Configurazione e risoluzione dei problemi dei dispositivi UCCE/UCCX per APCA

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Premesse Configurazione UCCE PCA UCCE HTTP Diagnostic Portico e installazione SNMP Installazione di HTTP Diagnostic Portico Installazione di SNMP Abilitare l'agente snap-in SNMP e creare la stringa della community Configurazione UCCX Impostazione HTTP Installazione di SNMP Risoluzione dei problemi

Introduzione

Questo documento descrive come configurare e risolvere i problemi relativi ai dispositivi Unified Contact Center Enterprise (UCCE) e Unified Contact Center Express (UCCX) per Prime Collaboration Assurance (PCA)

Prerequisiti

Requisiti

- Accesso globaladmin APC
- Licenze di Contact Center di Risoluzione problemi compatibilità programmi per supportare tutti gli agenti connessi
- Accesso utente dominio Contact Center e accesso Portico diagnostico UCCE
- Stringa della community UCCE Windows Simple Name Management Protocol (SNMP) Read Only (RO)

Componenti usati

Le informazioni di questo documento non si riferiscono a versioni specifiche di APC o contact center

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Nota:se un UCCE 11.6 viene gestito con un PCA 11.6, è necessario eseguire l'aggiornamento a PCA 12.1 per consentire il passaggio del protocollo HTTP (Hypertext Transfer Protocol).

UCCE 11.6 utilizza TLS versione 1.2 non supportato da PCA 11.6.

Configurazione UCCE PCA

Passaggio 1. Verificare innanzitutto che lo stato dell'UCCE sia Managed.

Passare a Inventario > Gestione articoli > Gestisci credenziali > Crea un profilo per i dispositivi UCCE, come mostrato nell'immagine.

×

iscover Devices		
Manage Credentials ->	Device Discovery	
UCCE115 CON	TACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1
Vcenter VCE	NTER	10.88.7.14 👻
*Profile Name	UCCE115	* Indicates required field
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		
*Re-enter SNMP Read Community String	······	
SNMP Write Community String		
D CHMD W C		
		Save Nex

Nota: Devi immettere le credenziali HTTP nel formato: hcsdc2\administrator, quando si aggiunge UCCE nell'interfaccia utente di APC. Dove hcsdc2 è il dominio di Windows e amministratore è l'account a cui si accede

UCCE HTTP Diagnostic Portico e installazione SNMP

Installazione di HTTP Diagnostic Portico

Passaggio 1. Affinché le credenziali HTTP vengano passate in PCA, verificare che l'utente Domain\Administrator possa accedere al portico di diagnostica.

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

Se l'amministratore di dominio non ha accesso al collegamento con le stesse credenziali, l'autorità di certificazione della compatibilità non sarà in grado di recuperare le informazioni necessarie e le credenziali HTTP avranno esito negativo.

Passaggio 2. Aprire Internet Explorer dal server Windows.

Passaggio 3. Inserire nel browser: https://<UCCE_IP>:7890/icmdp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion.

Passaggio 4. Quando viene richiesto di eseguire l'accesso, utilizzare le stesse credenziali utilizzate per accedere al server Windows come Dominio\Amministratore e la password di tale amministratore.

	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

Passaggio 5. Dopo aver eseguito l'accesso, si riceve una descrizione della versione dell'UCCE, che indica il passaggio HTTP nell'APC.

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
- <dp:GetProductVersionReply xmlns:dp="http://www.cisco.com/vtg/diagnosticportal" ReturnCode="0">
 </dp>

Installazione di SNMP

Abilitare il servizio SNMP

Passaggio 1. Fare clic sull'icona di Windows per visualizzare il menu Start.

Passaggio 2. Fare clic su nella barra di ricerca e immettere run, quindi premere Invio.

Passaggio 3. Quando il prompt viene visualizzato, immettere 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 v]
	OK Cancel Browse]

Passaggio 4. Viene visualizzato il menu dei servizi. Selezionare l'agente SNMP di Cisco Contact Center e assicurarsi che sia in **esecuzione**.

0	Se	ervices				x
File Action View	Help					
) 🗟 🔲 🖬 🕨 💷 🕪					
🔍 Services (Local)	Name	Description	Status	Startup Type	Log On As	^
	Sackground 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	
	🔅 Cisco ICM bofa Dialer		Running	Automatic	Local Syste	
	🔍 Cisco ICM bofa Distributor	Provides Ad	Running	Automatic	CHASE.CO	
	端 Cisco ICM bofa LoggerB	Provides Ca	Running	Automatic	CHASE.CO	
	端 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					

Passaggio 5. Se non è in stato **Running**, fare clic sul servizio, quindi su Proprietà.

eneral	Log On	Recovery	Depende	encies			
Service	name:	Cisco Cont	act Cente	r SNMP M	lanageme	nt	
Display	name:	Cisco Cont	act Cente	r SNMP M	lanageme	nt	
Descrip	tion:	Manages t processes	he Cisco (Contact Co	enter SNM	IP Agent	~ ~
Path to "C:\icm	executabl	e: nmpmgmt.ex	e"				
Startup	type:	Automatic	9				~
Service	status:	Running					
5	Start	Stop	·	Pause	e	Resum	е
You can from he	n specify t re.	he start para	meters tha	at apply wi	hen you st	art the ser	vice

Passaggio 6. Verificare che il tipo di avvio sia Automatico, quindi fare clic su Avvia per il servizio.

Passaggio 7. Per salvare le impostazioni, selezionare Apply (Applica).

Abilitare l'agente snap-in SNMP e creare la stringa della community

Passaggio 1. Fare clic sull'icona di Windows per passare al menu Start.

Passaggio 2. Fare clic sulla barra di ricerca e digitare run, quindi fare clic su invio.

Passaggio 3. Quando viene visualizzato il prompt, digitare mmc /32.

Passaggio 4. Selezionare File> Aggiungi/Rimuovi snap-in, come mostrato nell'immagine.

nap-in	Vendor Microsoft Cor	^		Console Root	Edit Extensions
Active Directory Site Active Directory Use	Microsoft Cor… Microsoft Cor…	≡			Remove
ActiveX Control	Microsoft Cor… Microsoft Cor				Move Up
Authorization Manager	Microsoft Cor				Move Down
l ^l Certificates	Microsoft Cor		Add >		
In Cisco SNMP Agent M	Microsoft Cor				
Computer Managem	Microsoft Cor				
Device Manager	Microsoft Cor				
Disk Management	Microsoft and				
Event Viewer	Microsoft Cor				-
		V			Advanced

Passaggio 5. Selezionare lo **strumento Cisco SNMP Agent Management** e fare clic sul pulsante **Add >** al centro, quindi selezionare ok.

Passaggio 6. Una volta completato il passaggio 5, fare clic sul pulsante **CommunityNames** per SNMP V1/V2c, fare clic con il pulsante destro del mouse e selezionare configure.

		Add New Community
		Remove Community
Community Information - Community Name:	example	
SNMP Version: Access Rights:	⊂ SNMP v1 ● Read Only	 SNMP v2c Read/Write
Host Address List	Insert	2 14 14
Please click the <s chan</s 	ave> button when ges are complete.	Save Reset

Passaggio 7. Aggiungere il nome della community, selezionare la versione SNMP, immettere il nome nel server PCA e fare clic su Inserisci.

Passaggio 8. Dopo aver fatto clic su Save and apply (Salva e applica), chiudere la finestra di mmc. Viene richiesto di salvarlo sulla console, fare clic su Sì e ora il vostro UCCE è pronto per essere rilevato in PCA.

Se dopo l'immissione delle credenziali non viene visualizzato Portico della diagnostica

Passaggio 1. Fare clic sull'icona di Windows per passare al menu Start.

Passaggio 2. Fare clic sulla barra di ricerca e digitare run e premere Invio.

Passaggio 3. Quando viene visualizzato il prompt, digitare in services.msc.

Passaggio 4. Arrestare il servizio Apache.

Passaggio 5. Eliminare le cartelle cceadmin, unifiedconfig, setup da c:\icm\tomcat\webapps.

Passaggio 6. Avviare di nuovo il servizio Apache dopo 2 minuti di attesa e le cartelle eliminate devono essere rigenerate.

Passaggio 7. Accedere al portico della diagnostica.

Configurazione UCCX

Passaggio 1. Verificare che lo stato dell'UCCE sia Managed.

Passare **a Inventario > Gestione articoli > Gestisci credenziali > Crea un** profilo per i dispositivi UCCX.

× **Discover Devices** 💑 Manage Credentials \rightarrow Device Discovery UCCE115 ۲ CONTACT CENTER EXPRESS 10.201.224.491. VCENTER 0 Vcenter 10.88.7.14 * Indicates required field *Profile Name UCCE115 **Device** Type (Optional) CONTACT CENTER EXPRESS • *IP Version . v4 *Apply this credential to the given 10.201.224.49 10.201.224.50 IP address (i) General SNMP Options **SNMP Timeout** 10 T seconds **SNMP** Retries 2 V *SNMP Version -2c SNMP V2 *SNMP Read Community String *Re-enter SNMP Read Community String **SNMP Write Community String** D. CNIMD White C. Save Next

Impostazione HTTP

Passaggio 1. L'interfaccia utente Web dell'amministratore dovrebbe essere stata configurata durante l'installazione del server Windows e utilizzata per l'insieme di credenziali HTTP quando viene immessa in PCA.

Passaggio 2. Se la password dell'interfaccia utente è stata persa o dimenticata, accedere all'interfaccia della riga di comando (CLI) di UCCX.

Passaggio 3. Immettere quindi: utilizza reset_application_ui_administrator_name e

reset_application_ui_administrator_password per reimpostare l'account.

Passaggio 4. A questo punto, è necessario essere in grado di accedere all'interfaccia utente.

Installazione di SNMP

Passaggio 1. Accedere all'interfaccia utente e utilizzare le credenziali HTTP.

Passaggio 2. In alto a destra, fare clic sul menu a discesa Navigazione, quindi selezionare **Cisco Unified Serviceability.**

Passaggio 3. Selezionare SNMP, quindi selezionare la versione SNMP desiderata.

Passaggio 4. Fare clic sul server e selezionare il modello UCCX, quindi fare clic su trova e Aggiungi nuovo.

Passaggio 5. Inserire il nome della stringa della community e l'indirizzo IP. Dopo aver inserito i dati nell'indirizzo ip, selezionare ReadOnly per Access Privileges, quindi fare clic su Save.

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	
			Host I	P Address		
		Ins	ert	53		
			Host I	P Addresses		
			10.10	.10.10	*	
					Ŧ	Remove
Access Privileges	5					
Access Privileges*	ReadOnly	•				
Notify access pri	ivilege is required in order	to confi	gure No	tification Destinat	ons.	

Passaggio 6. A questo punto, è necessario essere in grado di completare il rilevamento di UCCE/UCCX.

Risoluzione dei problemi

Se l'individuazione per HTTP e SNMP non riesce, è possibile esaminare i log

Passaggio 1. Passare a Amministrazione sistema>Gestione log.

Passaggio 2. Impostare 14 Discovery, Inventory su debug.

Passaggio 3. Ricreare il problema e raccogliere i registri.

Passaggio 4. Aprire il file zip e passare alle posizioni per i log utili.

/opt/emms/emsam/log/Inventory/

AccessLevelDiscovery.log

Rilevamento.log

Inventario.log

Inventario.stdout.log

Inventario.stderr.log

Inventario.log

snmp.log

/opt/emms/emsam/log/Poller/

ContactCenterPollingHandler.log

Raccoglitore.stderr.log

Oggetto Poller.stdout.log

poll.log

ContactCenterRestPollingHandler.log

Nota: Se i contatori delle prestazioni UCCE non vengono visualizzati correttamente in PCA, utilizzare questo collegamento per assicurarsi di poter accedere al Portico diagnostico e recuperarli: https://PCA_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation.