

Comment configurer et dépanner des périphériques UCCE/UCCX pour le PCA

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[L'information générale](#)

[Configuration PCA UCCE](#)

[Portique diagnostique de HTTP UCCE et installation SNMP](#)

[Installation diagnostique de portique de HTTP](#)

[Installation SNMP](#)

[Activez le SNMP SNAP-dans l'agent et créez la chaîne de la communauté](#)

[Configuration UCCX](#)

[Installation de HTTP](#)

[Installation SNMP](#)

[Dépannez](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer et dépanner Unified Contact Center Enterprise (UCCE) et des périphériques d'Express(UCCX) de centre d'Unfied Contac pour l'assurance principale de Collaboration (le PCA)

Conditions préalables

Conditions requises

- Procédure de connexion de globaladmin PCA
- Le centre de contact PCA autorise à prendre en charge tous les agents ouverts une session
- Ouverture de session utilisateur de domaine de centre de contact et accès diagnostique de portique UCCE
- Le protocole de gestion de nom élémentaire UCCE Windows (SNMP) a lu seulement la chaîne de la communauté (RO)

[Composants utilisés](#)

Les informations dans ce document ne concernent aucune particularité PCA ou versions de centre de contact

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont

démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

L'information générale

Note: Si un UCCE 11.6 est géré avec un PCA 11.6 puis vous devrez améliorer à PCA 12.1 pour que le Protocole HTTP (Hypertext Transfer Protocol) passe.

UCCE 11.6 utilise la version 1.2 de TLS que PCA 11.6 ne prend en charge pas.

Configuration PCA UCCE

Étape 1. D'abord, assurez que vos UCCE sont dans un état géré.

Naviguez `toInventory > gestion des stocks > gèrent des qualifications > créent un profile` for vos périphériques UCCE, suivant les indications de l'image.

The screenshot shows the 'Discover Devices' window with a close button (X) in the top right. Below the title bar, there are two buttons: 'Manage Credentials' (with a key icon) and 'Device Discovery' (with a binoculars icon), connected by a right-pointing arrow. Below these buttons is a table of discovered devices:

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

Below the table is a configuration form for the selected device (UCCE115). The form includes the following fields:

- *Profile Name:** 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 (with an information icon)

Below the main form are two sections for SNMP configuration:

- General SNMP Options:**
 - SNMP Timeout: 10 seconds
 - SNMP Retries: 2
 - *SNMP Version: 2c
- SNMP V2:**
 - *SNMP Read Community String:
 - *Re-enter SNMP Read Community String:
 - SNMP Write Community String:
 - Re-enter SNMP Write Community String:

At the bottom right of the form are two buttons: 'Save' (in blue) and 'Next' (in grey).

Note: Vous devez entrer dans les qualifications de HTTP dans le format : `hcsdc2\administrator`, quand vous ajoutez UCCE dans l'interface utilisateur PCA. Là où `hcsdc2` est le domaine windows et `l'administrateur` est le compte que vous ouvrez une session

Portique diagnostique de HTTP UCCE et installation SNMP

Installation diagnostique de portique de HTTP

Étape 1. Pour que les qualifications de HTTP passent dans le PCA, assurez que l'utilisateur de domaine \ administrateur peut accéder au portique diagnostique.

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

Si l'administrateur de domaine n'a pas accès au lien avec les mêmes qualifications, alors le PCA n'est pas de pouvoir récupérer l'information nécessaire et les qualifications de HTTP échoue.

Étape 2. Ouvrez l'Internet Explorer de vos Windows Server.

Étape 3. Entrée dans le navigateur : `https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion`.

Étape 4. Une fois incité à ouvrir une session, utilisez les mêmes qualifications que vous ouvriez une session à votre serveur de fenêtres comme mot de passe de domaine \ administrateur et de cet administrateur.



Étape 5. Une fois qu'ouvert une session te recevez une description de version de votre UCCE, ceci indique le passage de HTTP dans le 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>
```

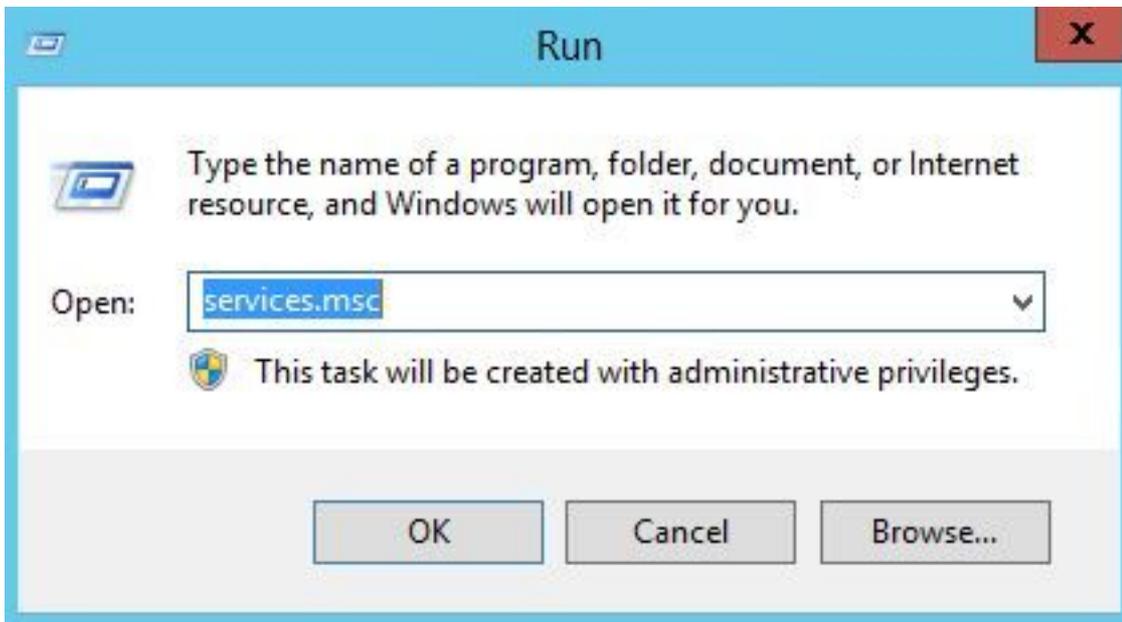
Installation SNMP

Activez le service SNMP

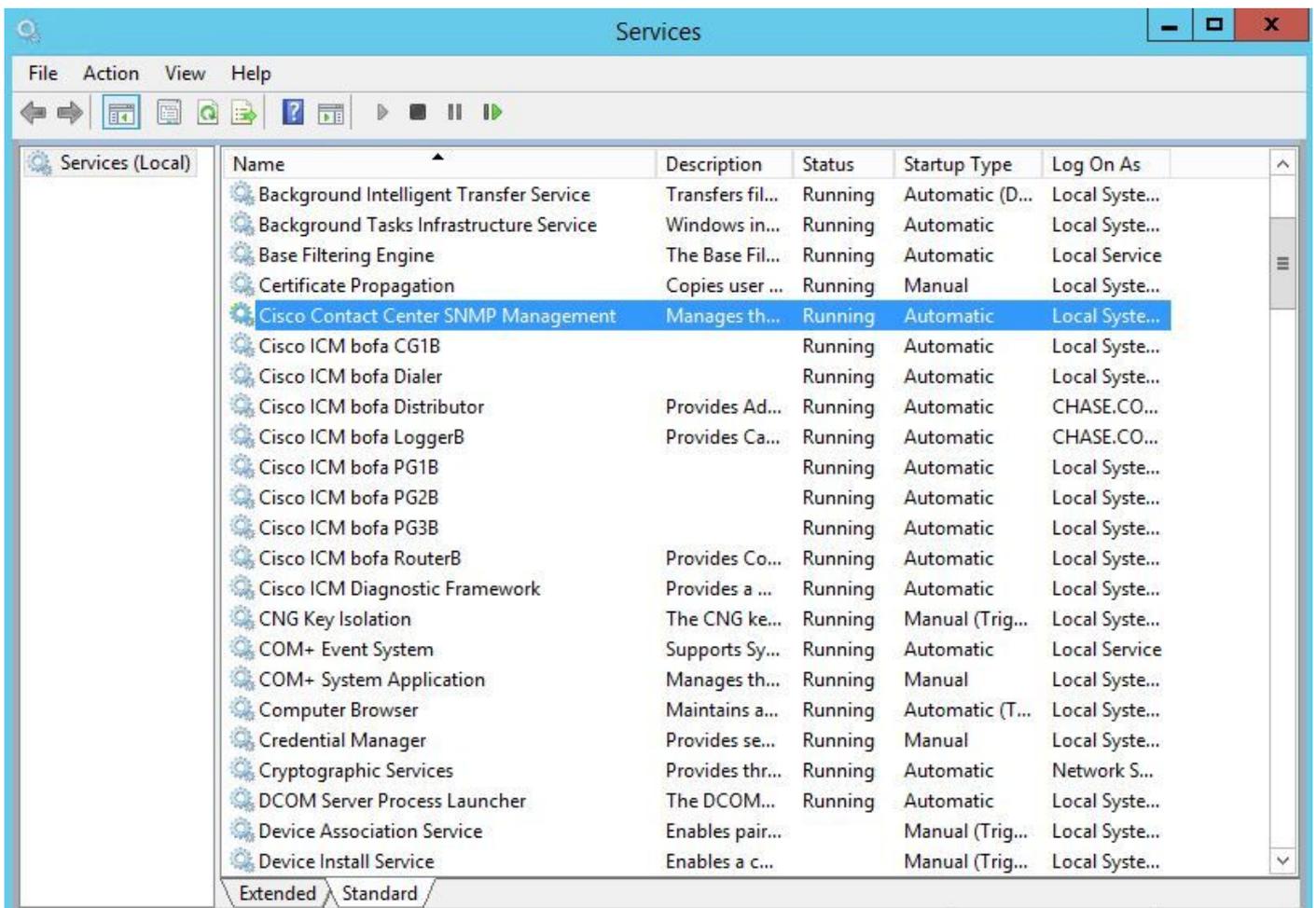
Étape 1. Cliquez sur en fonction l'icône de fenêtres pour vous amener au menu de démarrage.

Étape 2. Cliquez sur en fonction la barre de recherche et le passage et le hit d'entrée entrent.

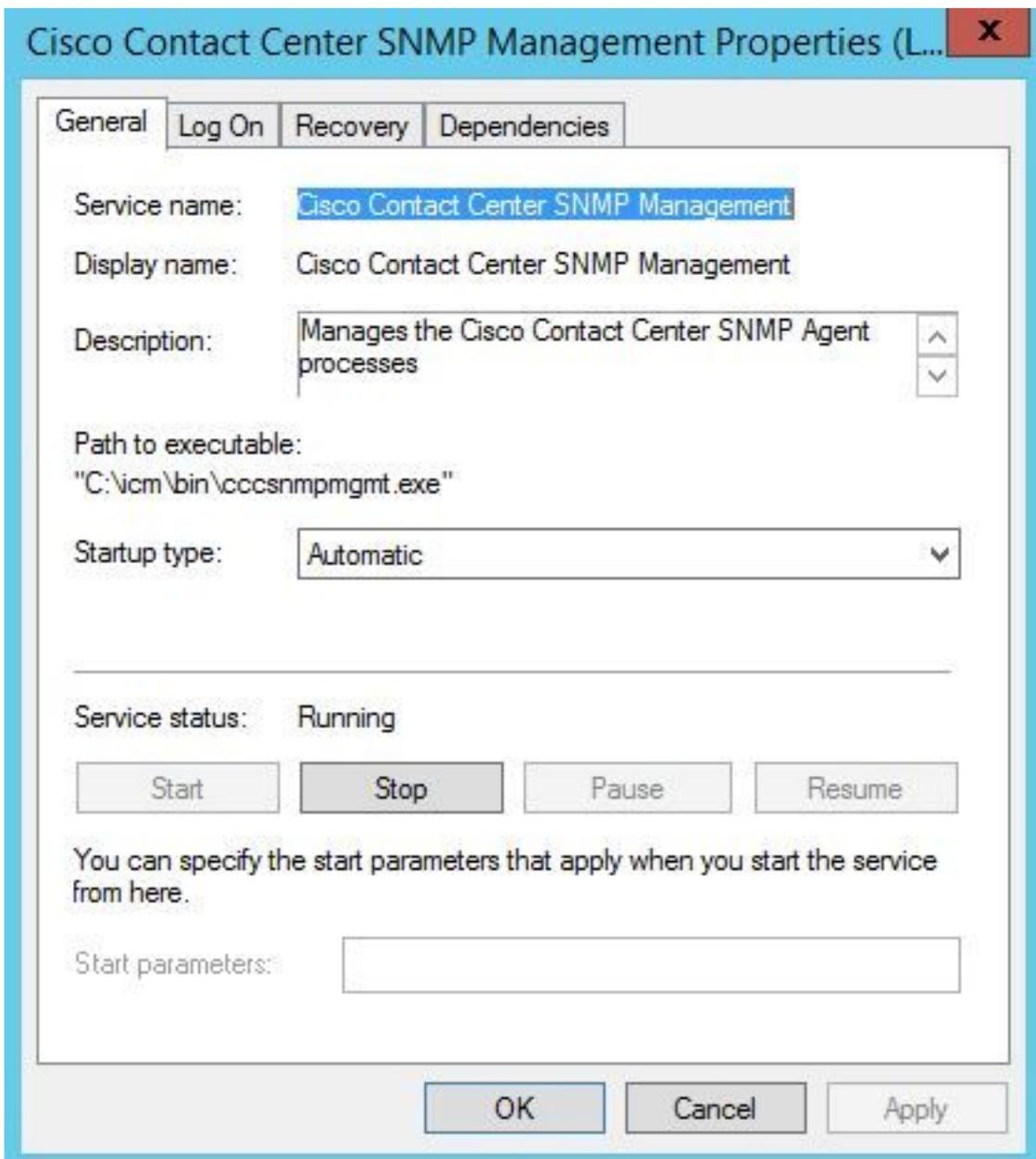
Étape 3. Une fois la demande apparaît entrée dans **services.msc**.



Étape 4. Le menu services est soulevé. L'agent SNMP choisi de centre de contact de Cisco et s'assurent est dans l'état **courant**.



Étape 5. S'il n'est pas dans l'état **courant**, le clic de right le service, alors cliquent sur en fonction des propriétés.



Étape 6. Assurez que le **type de démarrage** est **automatique** cliquent sur alors en fonction le début pour le service.

L'étape 7. Select **s'appliquent** afin de sauvegarder les configurations.

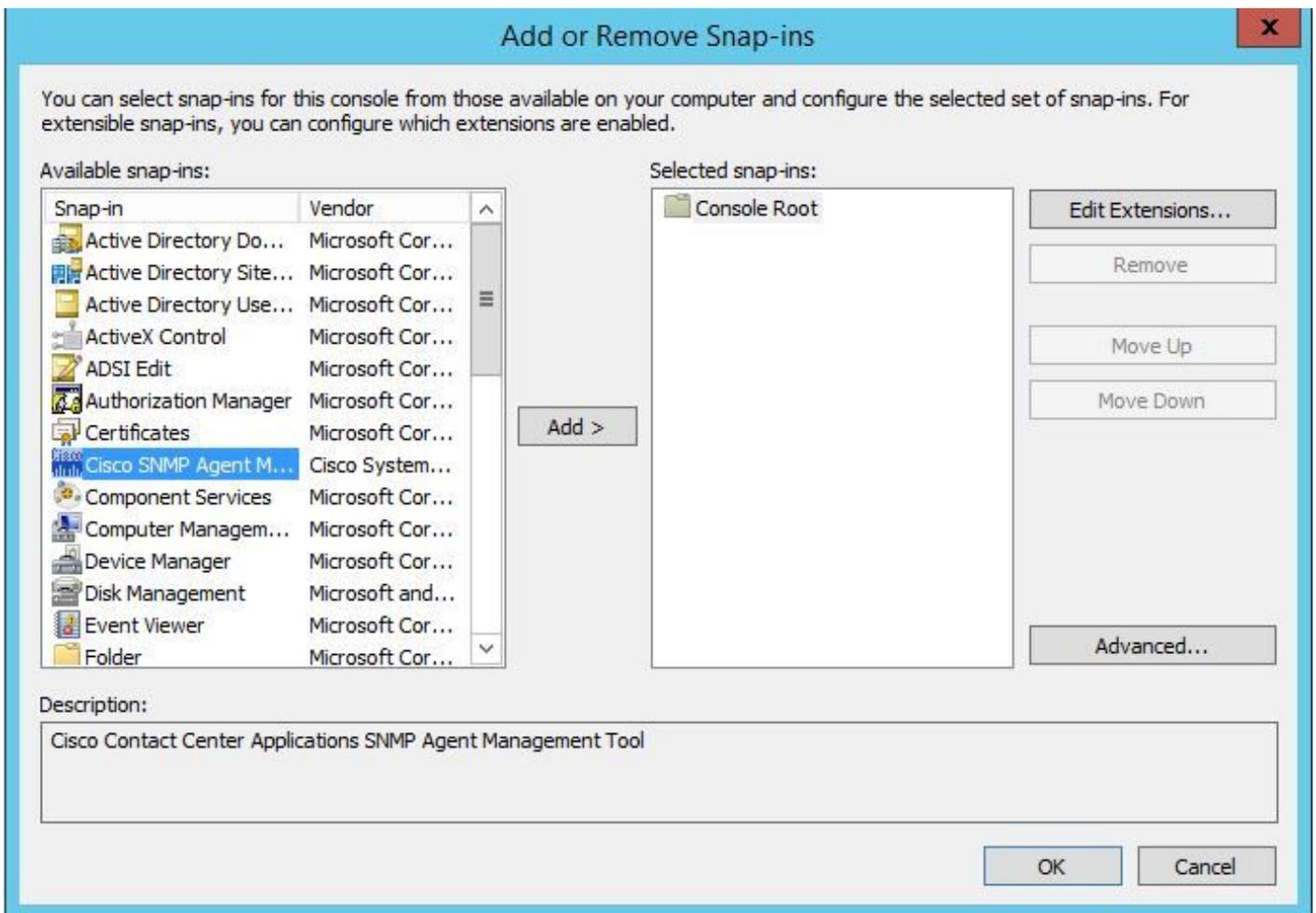
Activez le SNMP SNAP-dans l'agent et créez la chaîne de la communauté

Étape 1. Cliquez sur en fonction l'icône de fenêtres pour vous transférer vers le menu de démarrage.

Étape 2. Cliquez sur en fonction la barre de recherche et saisissez le passage et le clic entrent.

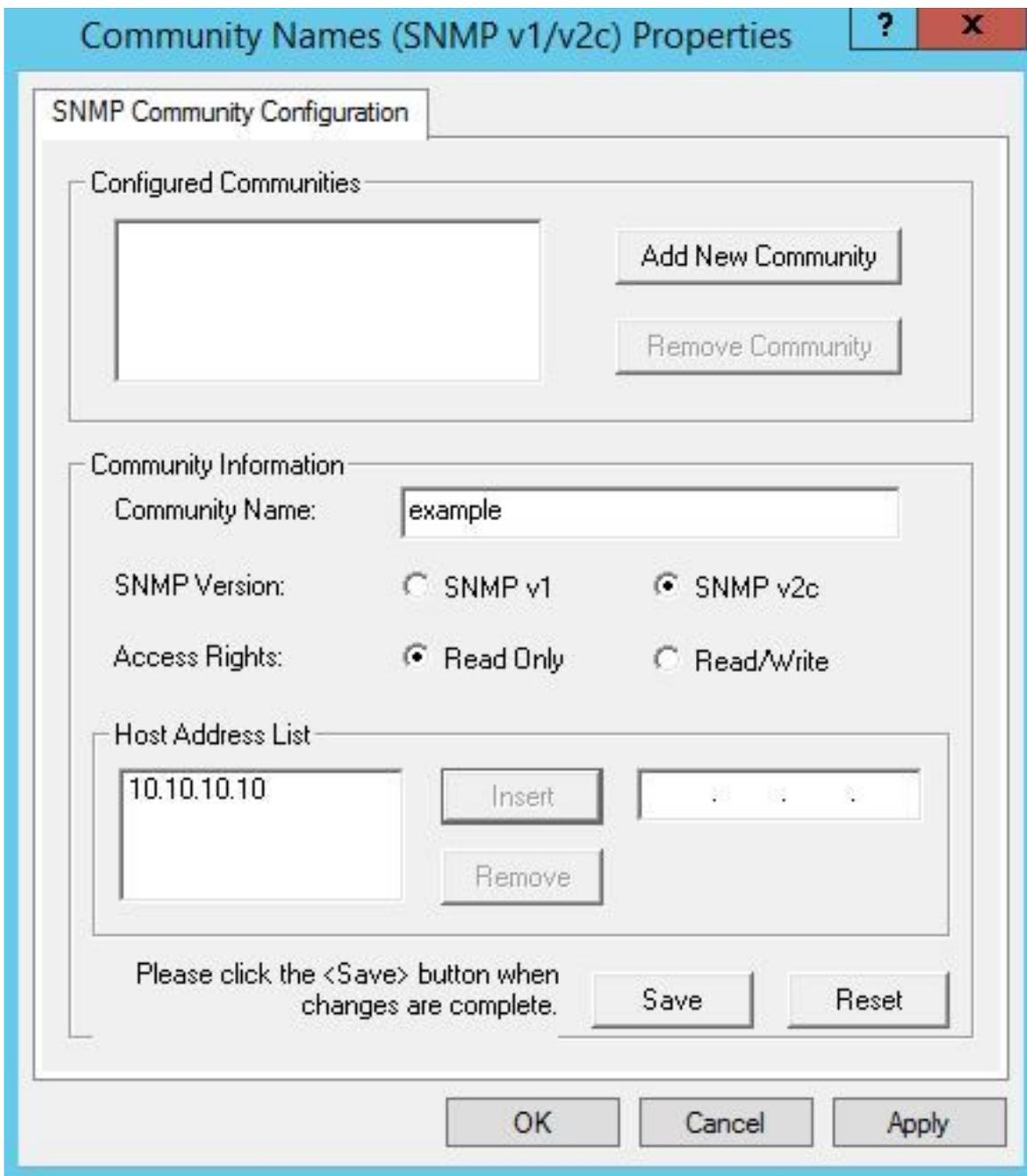
Étape 3. Une fois la demande apparaît saisissez **MMC /32**.

Étape 4. **Ajout/suppression** choisie de **File> SNAP-dans**, suivant les indications de l'image.



Étape 5. Sélectionnez l'**outil de gestion d'agent SNMP de Cisco** et cliquez sur en fonction l'**ajouter >** le bouton dans le moyen, puis les sélectionnez correct.

Étape 5 de l'étape 6. Once est terminée cliquent sur en fonction le bouton de **CommunityNames** pour SNMP V1/V2c, cliquent avec le bouton droit et cliquent sur configurent en fonction.



Étape 7. Ajoutez dans votre nom de communauté, sélectionnez votre version SNMP et puis entrez dans votre serveur PCA et cliquez sur l'insertion.

Étape 8. Après que vous cliquez sur la sauvegarde et vous appliquez, fermez-vous hors du MMC. Il demande au sauvegarder sur la console, cliquent sur oui et maintenant votre UCCE est prêt à être découvert dans le PCA.

Si le portique du diagnostic n'affiche pas après que vous entriez dans vos qualifications

Étape 1. Cliquez sur en fonction l'icône de fenêtres pour vous transférer vers le menu de démarrage.

Étape 2. Cliquez sur en fonction la barre de recherche et saisissez le passage et le hit entrent.

Étape 3. Une fois la demande apparaît saisissez **services.msc**.

Étape 4. Arrêtez le service d'Apache.

Étape 5. Supprimez le **cceadmin** de répertoires, **unifiedconfig**, installation de **c:\licm\tomcat\webapps**.

Étape 6. Reprenez le service d'Apache après que vous attendiez 2 minutes, et les répertoires supprimés doivent les régénérer.

Étape 7. Maintenant, log dans le portique du diagnostic.

Configuration UCCX

Étape 1. Assurez que vos UCCE sont dans un état géré.

Naviguez toInventory > **gestion des stocks** > **gèrent des qualifications** > **créent un profile** for vos périphériques UCCX.

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

Installation de HTTP

Étape 1. Votre interface utilisateur d'utilisateur web d'administrateur (UI) devrait avoir été installée quand vous avez installé les fenêtres serveur et êtes utilisé pour le laisser-passer de HTTP réglé quand entré dans le PCA.

Étape 2. Si vous avez perdu ou oubliez votre mot de passe UI, ouvrez une session s'il vous plaît à

l'interface de ligne de commande (CLI) de votre UCCX.

Étape 3. Ensuite, entrez : **reset_application_ui_administrator_name d'utilis** et **reset_application_ui_administrator_password d'utilis** pour remettre à l'état initial le compte.

Étape 4. Maintenant, vous devez pouvoir ouvrir une session à l'UI.

Installation SNMP

Étape 1. Ouvrez une session à l'UI et utilisez vos qualifications de HTTP.

Étape 2. Dans l'en haut à droite - cliquez sur en fonction la navigation relâchent sélectionnent vers le bas alors l'utilité de **Cisco Unified**.

Étape 3. Le SNMP choisi et sélectionnent alors votre version désirée SNMP.

Étape 4. Cliquez sur en fonction le serveur et sélectionnez votre UCCX puis cliquez sur la découverte et puis ajoutez nouveau.

Étape 5. Entrez dans votre nom de chaîne et IP address de la communauté. Après que vous vous insérez dans l'IP, inaltérables choisis pour les privilèges d'accès, puis cliquent sur la sauvegarde.

- 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.

Étape 6. Maintenant, vous devez pouvoir au comeplete par détection réussie de votre UCCE/UCCX.

Dépannez

Si la détection pour le HTTP et le SNMP échoue vous pouvez passer en revue les logs

Étape 1. Naviguez vers la **Gestion de système Administration>Log**.

Étape 2. Détection du positionnement 14, inventaire à mettre au point.

Étape 3. Recréez la question et collectez les logs.

Étape 4. Ouvrez le fichier zip et naviguez vers les emplacements pour les logs utiles.

/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: Si les compteurs de représentation UCCE ne sont pas corrects affiché dans le PCA, employez ce lien afin de s'assurer que vous pouvez accéder au portique diagnostique et les récupérer : https://PCA_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation.