Running	Automatic (D	Local Syste		
	🔍 Background Tasks Infrastructure Service	Windows in	Running	Automatic	Local Syste		-
	🕰 Base Filtering Engine	The Base Fil	Running	Automatic	Local Service		=
	Certificate Propagation	Copies user	Running	Manual	Local Syste		
	Cisco Contact Center SNMP Management	Manages th	Running	Automatic	Local Syste		-
	🔐 Cisco ICM bofa CG1B		Running	Automatic	Local Syste	14 L	
	🔅 Cisco ICM bofa Dialer		Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM bofa Distributor	Provides Ad	Running	Automatic	CHASE.CO		
	🔍 Cisco ICM bofa LoggerB	Provides Ca	Running	Automatic	CHASE.CO		
	🔍 Cisco ICM bofa PG1B		Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM bofa PG2B		Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM bofa PG3B		Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM bofa RouterB	Provides Co	Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM Diagnostic Framework	Provides a	Running	Automatic	Local Syste		
	CNG Key Isolation	The CNG ke	Running	Manual (Trig	Local Syste		
	COM+ Event System	Supports Sy	Running	Automatic	Local Service		
	COM+ System Application	Manages th	Running	Manual	Local Syste		
	🔍 Computer Browser	Maintains a	Running	Automatic (T	Local Syste		
	🔍 Credential Manager	Provides se	Running	Manual	Local Syste		
	Cryptographic Services	Provides thr	Running	Automatic	Network S		
	COM Server Process Launcher	The DCOM	Running	Automatic	Local Syste		
	Cevice Association Service	Enables pair		Manual (Trig	Local Syste		
	Cevice Install Service	Enables a c		Manual (Trig	Local Syste		~
	Extended Standard						

Étape 5. S'il n'est pas dans l'état **courant**, le clic de rlight le service, alors cliquent sur en fonction des propriétés.

CIICIO	Log On	Recovery Depe	endencies				
Service	name:	Cisco Contact Ce	nter SNMP Manager	ment			
Display name:		Cisco Contact Center SNMP Management					
Descrip	tion:	Manages the Cis processes	co Contact Center SI	NMP Agent A			
Path to "C:\icm	executabl \bin\cccs	e: nmpmgmt.exe"					
Startup	type:	Automatic 🗸					
Service	status:	Running					
9	Start	Stop	Pause	Resume			
1999	n specify t re.	he start parameters	that apply when you	u start the service			
You car from he	atameters:	() () () () () () () () () ()					

Étape 6. Assurez que le **type de démarrage** est **automatique** cliquent sur alors en fonction le début pour le service.

L'étape 7.Select **s'appliquent** afin de sauvegarder les configurations.

Activez le SNMP SNAP-dans l'agent et créez la chaîne de la communauté

Étape 1. Cliquez sur en fonction l'icône de fenêtres pour vous transférer vers le menu de démarrage.

Étape 2. Cliquez sur en fonction la barre de recherche et saisissez le passage et le clic entrent.

Étape 3. Une fois la demande apparaît saisissent MMC /32.

Étape 4. Ajout/suppression choisie de File> SNAP-dans, suivant les indications de l'image.

Active Directory Site Active Directory Use	Microsoft Cor			1
	Microsoft Cor	=		Remove
ActiveX Control ADSI Edit	Microsoft Cor Microsoft Cor			Move Up
Authorization Manager	Microsoft Cor			Move Down
Certificates	Microsoft Cor		Add >	
Cisco SNMP Agent M	Cisco System			
Component Services	Microsoft Cor			
Computer Managem	Microsoft Cor			
Device Manager	Microsoft Cor			
Disk Management	Microsoft and			
Event Viewer	Microsoft Cor			
Folder	Microsoft Cor	Y		Advanced

Étape 5. Sélectionnez l'**outil de gestion d'agent SNMP de Cisco** et cliquez sur en fonction l'**ajouter** > le bouton dans le moyen, puis les sélectionnez correct.

Étape 5 de l'étape 6.Once est terminée cliquent sur en fonction le bouton de **CommunityNames** pour SNMP V1/V2c, cliquent avec le bouton droit et cliquent sur configurent en fonction.

		Add New Community
		Remove Community
Community Information - Community Name:	example	
SNMP Version: Access Rights:	⊂ SNMP v1 ● Read Only	 SNMP v2c C Read/Write
Host Address List	Insert	20 14 14
Please click the <sa< td=""><td>Remove</td><td>Save Beset</td></sa<>	Remove	Save Beset

Étape 7. Ajoutez dans votre nom de communauté, sélectionnez votre version SNMP et puis entrez dans votre serveur PCA et cliquez sur l'insertion.

Étape 8. Après que vous cliquiez sur la sauvegarde et vous appliquiez, fermez-vous hors du MMC. Il demande au sauvegarder sur la console, cliquent sur oui et maintenant votre UCCE est prêt à être découvert dans le PCA.

Si le portique du diagnostic n'affiche pas après que vous entriez dans vos qualifications

Étape 1. Cliquez sur en fonction l'icône de fenêtres pour vous transférer vers le menu de démarrage.

Étape 2. Cliquez sur en fonction la barre de recherche et saisissez le passage et le hit entrent.

Étape 3. Une fois la demande apparaît saisissent **services.msc.**

Étape 4. Arrêtez le service d'Apache.

Étape 5. Supprimez le cceadmin de répertoires, unifiedconfig, installation de c:\icm\tomcat\webapps.

Étape 6. Reprenez le service d'Apache après que vous attendiez 2 minutes, et les répertoires supprimés doivent les régénérer.

Étape 7. Maintenant, log dans le portique du diagnostic.

Configuration UCCX

Étape 1. Assurez que vos UCCE sont dans un état géré.

Naviguez tolnventory > gestion des stocks > gèrent des qualifications > créent un profilefor vos périphériques UCCX.

iscover Devices		>
Manage Credentials →	Device Discovery	
UCCE115 CO	ITACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1
Vcenter VCI	NTER	10.88.7.14 🚽
*Profile Name	UCCE115	* Indicates required field
Device Type	CONTACT CENTER EXPRESS	(Optional)
*IP Version	v4 v	
*Apply this credential to the given IP address	10.201.224.49 10.201.224.50	
 General SNMP Options 		
SNMP Timeout	10 v seconds	
SNMP Retries	2 💌	
*SNMP Version	2c 💌	
▼ SNMP V2		
*SNMP Read Community String		
*Re-enter SNMP Read Community String		
SNMP Write Community String		
D CHIMD Welts Community		
		Save Next

Installation de HTTP

Étape 1. Votre interface utilisateur d'utilisateur web d'administrateur (UI) devrait avoir été installée quand vous avez installé les fenêtres serveur et êtes utilisé pour le laisser-passer de HTTP réglé quand entré dans le PCA.

Étape 2. Si vous avez perdu ou oubliiez votre mot de passe UI, ouvrez une session s'il vous plaît à

l'interface de ligne de commande (CLI) de votre UCCX.

Étape 3. Ensuite, entrez : **reset_application_ui_administrator_name d'utils** et **reset_application_ui_administrator_password d'utils** pour remettre à l'état initial le compte.

Étape 4. Maintenant, vous devez pouvoir ouvrir une session à l'UI.

Installation SNMP

Étape 1. Ouvrez une session à l'UI et utilisez vos qualifications de HTTP.

Étape 2. Dans l'en haut à droite - cliquez sur en fonction la navigation relâchent sélectionnent vers le bas alors l'**utilité de Cisco Unified.**

Étape 3. Le SNMP choisi et sélectionnent alors votre version désirée SNMP.

Étape 4. Cliquez sur en fonction le serveur et sélectionnez votre UCCX puis cliquez sur la découverte et puis ajoutez nouveau.

Étape 5. Entrez dans votre nom de chaîne et IP address de la communauté. Après que vous vous insériez dans l'IP, inaltérables choisis pour les privilèges d'accès, puis cliquent sur la sauvegarde.

-Community Strin	g Information				
Community String	Name [*] pca				
Host IP Addresse	es Information				
Accept SNMP Pa	ackets from any host	Accept SNMP Packets only from these hosts			
		HO			
		Ho	st IP Addresses		
		10	.10.10.10	*	
				Remove	
Access Drivilage	-				
Access Frivileges		_			
Access Privileges*	ReadOnly	•			
W Notify access pri	ivilege is required in order	r to configure	Notification Destination	ns.	

Étape 6. Maintenant, vous devez pouvoir au comeplete par détection réussie de votre UCCE/UCCX.

Dépannez

Si la détection pour le HTTP et le SNMP échoue vous pouvez passer en revue les logs

Étape 1. Naviguez vers la Gestion de système Administration>Log.

Étape 2. Détection du positionnement 14, inventaire à mettre au point.

Étape 3. Recréez la question et collectez les logs.

Étape 4. Ouvrez le fichier zip et naviguez vers les emplacements pour les logs utiles.

/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 les compteurs de représentation UCCE ne sont pas corrects affiché dans le PCA, employez ce lien afin de s'assurer que vous pouvez accéder au portique diagnostique et les récupérer : https://PCA_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation.