如何為PCA配置UCCE/UCCX裝置並對其進行故 障排除

目錄

簡介 必要條件 需求 採用元件 背景資訊 PCA UCCE配置 UCCE HTTP診斷門戶和SNMP設定 HTTP診斷門戶設定 SNMP設定 啟用SNMP管理單元代理並建立社群字串 UCCX配置 HTTP設定 SNMP設定 SNMP設定 疑難排解

簡介

本文說明如何為Prime合作保證(PCA)配置統一聯絡中心企業版(UCCE)和統一聯絡中心快捷版 (UCCX)裝置並對其進行故障排除

必要條件

需求

- PCA globaladmin登入
- 支援所有已登入座席的PCA聯絡中心許可證
- 聯絡中心域使用者登入和UCCE診斷門戶訪問
- UCCE Windows簡單名稱管理協定(SNMP)只讀(RO)社群字串

採用元件

本文檔中的資訊不適用於任何特定的PCA或聯絡中心版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設))的組態來啟動。如果您的網路正在作用,請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

註:如果使用PCA 11.6管理UCCE 11.6,則需要升級到PCA 12.1才能通過超文本傳輸協定 (HTTP)。 UCCE 11.6使用PCA 11.6不支援的TLS版本1.2。

PCA UCCE配置

步驟1.首先,確保您的UCCE處於託管狀態。

導覽至Inventory > Inventory Management > Manage Credentials > Create a profile for your UCCE devices,如下圖所示。

X

Discover Devices

🐝 м	anage Credentials 🔶	Device Discovery	
	UCCE115 CON	ACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1
	Vcenter VCE	ITER	10.88.7.14
	*Profile Name	UCCE115	* Indicates required fie
	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	
v (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		

附註:您必須 按以下格式輸入HTTP憑證:hcsdc2\administrator,當您在PCA使用者介面中 新增UCCE時。其中hcsdc2是Windows域,管理員是您登入的帳戶

UCCE HTTP診斷門戶和SNMP設定

HTTP診斷門戶設定

步驟1。若要讓HTTP憑證在PCA中通過,請確保Domain\Administrator使用者能夠訪問診斷入口網

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

如果域管理員無權訪問具有相同憑據的連結,則PCA無法檢索所需資訊,並且HTTP憑據失敗。

步驟2.從Windows伺服器開啟Internet Explorer。

步驟3.輸入瀏覽器: https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion。

步驟4.當系統提示登入時,使用您用於以「域\管理員」身份登入到Windows伺服器的相同憑據以及 該管理員的密碼。

	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

步驟5.登入後,您將收到UCCE的版本說明,這表示PCA中的HTTP通過。

<?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設定

啟用SNMP服務

步驟1.按一下視窗圖示進入「開始」選單。

步驟2.按一下搜尋欄並輸入run並點選enter。

步驟3.提示符出現後, services.msc中的input。



步驟4.出現「Services(服務)」選單。選擇Cisco Contact Center SNMP Agent並確保其處於 Running狀態。

9	Se	ervices			L	- 7	x
File Action View	Help						
le e e) 😼 🛛 🖬 🕨 🔲 🕪						
🔍 Services (Local)	Name	Description	Status	Startup Type	Log On As		^
a March Frank Brennets	🔅 Background Intelligent Transfer Service	Transfers fil	Running	Automatic (D	Local Syste	3	
	🗟 Background Tasks Infrastructure Service	Windows in	Running	Automatic	Local Syste		-
	🔐 Base Filtering Engine	The Base Fil	Running	Automatic	Local Service	2	=
	Certificate Propagation	Copies user	Running	Manual	Local Syste	5.05	
	🕵 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	5	
	🔍 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	2	
	CNG Key Isolation	The CNG ke	Running	Manual (Trig	Local Syste		
	COM+ Event System	Supports Sy	Running	Automatic	Local Service	2	
	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	č.	
	Cevice Association Service	Enables pair		Manual (Trig	Local Syste	2	
	Cevice Install Service	Enables a c		Manual (Trig	Local Syste		~
	Extended Standard						

步驟5.如果服務未處於Running狀態,請點選服務,然後點選屬性。

aeneral	Log On	Recovery	Depend	encies			
Service	name:	Cisco Cont	act Cente	r SNMP Manag	ement		
Display name:		Cisco Contact Center SNMP Management					
Descrip	tion:	Manages the Cisco Contact Center SNMP Agent					
Path to "C:\icm	executabl \bin\cccs	e: nmpmgmt.ex	œ"				
Startup type:		Automatic					
		Running					
9	Start	Stop	•	Pause	Resume		
You car from he	n <mark>specify t</mark> re. arameters:	he start para	meters that	at apply when ye	ou start the service		

步驟6.確保Startup type為Automatic,然後按一下start(啟動**服務)。**

步驟7.選擇Apply以儲存設定。

啟用SNMP管理單元代理並建立社群字串

步驟1.按一下視窗圖示將您傳送到「開始」選單。

步驟2.按一下搜尋欄並鍵入run並按一下enter。

步驟3.出現提示後,在mmc /32中鍵入。

步驟4.選擇File > Add/Remove Snap-In,如下圖所示。

ap-in 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 >		
Cisco SNMP Agent M	Cisco System				
Component Services	Microsoft Cor				
Computer Managem	Microsoft Cor				
Device Manager	Microsoft Cor				
Disk Management	Microsoft and				
Event Viewer	Microsoft Cor	_			
Folder	Microsoft Cor	~			Advanced
ription:	MICrosoft Cort.				

步驟5.選擇Cisco SNMP Agent Management Tool,然後按一下中間的Add >按鈕,然後選擇ok。

步驟6.完成步驟5後,按一下SNMP V1/V2c的**CommunityNames**按鈕,按一下右鍵並點選 configure。

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

步驟7.在社群名稱中新增軟體,選擇您的SNMP版本,然後輸入PCA伺服器並按一下「插入」。

步驟8.按一下「儲存並應用」後,關閉mmc。它會要求將其儲存在控制檯上,按一下「是」,現在 您的UCCE已準備好在PCA中發現。

如果您輸入憑證後未顯示診斷入口網站

步驟1.按一下視窗圖示將您傳送到「開始」選單。

步驟2.按一下搜尋欄並鍵入run並點選enter。

步驟3.出現提示後,在services.msc中鍵入。

步驟4.停止Apache服務。

步驟5.從c:\icm\tomcat\webapps刪除cceadmin、unifiedconfig、setup資料夾。

步驟6.等待2分鐘後,再次啟動Apache服務,並且已刪除資料夾必須重新生成。

步驟7.現在,登入診斷程式的Portico。

UCCX配置

步驟1.確保您的UCCE處於託管狀態。

導航至Inventory > Inventory Management > Manage Credentials > Create a profile for your UCCX devices。

×

Discover Devices

UCCE115	CONTACT CENTER EXPRESS		10.201.224.49 1
Vcenter	VCENTER		10.88.7.14 🗸
*Profile N			* Indicates required fiel
*IP Ver	sion	•	
*Apply this credential to the IP add	given ress 10.201.224.49 10.201.224.50		
▼ General SNMP Optic	ons		
SNMP Tim	eout 10 v seconds		
SNMP Tim SNMP Re	eout 10 v seconds tries 2 v		
SNMP Tim SNMP Re *SNMP Versi	eout 10 v seconds tries 2 v on 2c v		
SNMP Tim SNMP Re *SNMP Versi • SNMP V2	eout 10 v seconds tries 2 v on 2c v		
SNMP Tim SNMP Re *SNMP Versi • SNMP V2 *SNMP Read Community	eout 10 v seconds tries 2 v on 2c v String		
SNMP Tim SNMP Re *SNMP Versi • SNMP V2 *SNMP Read Community *Re-enter SNMP Read Comm	eout 10 v seconds tries 2 v on 2c v String		

HTTP設定

步驟1.在安裝Windows伺服器時,應已設定管理員Web使用者介面(UI),該使用者介面用於輸入 PCA時設定的HTTP憑據。

步驟2.如果您丟失或忘記了UI密碼,請登入到UCCX的命令列介面(CLI)。

步驟3.下一步,輸入:utils reset_application_ui_administrator_name和utils reset_application_ui_administrator_password以重置帳戶。

步驟4.現在,您必須能夠登入到UI。

SNMP設定

步驟1.登入到UI並使用您的HTTP憑證。

步驟2.在右上角點選導航下拉選單,然後選擇Cisco Unified Serviceability。

步驟3.選擇SNMP,然後選擇所需的SNMP版本。

步驟4.按一下伺服器並選擇UCCX,然後按一下「查詢」和「新增」。

步驟5.輸入您的社群字串名稱和IP位址。在ip中插入後,為「訪問許可權」選擇「只讀」,然後按一 下「儲存」。

-Community Strin	g Information		
Community String	Name* pca		
Host IP Addresse	es Information		
O Accept SNMP Pa	ackets from any host	 Accept SNMP Packets only from these hosts Host IP Address Insert Host IP Addresses 10.10.10.10 	Remove
-Access Privileges	5		
Access Privileges*	ReadOnly	T	
ONotify access pri	ivilege is required in orde	r to configure Notification Destinations.	

步驟6.現在,您必須能夠成功發現UCCE/UCCX。

疑難排解

如果發現HTTP和SNMP失敗,您可以檢視日誌

步驟1.導覽至**系統管理>日誌管理**。

步驟2.將14 Discovery, Inventory設定為調試。

步驟3.重新建立問題並收集日誌。

步驟4.開啟zip檔案並導航到有用的日誌的位置。

/opt/emms/emsam/log/Inventory/

AccessLevelDiscovery.log

Discovery.log

清單.log

清單.stdout.log

清單.stderr.log

InventoryDiscovery.log

snmp.log

/opt/emms/emsam/log/Poller/

ContactCenterPollingHandler.log

Poller.stderr.log

Poller.stdout.log

poll.log

ContactCenterRestPollingHandler.log

附註:如果PCA中的UCCE效能計數器顯示不正確,請使用此連結以確保您可以訪問診斷門戶 並檢索它們:https://PCA_IP:7890/icmdp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation。