ل UCCE/UCCX ةزهجأ نيوكت ةيفيك DCA ل UCCE/UCCX اهحالصإو اهئاطخاً فاشكتساو

المحتويات

<u>المقدمة</u> <u>المتطلبات الأساسية</u> <u>المكونات المستخدمة</u> <u>معلومات أساسية</u> <u>معلومات أساسية</u> <u>اعداد HTTP التشخيصي و SNMP</u> <u>إعداد فتحة تشخيص HTTP</u> <u>إعداد فتحة تشخيص SNMP وإنشاء سلسلة المجتمع</u> <u>تكوين UCCX</u> <u>إعداد HTTP</u> <u>إعداد SNMP</u> إعداد SNMP

المقدمة

يوضح هذا المستند كيفية تكوين أجهزة Unified Contact Center Enterprise (UCCE) و Unified Contact Center Express(UCCX) 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 PCA أو إصدارات مركز الاتصال المحددة

تم إنشاء المعلومات الواردة في هذا المستند من الأجهزة الموجودة في بيئة معملية خاصة. بدأت جميع الأجهزة المُستخدمة 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 UCCE.

تكوين PCA UCCE

V

الخطوة 1. أولا، 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.

scover Devices		
Manage Credentials	Device Discovery	
UCCE115 CON	ITACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1
) Vcenter VCE	NTER	10.88.7.14
*Profile Name	UCCE115	* Indicates required fie
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 CNIMD W C		· · · · · ·
		Save Ne

ملاحظة: يجب عليك أدخل 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. لتمرير بيانات اعتماد HTTP في PCA، تأكد من إمكانية وصول المستخدم Domain\Administrator إلى ا 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 Windows وكلمة مرور المسؤول هذه.

iexplore	
The server 10 server report	0.201.224.50 is asking for your user name and password. The sthat it is from .
[
	Chase\Administrator
	••••••
	Remember my credentials
	OK Cance

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:GetProductVersionReply xmlns:dp="http://www.cisco.com/vtg/diagnosticportal" ReturnCode="0">
 <dp:GetProductVersionReply xmlns:dp="http://www.cisco.com/vtg/diagnosticportal" ReturnCode="0">
 </dp:GetProductVersionReply xmlns:dp="http://www.cisco.com/vtg/diagnosticportal"
 </td>

<dp:ProductVersion VersionString="11.6(1) BuildNumber=03242 ES=0 PatchInstallerVer=3694" Maintenance="1" Minor="6" Major="11" Name="ICM"/> </dp:GetProductVersionReply>

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**.

9	Se	rvices			-	□ X
File Action View	Help					
🗢 🄿 🖬 🖬 🤷						
🔍 Services (Local)	Name	Description	Status	Startup Type	Log On As	^
C. All and I have been been been been been been been be	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	and the second se	Running	Automatic	Local Syste	
	🔍 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	
	强 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					

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

eneral	Log On	Recovery	Depende	ncies		
Service	name:	Cisco Cont	act Center	SNMP Mar	nagement	
Display	name:	Cisco Cont	act Center	SNMP Mar	nagement	
Descrip	tion:	Manages t processes	he Cisco C	Contact Cen	ter SNMP	Agent 🔨
Path to	executabl \bin\cccs	e: nmpmgmt.ex	e"			
Startup	type:	Automatic	0			~
Service	status:	Running				
9	Start	Stop	•	Pause		Resume
You car from he	n <mark>specify t</mark> re. arameters:	he start para	meters tha	t apply whe	n you start	the service
		53				

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 ل 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 3**2/ mmc.**

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

hap-in Active Directory Do… Active Directory Site…	Vendor Microsoft Cor Microsoft Cor	^	Console Root	Edit Extensions
Active Directory Use ActiveX Control	Microsoft Cor Microsoft Cor	≡		Move Up
Authorization Manager Certificates	Microsoft Cor Microsoft Cor		Add >	Move Down
Cisco SNMP Agent M Component Services	Cisco System Microsoft Cor			
Device Manager Disk Management	Microsoft Cor Microsoft and			
Event Viewer	Microsoft Cor	_		Advanced
Folder	Microsoft Cor	<u> </u>	1	

الخطوة 5. حدد **أداة إدارة وكيل SNMP من Cisco** وانقر على زر **إضافة >** في المنتصف، 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.

Configured Communities		
		Add New Community
		Remove Community
Community Information -		
Community Name:	example	
SNMP Version:	C SNMP v1	SNMP v2c
Access Rights:	Read Only	C Read/Write
Host Address List		
10.10.10.10	Insert	2 1 1
	Remove	
Please click the <sa chang</sa 	ve> button when ges are complete.	Save Reset

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 cceadmin، unifiedConfig، setup

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.

تکوین UCCX

X

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

UCCE115 CO	NTACT CENTER EXPRESS		10.201.224.49 1
Vcenter VC	ENTER		10.88.7.14
*Profile Name Device Type	UCCE115	* Indicates required fie	
*IP Version	v4		
*Apply this credential to the given IP address	10.201.224.49 10.201.224.50		
 General SNMP Options 	<u></u>		
SNMP Timeout	10 v seconds		
SNMP Retries	2 🔻		
	2c 💌		
*SNMP Version			
*SNMP Version • SNMP V2			
*SNMP Version • SNMP V2 *SNMP Read Community String	••••••		
*SNMP Version SNMP V2 *SNMP Read Community String *Re-enter SNMP Read 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 ب UCCX.

الخطوة 3. بعد ذلك، أدخل: **يجب إعادة ضبط_application_ui_administrator_name وutils** وutils وapplication_ui_administrator_password

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					
Host IP Addresses Information					
Accept SNMP Packets from any host	Accept SNMP Packets only from these hosts Host IP Address				
	Insert Host IP Addresses				
	10.10.10.10	* Remove			
Access Privileges		Keniove			
Access Privileges* ReadOnly					
ONotify access privilege is required in orde	r to configure Notification Destin	ations.			

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.

ةمجرتاا مذه لوح

تمجرت Cisco تايان تايانق تال نم قعومجم مادختساب دنتسمل اذه Cisco تمجرت ملاعل العامي عيمج يف نيم دختسمل لمعد يوتحم ميدقت لقيرشبل و امك ققيقد نوكت نل قيل قمجرت لضفاً نأ قظعالم يجرُي .قصاخل امهتغلب Cisco ياخت .فرتحم مجرتم اممدقي يتل القيفارت عال قمجرت اعم ل احل اوه يل إ أم اد عوجرل اب يصوُتو تامجرت الاذة ققد نع اهتي لوئسم Systems الما يا إ أم الا عنه يل الان الانتيام الال الانتيال الانت الما