

Configuratie van en oplossing voor UCCE/UCCX-apparaten voor PCA

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[UCS-configuratie](#)

[UCCE HTTP diagnostiek en SNMP-instelling](#)

[HTTP diagnostische diagnostische configuratie](#)

[SNMP-instelling](#)

[Schakel de SNMP-inline agent in en maak de community-string aan](#)

[UCCX-configuratie](#)

[HTTP-instelling](#)

[SNMP-instelling](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u Unified Contact Center Enterprise (UCCE) en Unified Contact Center Express (UCCX) apparaten voor Prime Collaboration Assurance (PCA) kunt configureren en oplossen

Voorwaarden

Vereisten

- PCA globaladmin log in
- Licenties van een PCA-contactcentrum voor ondersteuning van alle inlogagents
- Gebruikers-inloggen en UCCE diagnostiek toegang tot een contactcenterdomein
- UCCE Windows Simple Name Management Protocol (SNMP) alleen lezen (RO) community-string

Gebruikte componenten

De informatie in dit document heeft geen betrekking op specifieke partnerschaps- of contactcenterversies

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van

elke opdracht begrijpen.

Achtergrondinformatie


Opmerking: Als een UCCE 11.6 wordt beheerd met een PCA 11.6 dan moet u voor de doorgifte van het Hypertext Transfer Protocol (HTTP) overgaan naar PCA 12.1. UCCE 11.6 gebruikt TLS versie 1.2 die PCA 11.6 niet ondersteunt.

UCS-configuratie


Stap 1. Controleer eerst of uw UCCE's in een beheerde staat zijn.

Navigeer naar **inventaris > Voorzieningsbeheer > Credentials beheren > Een profiel maken** voor uw UCCE apparaten, zoals in de afbeelding wordt getoond.

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

Opmerking: U moet Voer de HTTP-referenties in in het formaat: hcsdc2\beheerder, wanneer u UCCE toevoegt in de gebruikersinterface van de gebruikersinterface. Waar hcsdc2 het Windows-domein is en de beheerder de account is die u inlogt

UCCE HTTP diagnostiek en SNMP-instelling

HTTP diagnostische configuratie

Stap 1. Zorg ervoor dat de Domain\Administrator-gebruiker toegang heeft tot het diagnostische profiel, zodat de HTTP-referenties kunnen worden ingevoerd.

https://<UCCE_IP>:7890/ICM-dp/rest/diagnostische portal/GetProductVersie

Als de Domeinbeheerder geen toegang tot de verbinding met de zelfde geloofsbrieven heeft, dan kan PCA niet de vereiste informatie terugkrijgen en de HTTP geloofsbrieven mislukken.

Stap 2. Open de Internet-verkenner van uw Windows-server.

Stap 3. Voer in de browser in: **https://<UCCE_IP>:7890/ICM-dp/rest/diagnostische portal/GetProductVersie**.

Stap 4. Wanneer u wordt gevraagd in te loggen, gebruikt u dezelfde aanmeldingsgegevens die u hebt gebruikt om in te loggen op de Windows-server als Domain\Administrator en het wachtwoord van de beheerder.



Stap 5. Zodra u inlogt, ontvangt u een beschrijving van de versie van uw UCCE. Dit geeft HTTP-overdracht in PCA aan.

```
<?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>
```

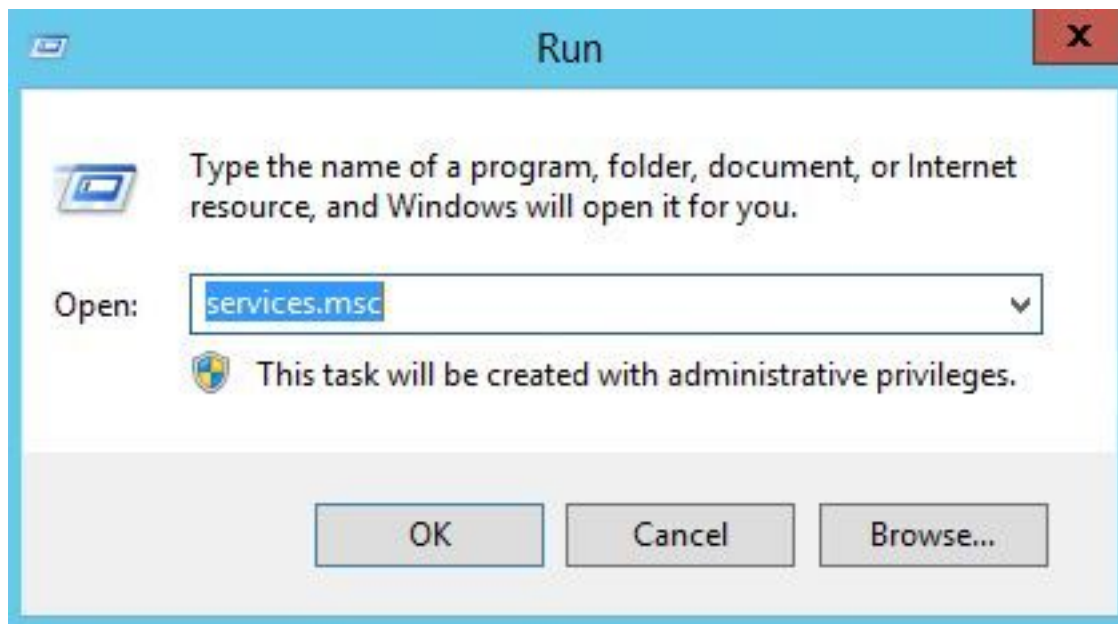
SNMP-instelling

De SNMP-service inschakelen

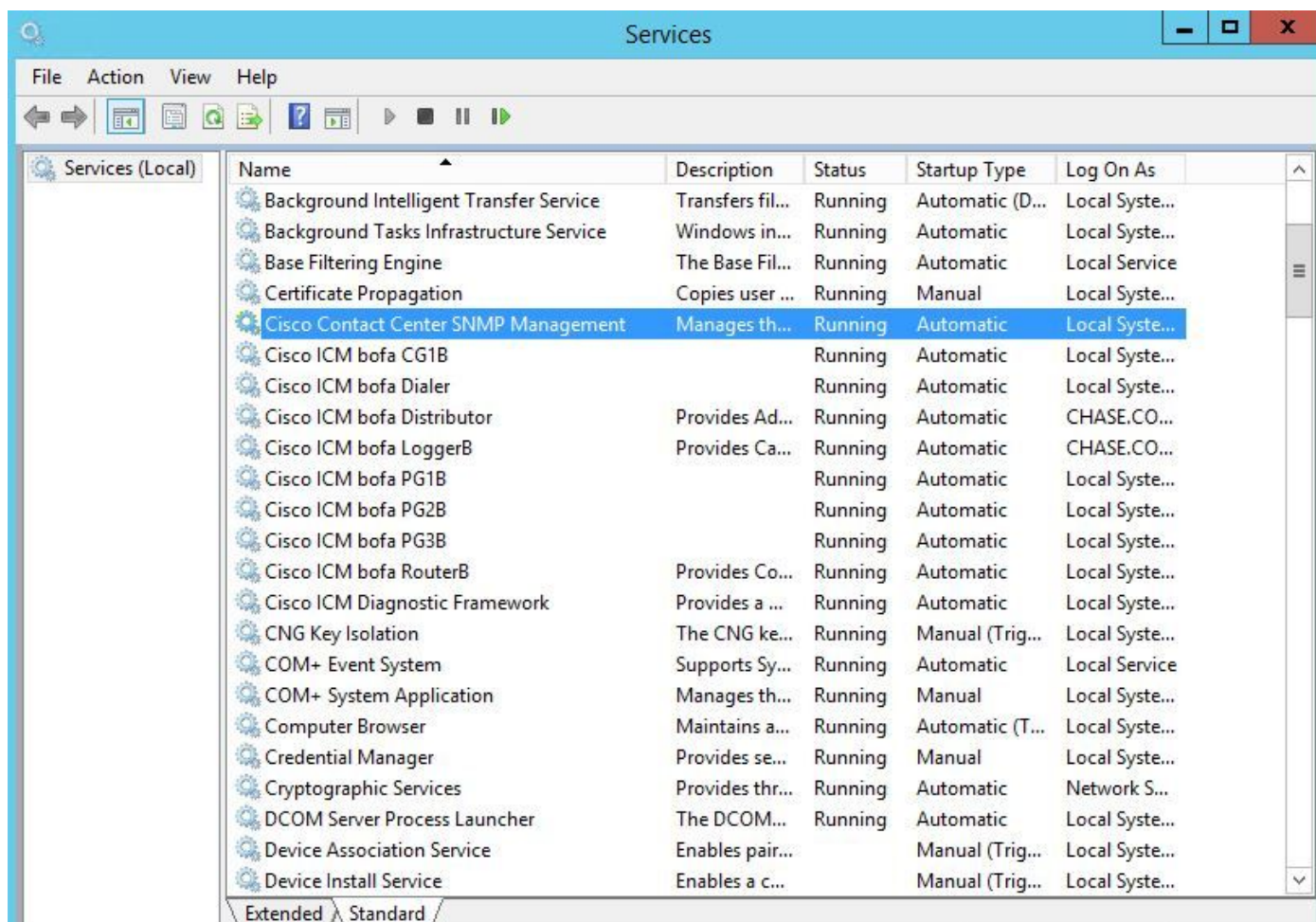
Stap 1. Klik op het pictogram Windows om u naar het startmenu te brengen.

Stap 2. Klik op de zoekbalk en op de invoerrun en klik op Start.

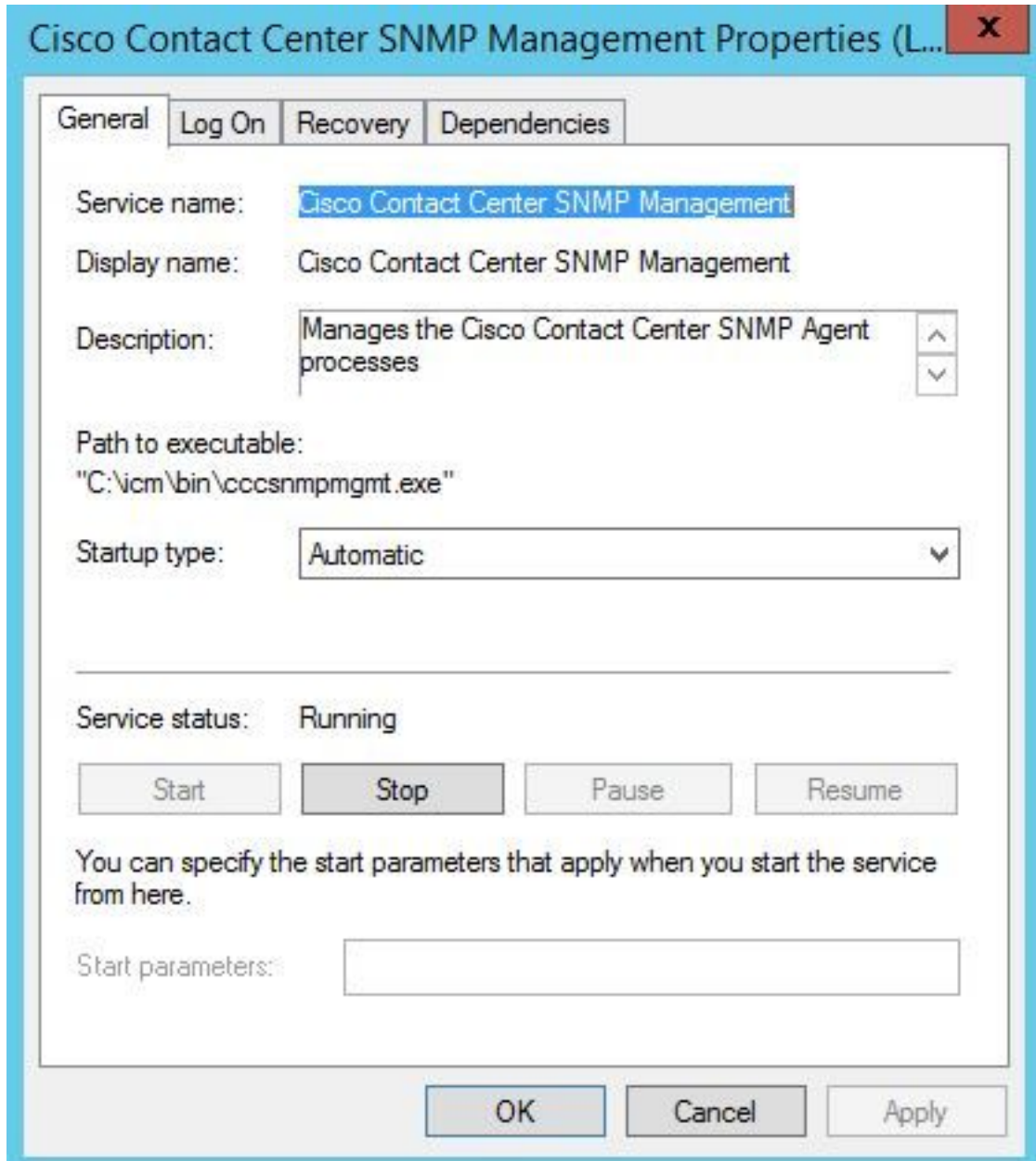
Stap 3. Zodra de prompt wordt ingevoerd in **services.msc**.



Stap 4. Het servicesmenu verschijnt. Selecteer Cisco Contact Center SNMP Agent en controleer of deze status **actief** is.



Stap 5. Als deze functie niet **actief** is, klikt u op de service en vervolgens klikt u op de eigenschappen.



Stap 6. Zorg ervoor dat het **type Startup** wordt **automatisch** en klik vervolgens op start voor de service.

Stap 7. Selecteer **Toepassen** om de instellingen op te slaan.

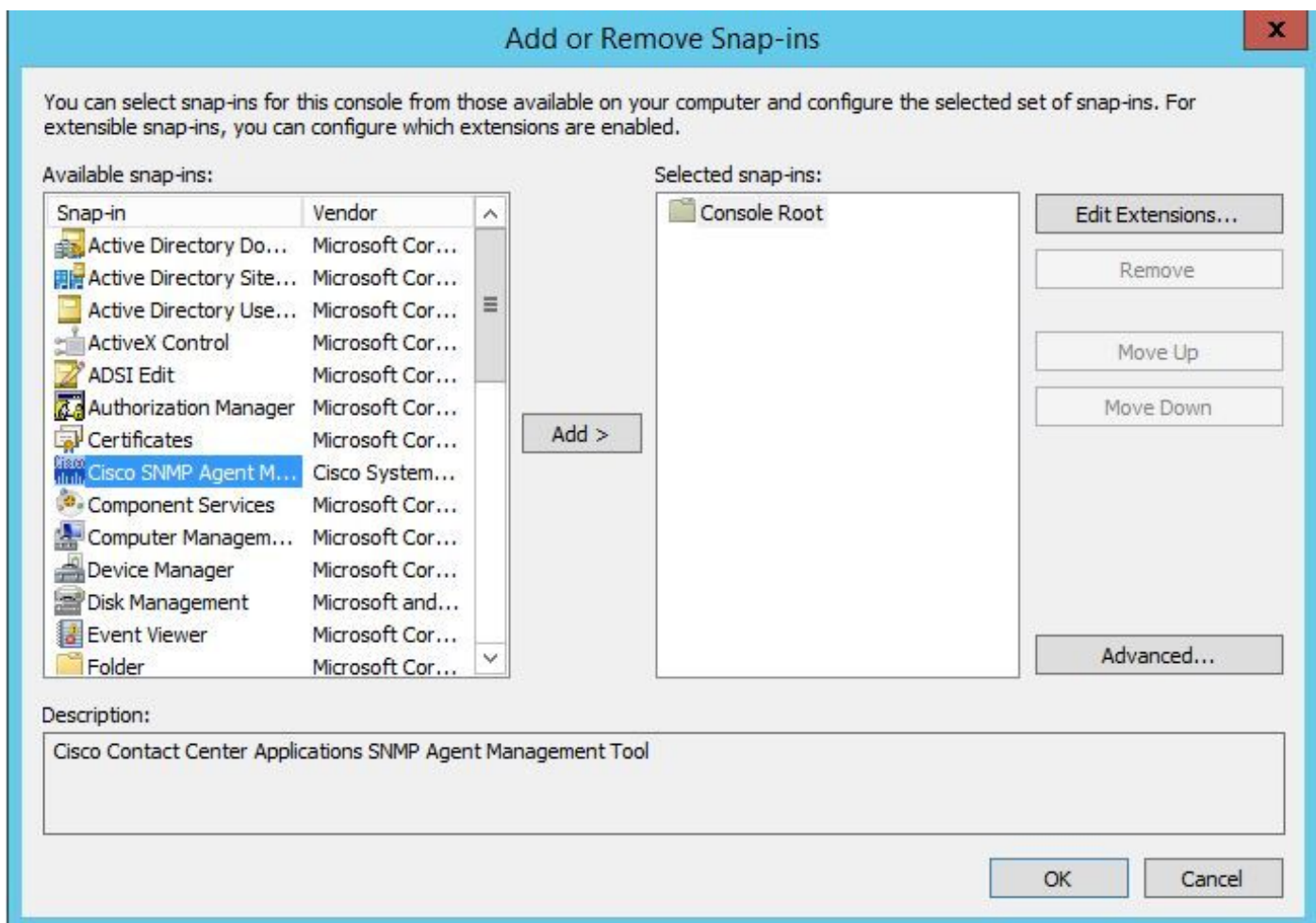
Schakel de SNMP-inline agent in en maak de community-string aan

Stap 1. Klik op het pictogram Windows om u over te brengen naar het startmenu.

Stap 2. Klik op de zoekbalk en type in uitvoering en klik op Start.

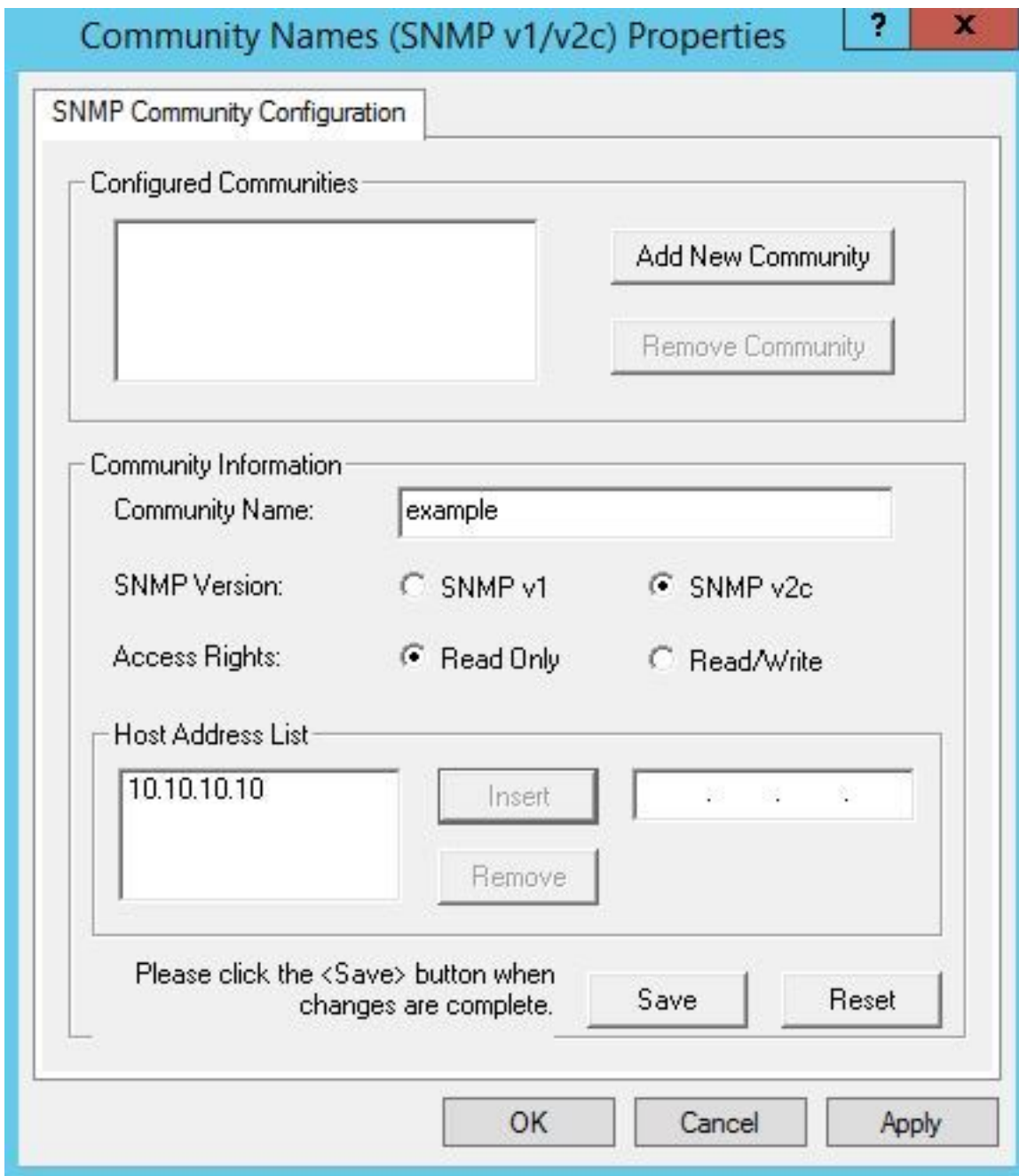
Stap 3. Zodra de melding in **mmc/32** verschijnt.

Stap 4. Selecteer **Bestand > Magnetisch toevoegen/verwijderen**, zoals in de afbeelding.



Stap 5. Selecteer het **Cisco SNMP Agent Management Tool** en klik op de knop **Add >** in het midden en selecteer vervolgens **OK**.

Stap 6. Klik nadat stap 5 is voltooid op de knop **CommunityNames** voor **SNMP V1/V2c** en klik met de rechtermuisknop op en klik op de configuratie.



Stap 7. Voeg uw gemeenschapsnaam toe, selecteer uw SNMP Versie en voer vervolgens in uw PC server in en klik op invoegen.

Stap 8. Nadat u op Opslaan en toepassen klikt, sluit u het programma af. Het vraagt om het op de console op te slaan, klik ja en nu is uw UCCE klaar om te worden ontdekt in PCA.

Als het diagnostische gedeelte niet wordt weergegeven nadat u uw geloofsbrieven hebt ingevoerd

Stap 1. Klik op het pictogram Windows om u over te brengen naar het startmenu.

Stap 2. Klik op de zoekbalk en type in uitvoering en klik op Start.

Stap 3. Zodra de prompt het type in **services.msc** lijkt.

Stap 4. Stop de Apache-dienst.

Stap 5. Verwijdert de mappen **Cceadmin**, **unfiedfig**, **Setup** vanaf **c:\icm\tomcat\webapps**.

Stap 6. Start de Apache-service opnieuw nadat u 2 minuten hebt gewacht en de verwijderde mappen moeten worden regenereren.

Stap 7. Inloggen op het diagnostische portico.

UCCX-configuratie

Stap 1. Zorg ervoor dat uw UCCE's in een beheerde staat zijn.

Navigeer naar inventaris > voorraadbeheer > Credentials beheren > Een profiel voor uw UCCX apparaten maken.

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

HTTP-instelling

Stap 1. Uw Administrator Web User Interface (UI) moet zijn ingesteld toen u de Windows-server installeerde en wordt gebruikt voor de HTTP-geloofsbrieven die zijn ingesteld wanneer u in de AAA bent ingevoerd.

Stap 2. Als u uw UI-wachtwoord hebt verloren of vergeten, logt u in bij de Opdracht Line Interface (CLI) van uw UCCX.

Stap 3. Daarna voert u het volgende in: `utils reset_application_ui_beheerder_name` en `utils`

reset_application_ui_beheerder_password om de account te resetten.

Stap 4. U moet nu op de UI kunnen inloggen.

SNMP-instelling

Stap 1. Meld u aan bij de UI en gebruik uw HTTP-referenties.

Stap 2. Klik met de rechtermuisknop op de vervolgkeuzelijst Navigatie en selecteer vervolgens **Cisco Unified Services**.

Stap 3. Selecteer SNMP en selecteer vervolgens uw gewenste SNMP-versie.

Stap 4. Klik op een server en selecteer uw UCCX en klik vervolgens op Zoeken en vervolgens op Nieuw.

Stap 5. Voer in de naam van uw eigen string en ip-adres in. Nadat u in de ip hebt ingevoerd, selecteert u Alleen lezen voor de toegangsrechten, en vervolgens klikt u op Opslaan.

- 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.

Stap 6. U moet nu in staat zijn om uw UCCE/UCCX met succes te ontdekken.

Problemen oplossen

Als ontdekking voor HTTP en SNMP mislukt, kunt u de logbestanden bekijken

Stap 1. Navigeer naar **stysteembeheer>**.

Stap 2. Stel 14 Detectie in, inventaris om te debug.

Stap 3. Herhaal het probleem en verzamel de logbestanden.

Stap 4. Open het zip-bestand en navigeer naar de locaties voor nuttige logbestanden.

/opt/emms/emsam/log/Inventory/

AccessLevelDiscovery.log

Discovery.log

Inventaris

Inventory.stdout.log

Fantasie.stderr.log

Fantasiedetectie.log

slang

/opt/emms/emsam/log/Poller/

Contact opnemen met CenterPollingHandler.log

Poller.stderr.log

Poller.stdout.log

poll.log

Contact opnemen met CenterRestPollingHandler.log

Opmerking: Als de prestatietellers van UCCE in PCA niet correct worden weergegeven, gebruik deze link om te verzekeren dat u toegang hebt tot het diagnostische portico en deze kunt ophalen: https://PCA_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation.