# 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) communitystring

### 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.

scover Devices		
Manage Credentials →	Device Discovery	
) UCCE115 CON	TACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1
) Vcenter VCE	NTER	10.88.7.14
*Profile Name	1005445	* Indicates required fiel
	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	
<ul> <li>General SNMP Options</li> </ul>	S	
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 CNMD Weit- C		
		Save Ne:

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 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.

	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

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

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 maintenance="1" major="11" minor="6" name="ICM" versionstring="11.6(1) BuildNumber=03242 ES=0 PatchInstallerVer=3694"></dp:productversion>

#### 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.

0	Se	rvices				-	x
File Action View	Help						
	🗟 🖬 🕨 🖬 🕪						
🔍 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 Servic	e	=
	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.		
	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.		
	端 Cisco ICM bofa PG3B		Running	Automatic	Local Syste.		
	端 Cisco ICM bofa RouterB	Provides Co	Running	Automatic	Local Syste.		
	🗟 Cisco ICM Diagnostic Framework	Provides a	Running	Automatic	Local Syste.		
	端 CNG Key Isolation	The CNG ke	Running	Manual (Trig	Local Syste.		
	🔍 COM+ Event System	Supports Sy	Running	Automatic	Local Servic	e	
	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.		
	Q Device Association Service	Enables pair		Manual (Trig	Local Syste.		
	🔍 Device Install Service	Enables a c		Manual (Trig	Local Syste.		~
	Extended Standard						

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

aeneral	Log On	Recovery	Depende	encies				
Service	name:	Cisco Cont	act Cente	r SNMP Mana	gement			
Display	name:	Cisco Cont	act Cente	r SNMP Mana	gement			
Descrip	tion:	Manages t processes	he Cisco (	Contact Center	r SNMP Agent	~ ~		
Path to "C:\icm	executabl \bin\cccs	e: nmpmgmt.ex	e"					
Startup	type:	Automatic	Automatic					
Service	status:	Running				-		
S	Start	Stop	)	Pause	Resum	e		
You car from her	n specify t re.	he start para	meters tha	at apply when	you <mark>start the ser</mark>	vice		
Start pa	arameters:							

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.

Active Directory Do	Vendor Microsoft Cor	^		Console Root	Edit Extensions
Active Directory Site	Microsoft Cor	=			Remove
ActiveX Control	Microsoft Cor				Move Up
Authorization Manager	Microsoft Cor				Move Down
Certificates	Microsoft Cor		Add >		
Component Services	Microsoft Cor				
Computer Managem	Microsoft Cor				
Device Manager	Microsoft Cor				
Disk Management	Microsoft and				
Event Viewer	Microsoft Cor				
Folder	Microsoft Cor	~			Advanced
cription:					
cription:					

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.

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	20 14 50
	Remove	
Please click the <s chan</s 	ave> button when ges are complete.	Save Reset

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.

х **Discover Devices** 💑 Manage Credentials  $\rightarrow$ Device Discovery UCCE115 CONTACT CENTER EXPRESS 10.201.224.491. ۲ 0 Vcenter 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

### **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 ingevoegd, selecteert u Alleen lezen voor de toegangsrechten, en vervolgens klikt u op Opslaan.

Community String	Information					
Community String Na	ame* pca					
Host IP Addresses	Information					
Accept SNMP Pac	kets from any host	• A	ccept SNMP	Packets only from	these hosts	
			Host IP Add	lress	Contraction of the second	
		Ins	ert			
			Host IP Add	lresses		
			10.10.10.1	0	*	
					*	Remove
-Access Privileges-						
Access Privileges* R	eadOnly	¥				
<b> Notify access privi</b>	lege is required in order	to config	ure Notifica	tion 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 systeembeheer>.
- 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.