

Como configurar e pesquisar defeitos dispositivos UCCE/UCCX para o PCA

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de fundo](#)

[Configuração PCA UCCE](#)

[Pórtico diagnóstico UCCE HTTP e instalação SNMP](#)

[Instalação diagnóstica do pórtico HTTP](#)

[Instalação SNMP](#)

[Permita o SNMP Pressão-no agente e crie o string de comunidade](#)

[Configuração UCCX](#)

[Instalação HTTP](#)

[Instalação SNMP](#)

[Troubleshooting](#)

Introdução

Este documento descreve como configurar e pesquisar defeitos a empresa unificada do centro de contato (UCCE) e os dispositivos de Express(UCCX) do centro de Unfied Contac para o creditação principal da Colaboração (o PCA)

Pré-requisitos

Requisitos

- Início de uma sessão do globaladmin PCA
- O centro de contato PCA licencia para apoiar todos os agentes entrados
- O início de uma sessão do usuário de domínio do centro de contato e o pórtico diagnóstico UCCE alcançam
- String de comunidade do read only do protocolo de gestão do nome simples UCCE Windows (SNMP) (RO)

Componentes Utilizados

A informação neste documento não se refere nenhuma versões específica PCA ou de centro de contato

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de fundo

Note: Se um UCCE 11.6 é controlado com um PCA 11.6 então você precisará de promover a PCA 12.1 para que o Hypertext Transfer Protocol (HTTP) passe. UCCE 11.6 utiliza a versão TLS 1.2 que o PCA 11.6 não apoia.

Configuração PCA UCCE

Etapa 1. Primeiramente, assegure-se de que seus UCCE estejam em um estado controlado.

Navegue toInventory > **gestão de inventário** > **controlam credenciais** > **criam um profile** for seus dispositivos UCCE, segundo as indicações da imagem.

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

Note: Você deve incorporar as credenciais HTTP ao formato: hcscd2\administrator, quando você adicionar UCCE na interface do utilizador PCA. Onde hcscd2 está o domínio do Windows e o administrador são a conta que você entra

Pórtico diagnóstico UCCE HTTP e instalação SNMP

Instalação diagnóstica do pórtico HTTP

Etapa 1. Para que as credenciais HTTP passem no PCA, assegure-se de que o domínio \ usuário do administrador possam alcançar o pórtico diagnóstico.

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

Se o administrador de domínio não tem o acesso ao link com as mesmas credenciais, a seguir o PCA não é poder recuperar a informação necessária e as credenciais HTTP falham.

Etapa 2. Abra o internet explorer de seu Windows Server.

Etapa 3. Entrada no navegador: **https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion**.

Etapa 4. Quando alertado para entrar, use as mesmas credenciais que você se usou para entrar a seu Windows Server como a senha do domínio \ administrador e do esse administrador.



Etapa 5. Uma vez que entrado lhe receba uma descrição da versão de seu UCCE, isto indica a passagem HTTP no PCA.

```
<?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>
```

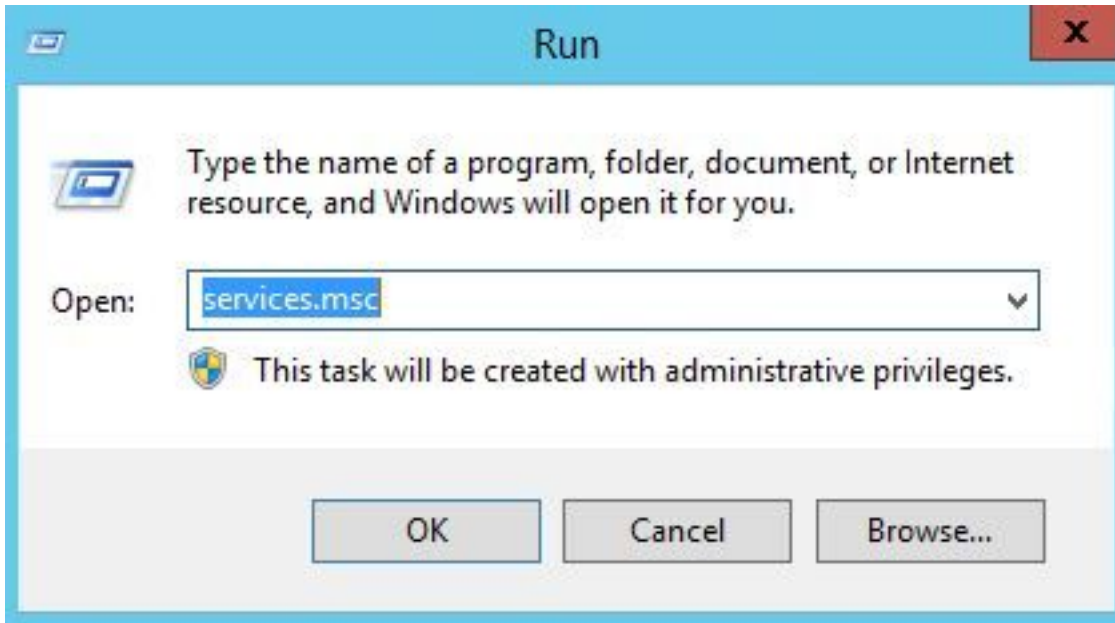
Instalação SNMP

Permita o serviço SNMP

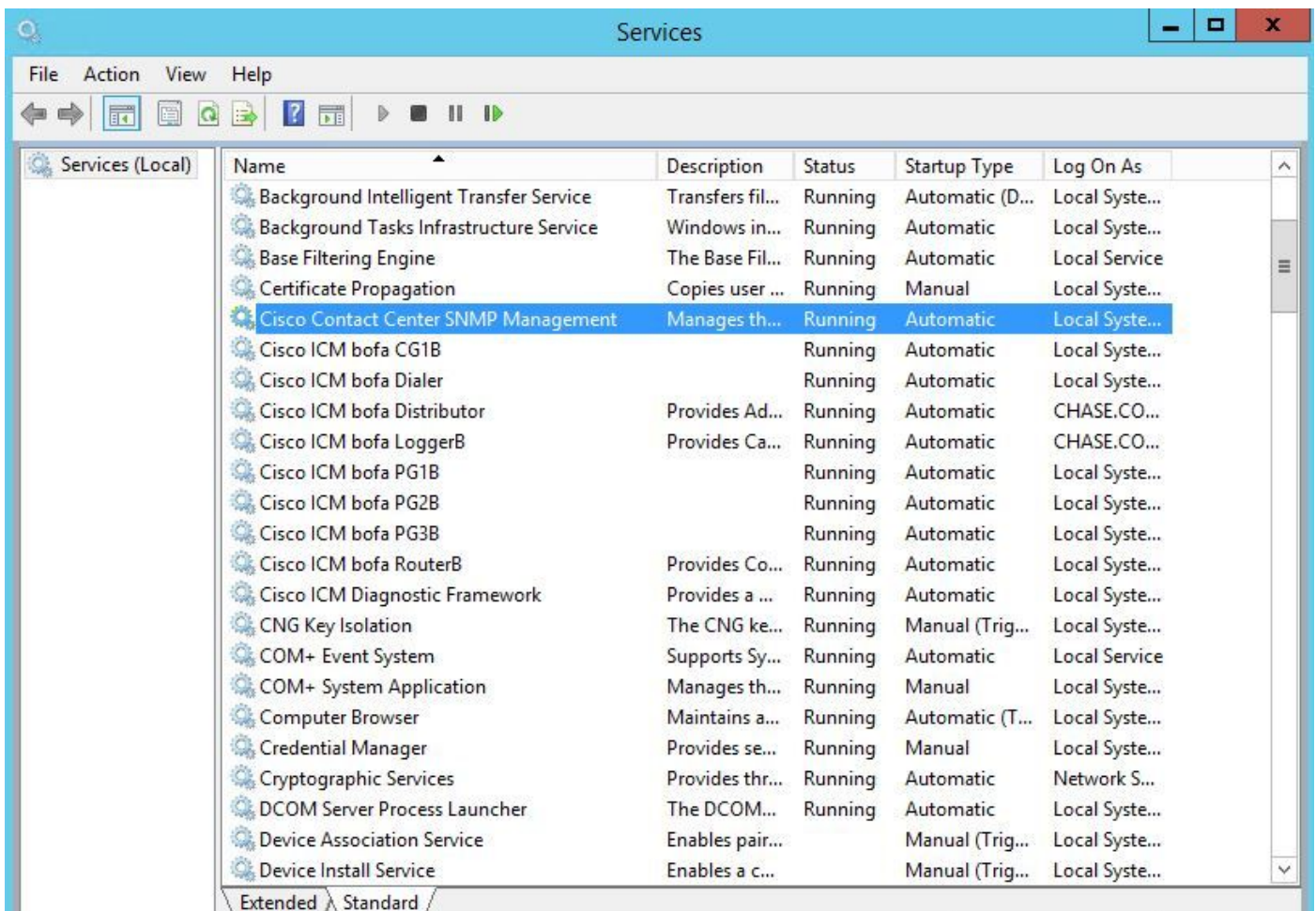
Etapa 1. Clique sobre o ícone dos indicadores para trazê-lo ao menu de início.

Etapa 2. Clique sobre a barra da busca e a corrida e a batida da entrada entram.

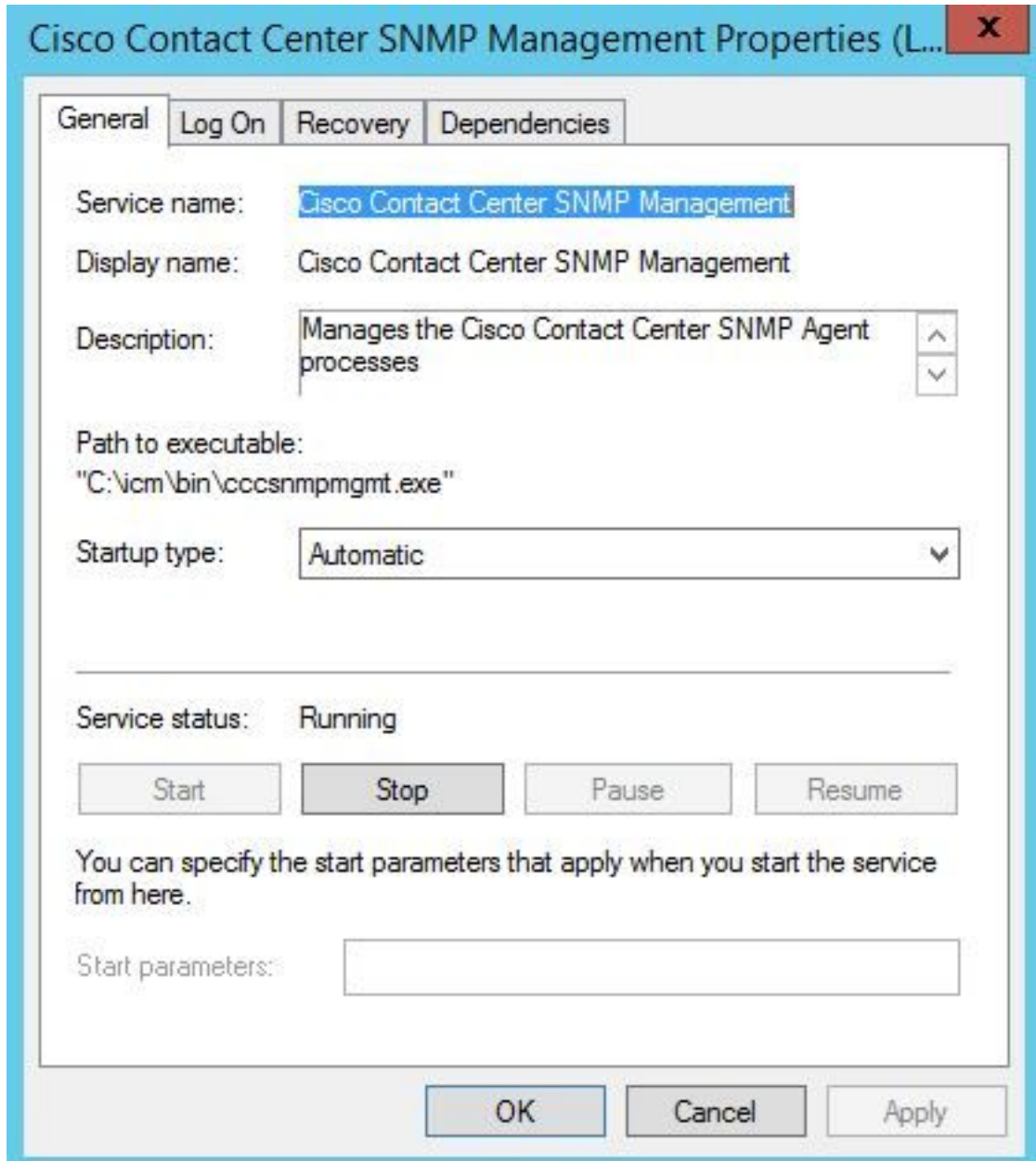
Etapa 3. Uma vez a alerta aparece entrada em **services.msc**.



Etapa 4. O menu dos serviços vem acima. Selecione o agente SNMP do centro de contato de Cisco e assegure-o está no **estado de execução**.



Etapa 5. Se não está no **estado de execução**, o clique do right o serviço, a seguir clica sobre propriedades.



Etapa 6. Assegure-se de que o **tipo Startup** esteja **automático** clique então sobre o começo para o serviço.

A etapa 7. Select **aplica-se** a fim salvar os ajustes.

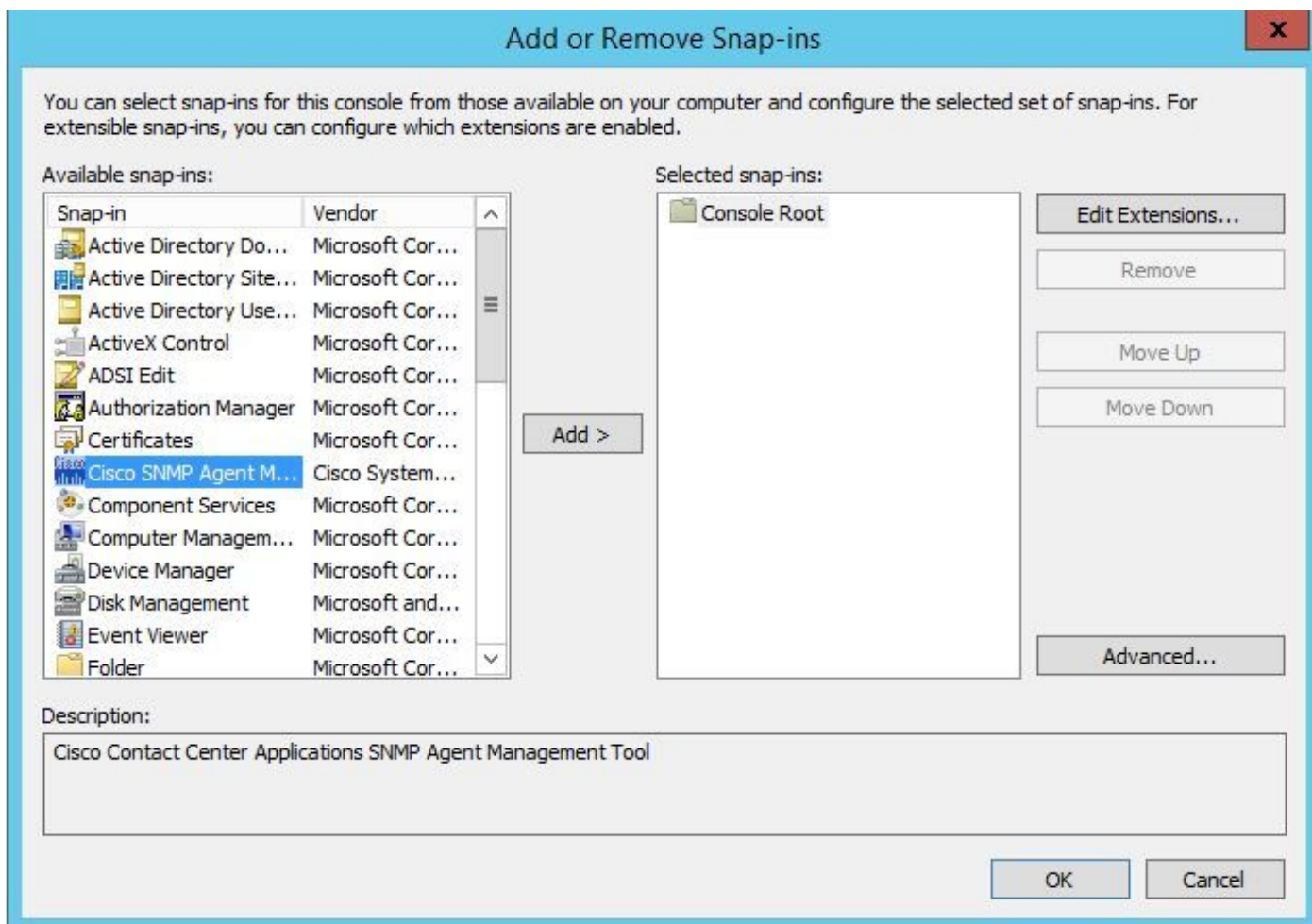
Permita o SNMP Pressão-no agente e crie o string de comunidade

Etapa 1. Clique sobre o ícone dos indicadores para transferi-lo ao menu de início.

Etapa 2. Clique sobre a barra da busca e datilografe dentro a corrida e o clique entra.

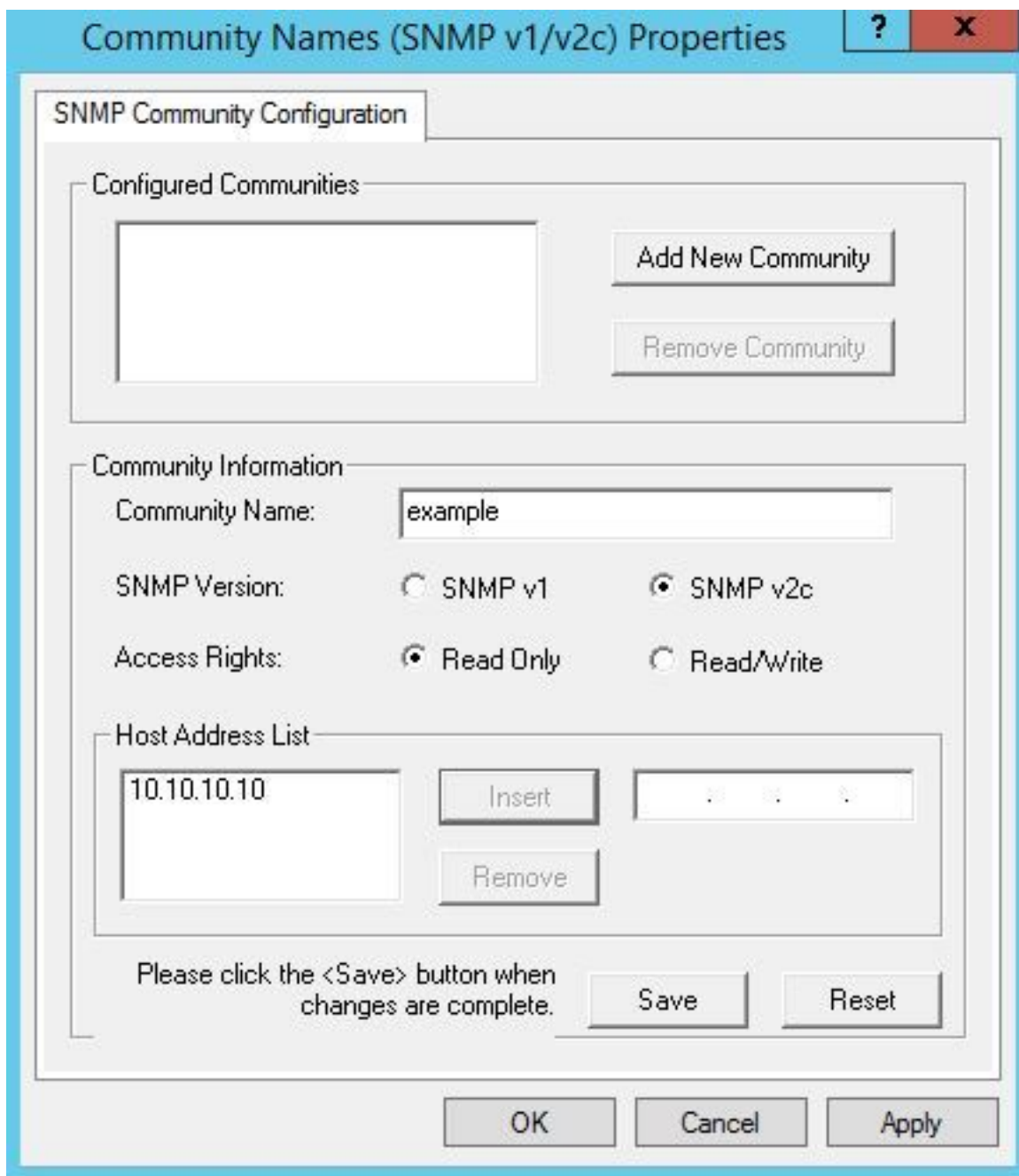
Etapa 3. Uma vez a alerta aparece datilografa dentro **mmc /32**.

Etapa 4. **File>** seletor **adiciona/remove Pressão-em**, segundo as indicações da imagem.



Etapa 5. Selecione a **ferramenta de gerenciamento do agente SNMP de Cisco** e clique sobre **adicionar >** botão no médio, a seguir selecione-os está bem.

A etapa 5 da etapa 6. Once é terminada clica sobre o botão de **CommunityNames** para SNMP V1/V2c, clica com o botão direito e clica-o configura sobre.



Etapa 7. Adicionar em seu nome da comunidade, selecione sua versão de SNMP e então entre-a em seu server PCA e clique-à inserção.

Etapa 8. Depois que você clica a salvaguarda e se aplica, feche fora do mmc. Pede para salvar o no console, clica sim e agora seu UCCE está pronto para ser descoberto no PCA.

Se o pórtico do diagnóstico não indica depois que você incorpora suas credenciais

Etapa 1. Clique sobre o ícone dos indicadores para transferi-lo ao menu de início.

Etapa 2. Clique sobre a barra da busca e datilografe dentro a corrida e a batida entra.

Etapa 3. Uma vez a alerta aparece datilografa dentro **services.msc**.

Etapa 4. Pare o serviço de Apache.

Etapa 5. Suprima do **cceadmin** dos dobradores, **unifiedconfig**, instalação de **c:\icm\tomcat\webapps**.

Etapa 6. Comece o serviço de Apache outra vez depois que você espera 2 minutos, e os dobradores suprimidos devem regenerar.

Etapa 7. Agora, log no p3rtico do diagn3stico.

Configura33o UCCX

Etapa 1. Assegure-se de que seus UCCE estejam em um estado controlado.

Navegue toInventory > **gest3o de invent3rio** > **controlam credenciais** > **criam um profile**for seus dispositivos UCCX.

Discover Devices X

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** * Indicates required field

Device Type (Optional)

***IP Version**

***Apply this credential to the given IP address** i

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

Instala33o HTTP

Etapa 1. Sua rela33o de usu3rio de web do administrador (UI) deve ter sido setup quando voc3 instalou o Windows Server e 3 usado para as credenciais HTTP ajustadas quando participado no PCA.

Etapa 2. Se voc3 perdeu ou esqueceu sua senha UI, entre por favor ao comando line interface(cli) de seu UCCX.

Etapa 3. Em seguida, entre: **reset_application_ui_administrator_name** dos utils

e `reset_application_ui_administrator_password` dos utils para restaurar a conta.

Etapa 4. Agora, você deve poder entrar ao UI.

Instalação SNMP

Etapa 1. Entre ao UI e use suas credenciais HTTP.

Etapa 2. No direita superior - clique sobre a navegação deixam cair para baixo selecionam então **Cisco utilidade unificada**.

Etapa 3. Selecione o SNMP e selecione então sua versão de SNMP desejada.

Etapa 4. Clique sobre o server e selecione seu UCCX a seguir clique o achado e adicionar então novo.

Etapa 5. Entre em seus nome e endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT do string de comunidade. Depois que você introduz no IP, de leitura apenas seletos para os privilégios de acesso, a seguir clicam a salvaguarda.

- 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.

Etapa 6. Agora, você deve poder ao comeplate um a descoberta bem sucedida de seu UCCE/UCCX.

Troubleshooting

Se a descoberta para o HTTP e o SNMP falha você pode rever os logs

Etapa 1. Navegue ao **Gerenciamento do sistema Administration>Log**.

Etapa 2. Descoberta do grupo 14, inventário a debugar.

Etapa 3. Recreie a edição e recolha os logs.

Etapa 4. Abra o arquivo zip e navegue aos lugar para logs úteis.

/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: Se os contadores do desempenho UCCE não estão corretos indicado no PCA, use este link a fim assegurar-se de que você possa alcançar o pórtico diagnóstico e os recuperar: https://PCA_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation.