管理SPOG的PCCE元件證書

目錄

簡介 必要條件 需求 採用元件 背景資訊 新使用者<u>介面 — SPOG</u> SSL憑證匯出 管理工作站(AW) <u>Finesse</u> **Cisco ECE** CUIC Cisco idS LiveData **VVB** SSL證書匯入到金鑰庫 CVP通話伺服器和報告伺服器 管理工作站 <u>Finesse、CUIC、Cisco idS和VVB</u> Finesse和CUIC/LiveData之間的證書交換

簡介

本檔案介紹如何將管理工作站(AW)自簽名SSL憑證交換至客戶語音入口網站(CVP)、Finesse、思科 企業聊天與電子郵件(ECE)、思科整合情報中心(CUIC)、思科身分識別服務(idS)和適用於套裝客服 中心企業版(PCCE)單一平台(SPOG)的虛擬化語音瀏覽器(VVB)。

作者:Nagarajan Paramasivam和Robert Rogier,思科TAC工程師。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- 套裝/整合客服中心企業版(PCCE/UCCE)
- VOS平台
- 憑證管理
- 證書金鑰庫

本檔案中的資訊是根據以下元件:

- •管理工作站(CCEADMIN/SPOG)
- CVP
- Finesse
- CUIC、IDS
- VVB
- Cisco ECE

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。如果您的網路運作中,請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

PCCE PCCE

新使用者介面 — SPOG

Packaged CCE 12.0擁有新的使用者介面,與其他聯絡中心應用程式一致。使用者介面允許您通過 一個應用程式配置解決方案。登入新的Unified CCE Administration,網址為https://<IP Address>/cceadmin。<IP Address>是A端或B端Unified CCE AW或可選外部HDS的地址。

在此版本中,Unified CCE Administration介面允許您進行以下配置:

- 活動
- 禮貌回撥
- SIP伺服器組
- · 檔案傳輸:只能通過主體AW傳輸檔案(在2000代理部署中為A端AW,在4000代理和代理部署 12000配置AW)。
- 路由模式:統一CVP操作控制檯中的撥號號碼模式現在稱為統一CCE管理中的路由模式。
- 位置:在Unified CCE管理中,路由代碼現在是位置字首而不是站點ID。
- 裝置配置:Unified CCE Administration 允許您配置以下裝置:CVP伺服器、CVP報告伺服器、 VVB、Finesse、身份服務(單點登入設定)。
- 團隊資源:Unified CCE Administration允許您為座席小組定義和關聯以下資源:呼叫變數佈局 、案頭佈局、電話簿、工作流、原因(未就緒、註銷、話後工作)。
- •電子郵件和聊天

在嘗試通過SPOG管理系統之前,需要在客戶語音門戶(CVP)、Finesse、思科企業聊天與電子郵件 (ECE)、思科統一情報中心(CUIC)、思科身份服務(idS)和虛擬語音瀏覽器(VVB)以及管理工作站 (AW)之間交換SSL證書,以建立信任通訊。

SSL憑證匯出

管理工作站(AW)

步驟1.訪問AW伺服器中的<u>https://localhost</u> URL,並下載伺服器SSL證書。



步驟2.在證書視窗中,導航到「詳細資訊」頁籤,然後按一下「複製到檔案」按鈕。

步驟3.選擇Base-64編碼的X.509(CER),並將證書儲存在本地儲存中。



Finesse

步驟1。存取<u>https://Finesseserver:8443/cmplatform</u>並下載tomcat憑證。



步驟2.在證書視窗中,導航到「詳細資訊」頁籤,然後按一下「複製到檔案」按鈕。

步驟3.選擇Base-64 encoded X.509(CER),將證書儲存在本地儲存中。

 The PC + Louis Stat Kit + Call			+ 6	144-1-12
New *	the extract	fight.	140	
 C ANA.co	12-05-2010 13-08 12-05-2010 13-08 12-05-2010 13-08	Security Continues Security Continues Security Continues		240 240
Spilleton .	0.06.200 (128	Include Cattlena		346

Cisco ECE

步驟1.訪問<u>https://ECEWebServer</u>並下載伺服器SSL證書。



步驟2.在證書視窗中,導航到「詳細資訊」頁籤,然後按一下「複製到檔案」按鈕。

步驟3.選擇Base-64 encoded X.509(CER),將證書儲存在本地儲存中。

	NATI A Look Buk Stir A (Ak)			- 6 I.	104-1-114
	tau .	Eno-mathed	Test	104	
	Watthe	10.00 (200 (1.00)	Inun Inches		198
0	The model car	5-14-2251 (228)	hearty Catholic		110
-	12 ACM/	10.00.000 10.00	Innels Carriers		1198.
	12 K.H.w	10.00.000.75.92	Sample California		1.44

CUIC

步驟1。存取<u>https://CUICServer:8443/cmplatform</u>並下載tomcat憑證。



I summary of U.S. Taxe doverning Capp problems his products way be found at

步驟2.在證書視窗中,導航到「詳細資訊」頁籤,然後按一下「複製到檔案」按鈕。

步驟3.選擇Base-64 encoded X.509(CER),將證書儲存在本地儲存中。

	Marca .	intervention .	for	10.0	
	C ANALS	10-06-009-03/6	Intended Carolina In		100
*	C AND ou	10.46-391(19.96	Second Cardinate		118
hini i	CHOKAN	10 db (21 10 0) 11	(music Destination)		118
	C# CHURCH OF	15.06.0019.067	Include Carolinate		144
	C. POLLAR	10-04-0016 Talie	Security Centerple		218
	C2 Firebuse	- 10-28-2010 (3-10)	Samuely Carolicom.		248

Cisco idS

步驟1。存取<u>https://IDSServer:8553/idsadmin/</u>並下載tomcat憑證。



步驟2.在證書視窗中,導航到「詳細資訊」頁籤,然後按一下「複製到檔案」按鈕。

步驟3.選擇Base-64 encoded X.509(CER),將證書儲存在本地儲存中。

	the state of the s	The second		24
12	TH ADD OF	11 cm owned in case	and the second	1.00
-	[2] antice	11-00-0011-0-04	Security Calificate	3.44
nin l	To Owner.	11.45.2019.00.07	Security, Carolinate	1.08
	THE CONCELSER	14-06-0218-00021	Secold Labburg	110
	9794.00	12-66 (2019) 19700	Second Gentlow	2.48
		11 (Br. (874) 14 (B)	Include Cardinani	0.000
	100 405A.047	15-00-0941-00/07	Source Cardione	248
	10 578.cm	15-08-0014-08-07	Investo Cardinant	198

LiveData

步驟1。存取https://LiveDataServer:8444/cuic/gadget/LiveData/並下載tomcat憑證。



步驟2.在證書視窗中,導航到「詳細資訊」頁籤,然後按一下「複製到檔案」按鈕。

步驟3.選擇Base-64 encoded X.509(CER),將證書儲存在本地儲存中。

	here *	Des worthalt	Line .	ine
	Col Adda Low	10.00.001.002	Security Earthfrees	140
	Contraction of the Contraction o	to we work that	between Catellines	3.448
iei -	Cal CarChine	0.05.000.000	Balance Cartholis	140
	C2 CHOIser	15.06.0074 MoN	Annual Continues	108
	C Photos	10-09-0715-0124	Security Certificate	198
	Q768.m	10.05.275.018	Security Centilians	199
	G Cham	10-08-00144-00-01	Innerty Linthium	1.04
	(1) 050 m	114.249-017	Industry Continues	1.478
	a live balance	12-08-0218-08187	Security Certification	100
	12 Gradutation	0.26-2214-0032	Intelligit Coldinates	140

VVB

步驟1。存取<u>https://VVBServer/appadmin/main</u>並下載tomcat憑證。



步驟2.在證書視窗中,導航到「詳細資訊」頁籤,然後按一下「複製到檔案」按鈕。 步驟3.選擇Base-64 encoded X.509(CER),將證書儲存在本地儲存中。

	terit a location till a cart.		+ 0	1.00000
	tere	The worked	Ter be	
	To Aller	0.04-00111-0.08	Terrority Constitution	248
he i i	TH AND OF	12-08-20-9-12-08	Investig-Carehouter	248
	Tel Chica.com	5.0.000.017	Investig Carolinate	1.00
	12 CHORAS	100 ph-200 million	Denotify Carthoute	118
	12 Healing	10.06-001879-08	Denselp Cardician	148
	CONTRACT.	0.04481538	Density Cariforni	1.01
	C Olever	10.00-000000000	Taluth Carthian	148
	12-million	to an internation	Decorp Davidson	148
	Egissebrancer.	10.04-2019 (41.07	Delunia Cambione	148.7
	Tip to el and ce	100 DE-2019 00/07	terrory Carefulate	1.48
	12 Weiger	10.05-221915-040	Involution in the	148
	C2 WHILE	(0.00-30-01-0.0	Councilly, Carolinates	1.01

SSL證書匯入到金鑰庫

CVP通話伺服器和報告伺服器

步驟1.登入到CVP伺服器,並將AW CCE管理員證書複製到C:\cisco\cvp\conf\security。

	fore .	Descentified	See.	2π	
	13 Heyman	19-06-2019-2019	virtiks na		110
18		12-28-209-509	Swanty Calificate		2.49
id on	Call and the	1.06.014.018	Second General		1.46

步驟2.導航到%CVP_HOME%\conf\,然後開啟security.properties以複製金鑰庫密碼。

and sectors formers			100	- Sale received	The second secon	÷.
	148	areini.	Haratta		2 marts	
	atory -					
The Latt Family Tan Help			11000		the fail Annual Tons Help -	111

步驟3.以管理員身份開啟命令提示符並運行命令cd %CVP_HOME%\jre\bin。



步驟4.使用此命令將AW證書匯入CVP伺服器。

keytool -import -trustcacerts -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -storetype JCEKS - alias awa.nag.com -file C:\Cisco\CVP\conf\security\AWA.cer

and the provident from the strength of the second strength on the second s

步驟5.在密碼提示時,貼上從security.properties複製的密碼。

步驟6.鍵入yes以信任證書,並確保您獲得已將結果證書新增到金鑰庫中。



步驟7.成功匯入時系統提示警告。這是由於專有格式Keystore造成的,您可以忽略它。

警告:

JCEKS金鑰庫使用專有格式。建議使用"keytool -importkeystore -srckeystore C:\Cisco\CVP\conf\security\.keystore -destkeystore C:\Cisco\CVP\conf\security\.keystore deststoretype pkcs12"遷移到作為行業標準格式的PKCS12。

Her ACRE Reputere stat a proprietare faces, R. is recommended in adjusts to P. N.D. ACRE, S. et Schurtze resolution former within Sector 1. (Approximation replace inter Content Office Program Frances (Schurtzer, Sector).

管理工作站

步驟1.登入到AW伺服器並以管理員身份開啟命令提示符。

步驟2.導航到C:\Program Files(x86)\Java\jre1.8.0_181\lib\security, 並確保cacerts檔案存在。

	Range R	Ten moltad	7,94	in.
	il entry	10-04-2010 1010	Rosp Andrease-	
h	L mandat	10-04-0791 1016	. 104	110
	maintenture	This Jie tota .	COTTON .	110
	Linese D	10.04.009.0144	The .	114,00
	prepring	10104-0010-0010	HOLES IN C.	144
	- protocology	10.04.070.1016	TO MANY HA	0.01
	(an average define)	2010/01/01 10:00	RILLING	200
	In stand its sense	Trial data tara	Laborate Inst.	1.00

步驟3.鍵入命令cd %JAVA_HOME%並輸入。



步驟4.使用此命令將Finesse證書匯入AW伺服器。

keytool -import -file C:\Users\Administrator.NAG\Downloads\Cert\FINA.cer -alias <u>fina.nag.com</u>-keystore .\lib\security\cacerts

Service per Allen Andri General and Allen Service - teneral - time for descented and the service and the service of the servic

步驟5.首次使用此金鑰工具時,請使用密碼changeit來更改證書儲存的密碼。

步驟6.輸入金鑰庫的新密碼,然後重新輸入以確認該密碼。

curity\cacerts Enter keystore password: New keystore password: Re-enter new keystore password:

步驟7.鍵入yes以信任證書,並確保獲得已將結果證書新增到金鑰庫。

Trust this certificate? [no]: yes Certificate was added to keystore

附註:對於所有其他Finesse節點和所有CUIC節點,應重複第1步至第7步

步驟8.如果金鑰庫密碼輸入錯誤,或者執行步驟時未重置,則預計會出現此異常。

是否信任此證書?[否]:是

證書已新增到金鑰庫

keytool錯誤:java.io.FileNotFoundException:.\lib\security\cacerts(系統找不到指定的路徑)

輸入金鑰庫密碼: keytool錯誤:java.io.IO異常:金鑰庫被篡改,或密碼不正確

步驟9.若要變更金鑰庫密碼,請使用此命令,並使用新密碼重新開始步驟4中的過程。

keytool -storepasswd -keystore .\lib\security\cacerts

步驟10.成功匯入後,使用此命令檢視金鑰庫中的證書。

keytool -list -keystore .\lib\security\cacerts -alias fina.nag.com

keytool -list -keystore .\lib\security\cacerts -alias cuic.nag.com



Finesse、CUIC、Cisco idS和VVB

步驟1.登入到Finesse伺服器作業系統管理頁面並上傳tomcat信任中的AW SSL證書。

步驟2.導覽至OS Administration > Security > Certificate Management。

and the local boundary in	and the same name		a because	
	1			
and a loss				111
		All Contractor		-
the second	181 181	100	the little of	-

步驟3.點選Upload Certificate\Certificate Chain並從下拉選單中選擇tomcat-trust。

步驟4.瀏覽本地儲存中的證書儲存並點選Upload按鈕。

mand Contribution, Contrib	and their	
States 🕰 teas	CONVERSE AND	
Bartus ()) Tarray () Standard () -	uder-sile antifule of distribute (is all servers in this stanke
Liphonet Contribution/Contribu	ate chain	
Cetthora Avenue*	Animal Intel	×
Delorgiture(hamaly cane) Upload File	Dura Pite 104 Jan	
(ipine) (diss)		

步驟5.重複以上步驟,將所有AW伺服器證書上傳到Finesse群集。

tomcat-trust

步驟6.重新啟動tomcat服務以使證書更改生效。

步驟7.在CUIC、IDS和VVB中,執行從2到4的步驟並上傳AW證書。

Finesse和CUIC/LiveData之間的證書交換

步驟1.將Finesse、CUIC和LiveData證書儲存在單獨的資料夾中。

	Tarra .	Data-readilities	Tam	tim.	
	CO BACker	11-10-27-01-01	Second Contrativ		1100
	DOM: NO	14-10-1219-12121	Internet Contractor		3,480
**	Call Philocol	10.01.010.010	Samply Light and		1.66
	10 198	10.05.00.00.00.00	Investig-Cellificate		1.00
	The Excellence	11-08-2019-0011	Searcy Little and		100
	The institution	10.05.019.001	Desiry Contrast		100

2.Finesse、CUIC和LiveData OS管理頁面。

步驟3.導覽至OS Administration > Security > Certificate Management。

步驟4.點選Upload Certificate\Certificate Chain並從下拉選單中選擇tomcat-trust。

步驟5.瀏覽本地儲存中的證書儲存區並選擇Servers certificate(如下所述),然後按一下 Upload(上傳)按鈕。

在Finesse伺服器中 — 作為Tomcat信任的CUIC和LiveData

在CUIC伺服器中 — Finesse和LiveData作為tomcat信任

在LiveData Server — 作為Tomcat信任的CUIC和Finesse

附註:不要求將tomcat-trust證書上傳到輔助節點,這將自動複製。

步驟6.在每個節點上重新啟動tomcat服務以使證書更改生效。