

# 如何配置和排除PCA的UCCE/UCCX设备故障

## 目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[PCA UCCE配置](#)

[UCCE HTTP诊断的门廓和SNMP设置](#)

[HTTP诊断的门廓设置](#)

[SNMP设置](#)

[启用SNMP卡扣式代理程序并且创建社区字符串](#)

[UCCX配置](#)

[HTTP配置](#)

[SNMP设置](#)

[故障排除](#)

## 简介

本文描述如何配置和排除统一的Contact Center企业(UCCE)和Unfied Contac中心头等合作保证的(PCA) Express(UCCX)设备故障

## 先决条件

### 要求

- PCA globaladmin登录
- PCA Contact Center许可证支持所有登陆的代理程序
- Contact Center域用户登录和UCCE诊断的门廓访问
- UCCE Windows简名管理协议(SNMP)只读(RO)社区字符串

### 使用的组件

本文档中的信息不适合于对任何特定PCA或Contact Center版本

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您使用的是真实网络,请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

## 背景信息

**Note:**如果UCCE 11.6管理与PCA 11.6那么您将需要升级到超文本传输协议(HTTP)的PCA 12.1能通过。

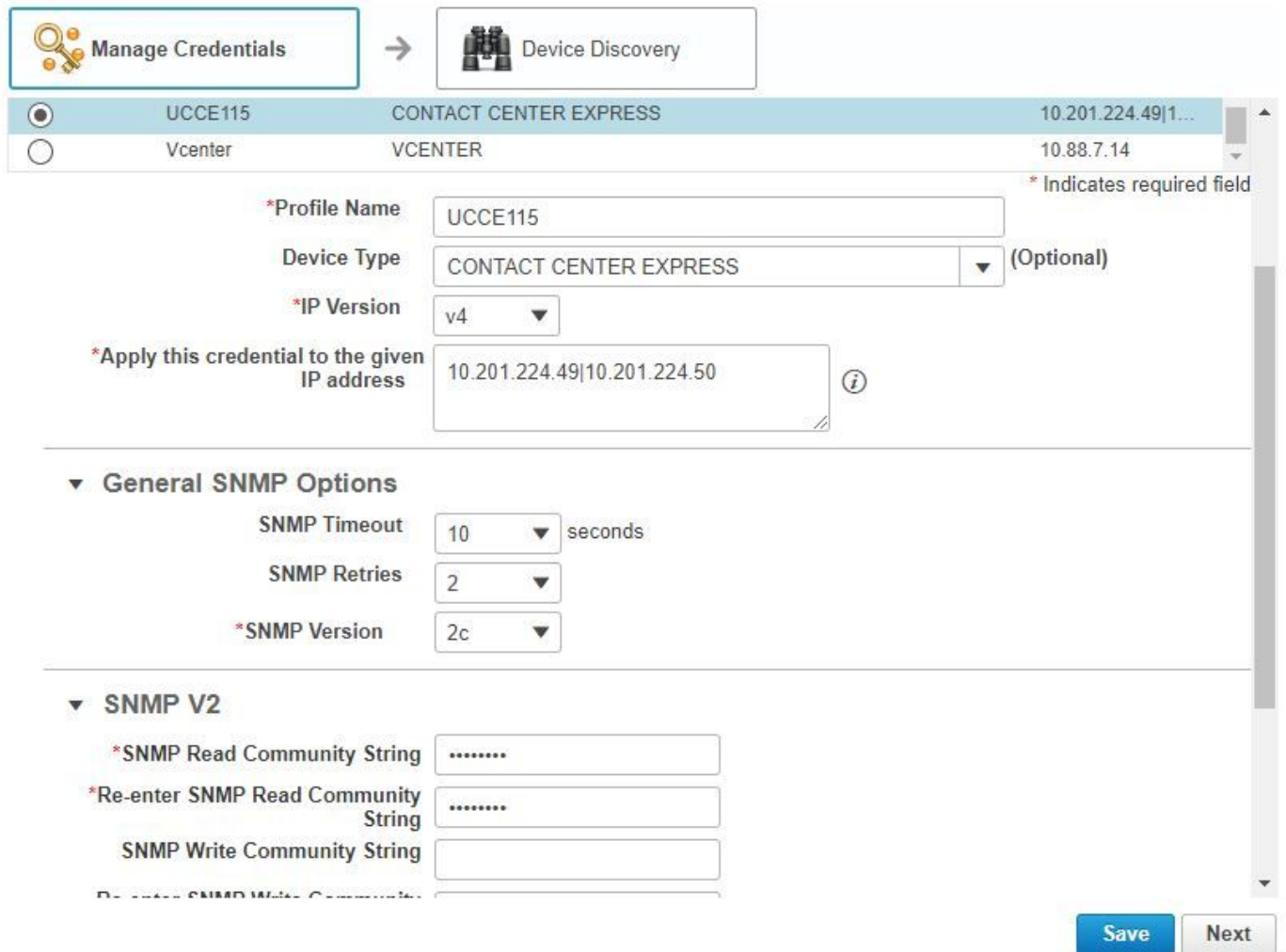
UCCE 11.6使用PCA 11.6不支持的TLS版本1.2。

## PCA UCCE配置

步骤1:首先，请保证您的UCCE在一个被管理的状态。

如镜像所显示，连接到Inventory >库存管理>管理证件>创建profilefor您的UCCE设备。

### Discover Devices



The screenshot shows the 'Discover Devices' configuration window. At the top, there are two buttons: 'Manage Credentials' and 'Device Discovery'. Below them is a table of discovered devices:

Device ID	Device 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

Below the table, there is a configuration form for the selected device (UCCE115). The form includes the following fields:

- \*Profile Name:** UCCE115
- 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

There are also sections for SNMP configuration:

- General SNMP Options:**
  - SNMP Timeout: 10 seconds
  - SNMP Retries: 2
  - \*SNMP Version: 2c
- SNMP V2:**
  - \*SNMP Read Community String: .....
  - \*Re-enter SNMP Read Community String: .....
  - SNMP Write Community String: .....
  - Re-enter SNMP Write Community String: .....

At the bottom right, there are 'Save' and 'Next' buttons.

**Note:**您在格式必须送进HTTP证件：hcsdc2\administrator，当您添加在PCA用户界面的UCCE。那里hcsdc2窗口域和管理员是您登录的帐户

## UCCE HTTP诊断的轮廓和SNMP设置

### HTTP诊断的轮廓设置

步骤1.为了HTTP证件能通过PCA，请保证域\管理员用户能访问诊断的轮廓。

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

如果域管理员不访问与同样证件的链路，则PCA不是能检索需要信息，并且HTTP证件发生故障。

步骤2.打开从您的Windows服务器的Internet Explorer。

步骤3.输入到浏览器里：[https://<UCCE\\_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion](https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion).

第四步：当提示登录，请使用您曾经登录到您的Windows服务器作为域\管理员和该管理员密码的同样证件。



第五步：一旦登陆您请接收您的UCCE的版本说明，这指示在PCA的HTTP通行证。

```
<?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>
```

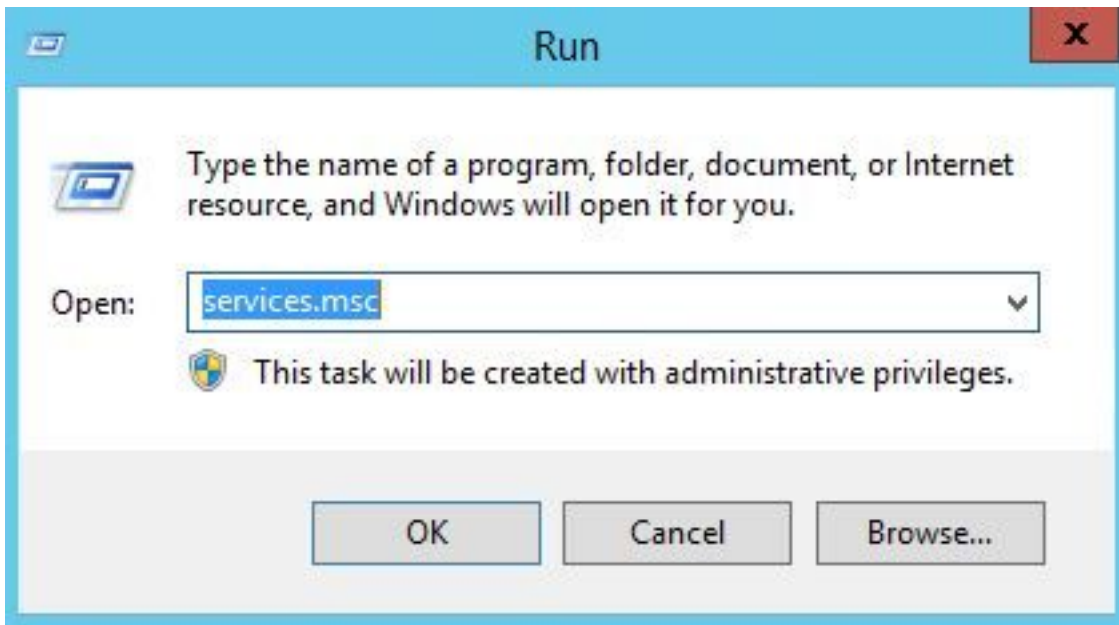
## SNMP设置

### 启用SNMP服务

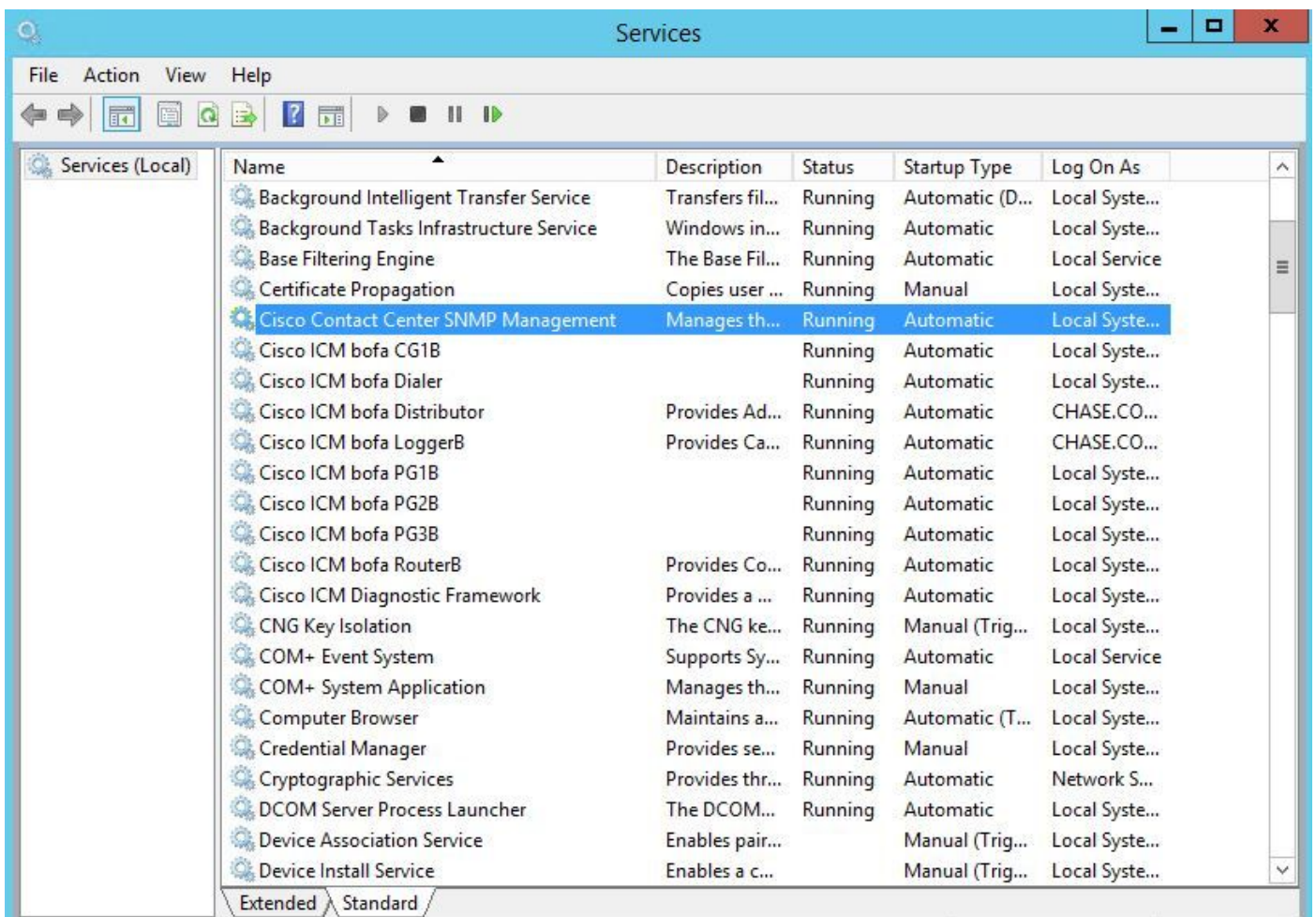
步骤1.点击窗口图标给开始菜单带来您。

步骤2.点击搜索棒和输入运行并且按回车。

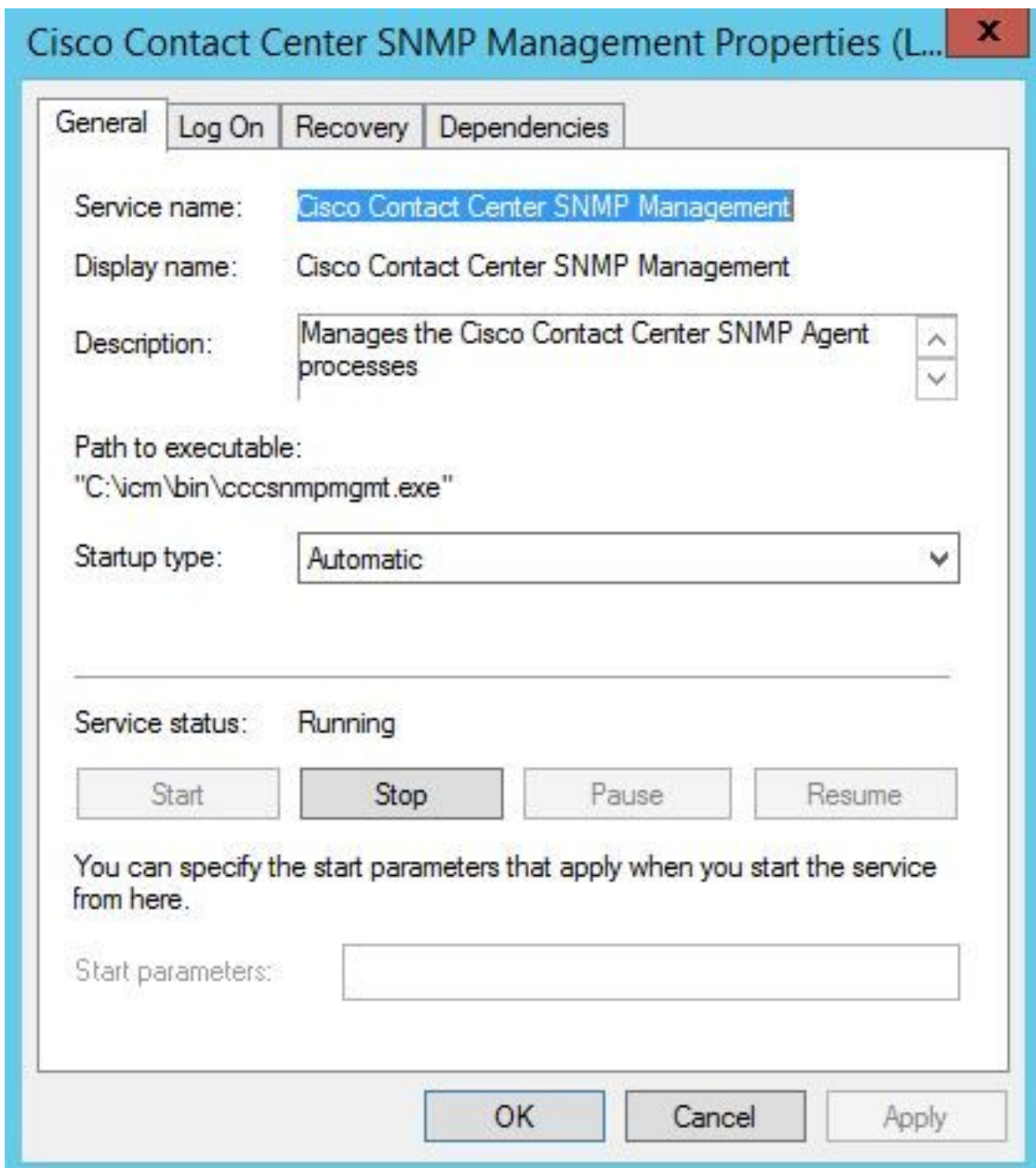
第三步：一旦提示出现在services.msc的输入。



第四步：服务菜单出来。选择Cisco Contact Center SNMP代理程序并且保证在**运行状态**。



第五步：如果它不在**运行状态**，right点击服务，则点击属性。



第六步：保证**起始类型自动**然后点击服务的开始。

步骤7.Select**适用**为了保存设置。

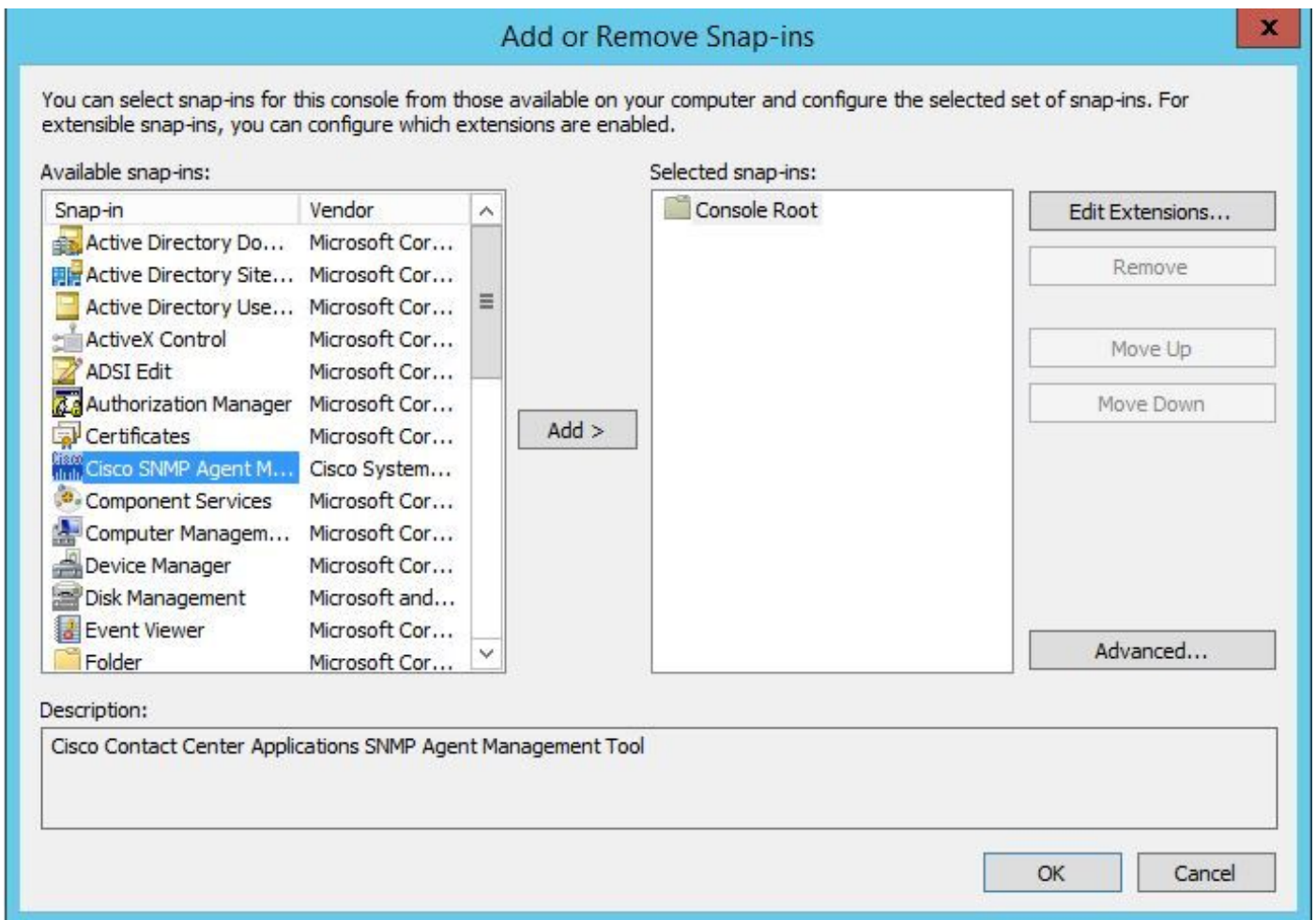
## 启用SNMP卡扣式代理程序并且创建社区字符串

步骤1.点击窗口图标调用您到开始菜单。

步骤2.点击搜索棒并且输入运行并且按回车。

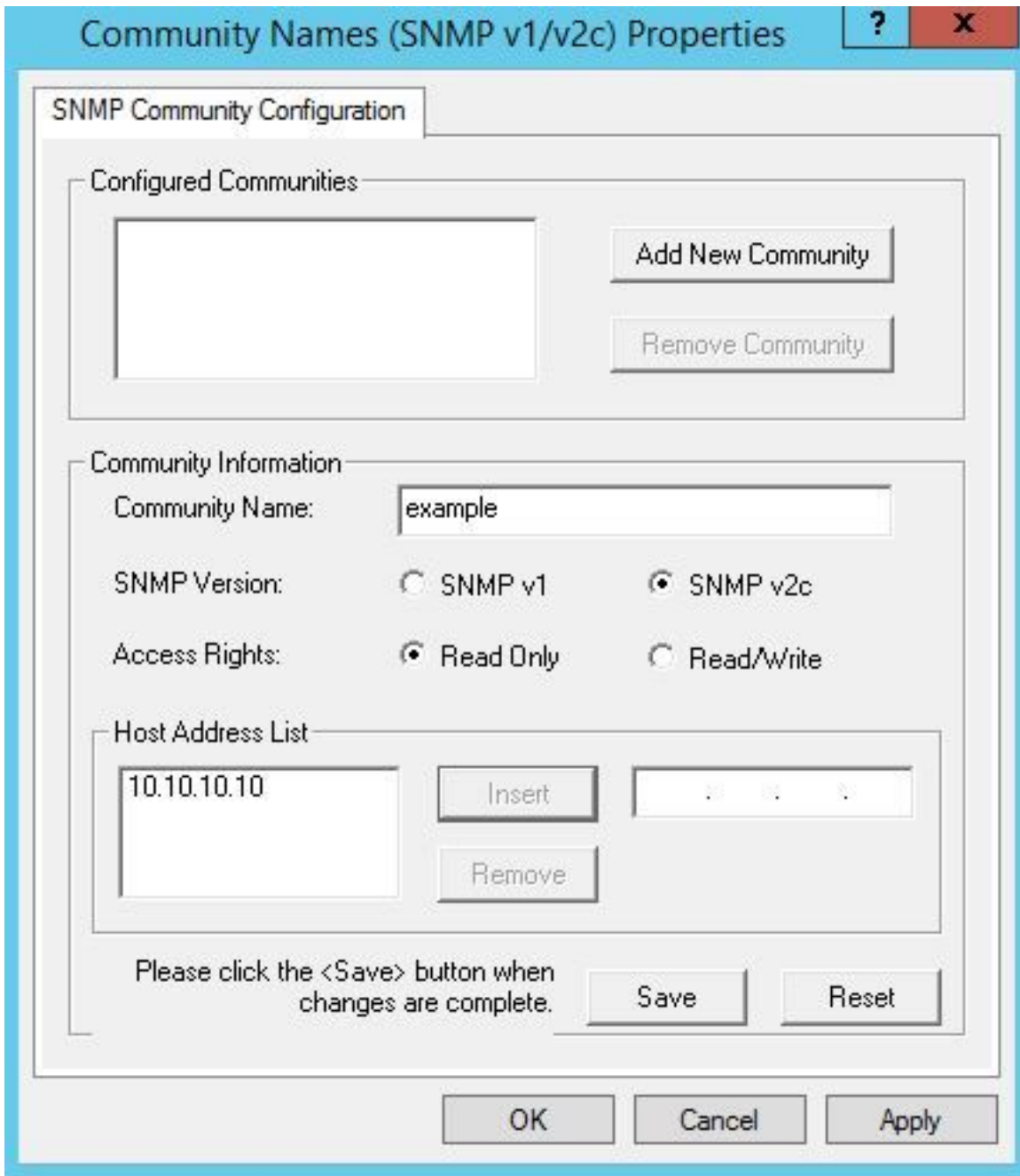
第三步：一旦提示出现请输入**mmc /32**。

步骤4.如镜像所显示，选择**File>添加/去除卡扣式**。



步骤5.选择**Cisco SNMP座席管理工具**并且点击在中间的**Add >**按钮，然后选择得好。

步骤6.Once第5步完成点击SNMP的**V1/V2c CommunityNames**按钮，用鼠标右键单击并且点击配置。



步骤7.添加在您的属性名称，选择您的SNMP版本然后进入在您的PCA服务器并且点击插入。

步骤 8在您点击保存并且适用后，请关闭在mmc外面。它在控制台要求保存它，是点击，并且当前您的UCCE准备被发现在PCA。

**如果诊断的门廊不显示，在您输入您的证件后**

步骤1.点击窗口图标调用您到开始菜单。

步骤2.点击搜索棒并且输入运行并且按回车。

第三步：一旦提示出现请输入**services.msc**。

步骤4.终止Apache服务。

步骤5.从c:\icm\tomcat\webapps删除文件夹cceadmin， unifiedconfig， 设置。

步骤6.再请开始Apache服务，在您等2分钟后，并且被删除的文件夹必须重新生成。

步骤 7.现在，请登录诊断的门廓。

## UCCX配置

步骤1:保证您的UCCE在一个被管理的状态。

连接到Inventory >库存管理>管理证件>创建profilefor您的UCCX设备。

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

## HTTP配置

步骤1:应该设置您的管理员网页用户界面(UI)，当您安装了Windows服务器和使用设置的HTTP证件，当加入PCA。

第二步：如果丢失了或忘记了您的UI密码，请登录对您的UCCX命令行界面(CLI)。

第三步：其次，请进入：**使用情况reset\_application\_ui\_administrator\_name**和重置帐户的**使用情况reset\_application\_ui\_administrator\_password**。

第四步：现在，您一定能登录到UI。

## SNMP设置



步骤1.登录对UI并且请使用您的HTTP证件。

第二步：在定位的顶部用鼠标右键单击请丢弃下来然后选择Cisco Unified维护性。

步骤3.选择SNMP然后选择您的期望SNMP版本。

步骤4.点击服务器并且选择您的UCCX然后点击查找然后添加新。

步骤5.进入在您的社区字符串名字和IP地址。在您在ip后插入，为访问权限请选择只读，然后点击保存。

**- 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.

第六步：现在，您一定能对complete每在您的UCCE/UCCX的成功的发现上。

## 故障排除

如果HTTP和SNMP的发现发生故障您能检查日志

步骤1.连接对系统Administration>Log管理。

步骤2.集14发现，调试的库存。

步骤3.再创问题并且收集日志。

步骤4.打开压缩文件并且连接到有用的日志的位置。

/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:** 如果UCCE性能计数器不是显示的正确在PCA，请使用此链路为了保证您能访问诊断的  
的轮廓和检索他们：[https://PCA\\_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation](https://PCA_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation)。