

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](#)

[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。

Discover Devices

Manage Credentials → Device Discovery

Profile Name	Device Type	IP Address
UCCE115	CONTACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1...
Vcenter	VCENTER	10.88.7.14

*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

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:

Save Next

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

站。

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。



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>
```

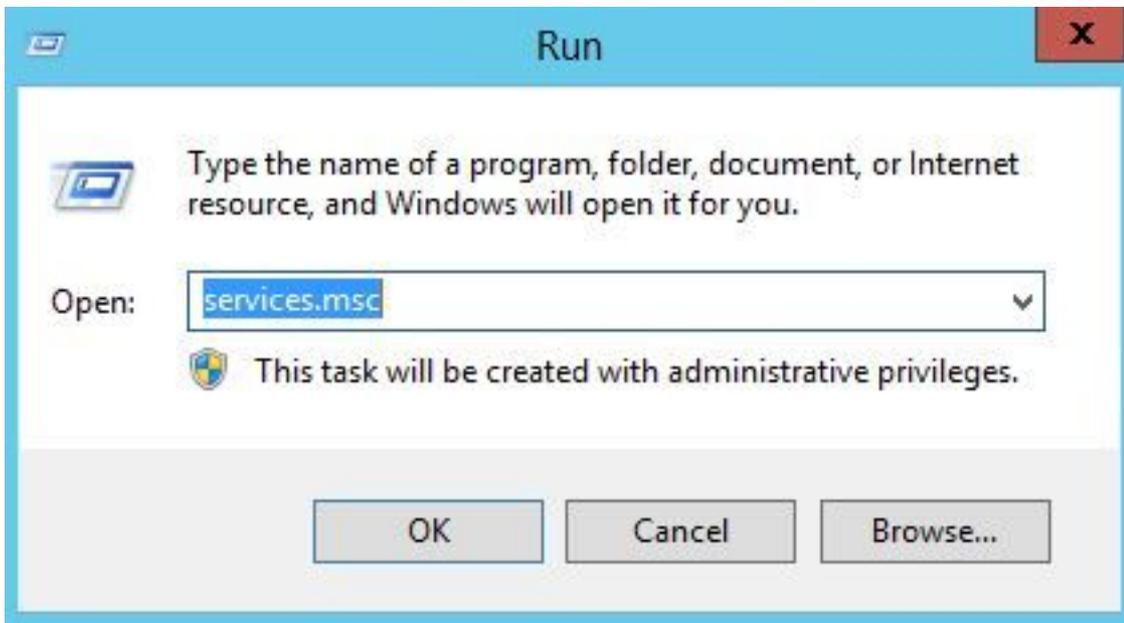
SNMP設定

啟用SNMP服務

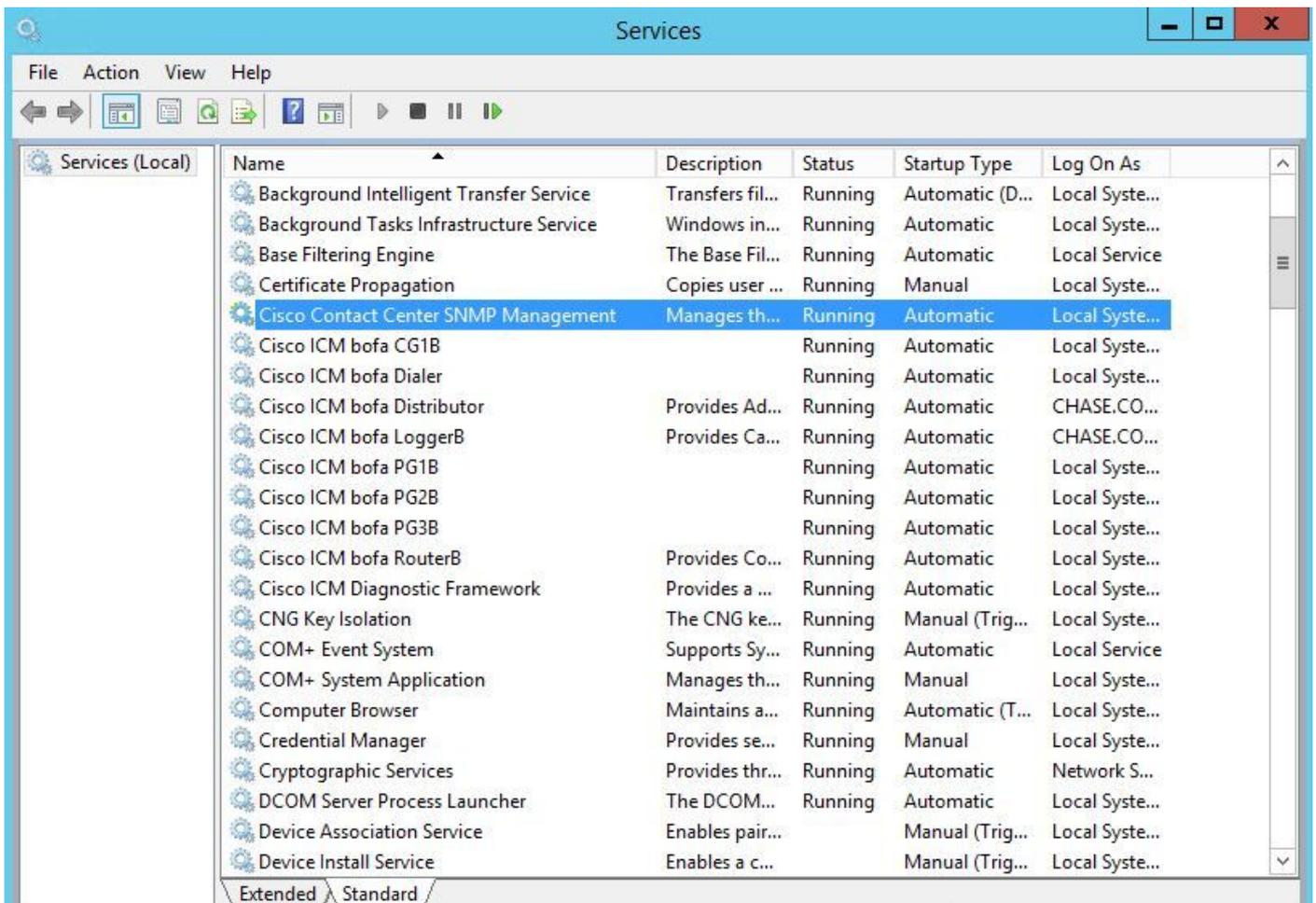
步驟1.按一下視窗圖示進入「開始」選單。

步驟2.按一下搜尋欄並輸入run並點選enter。

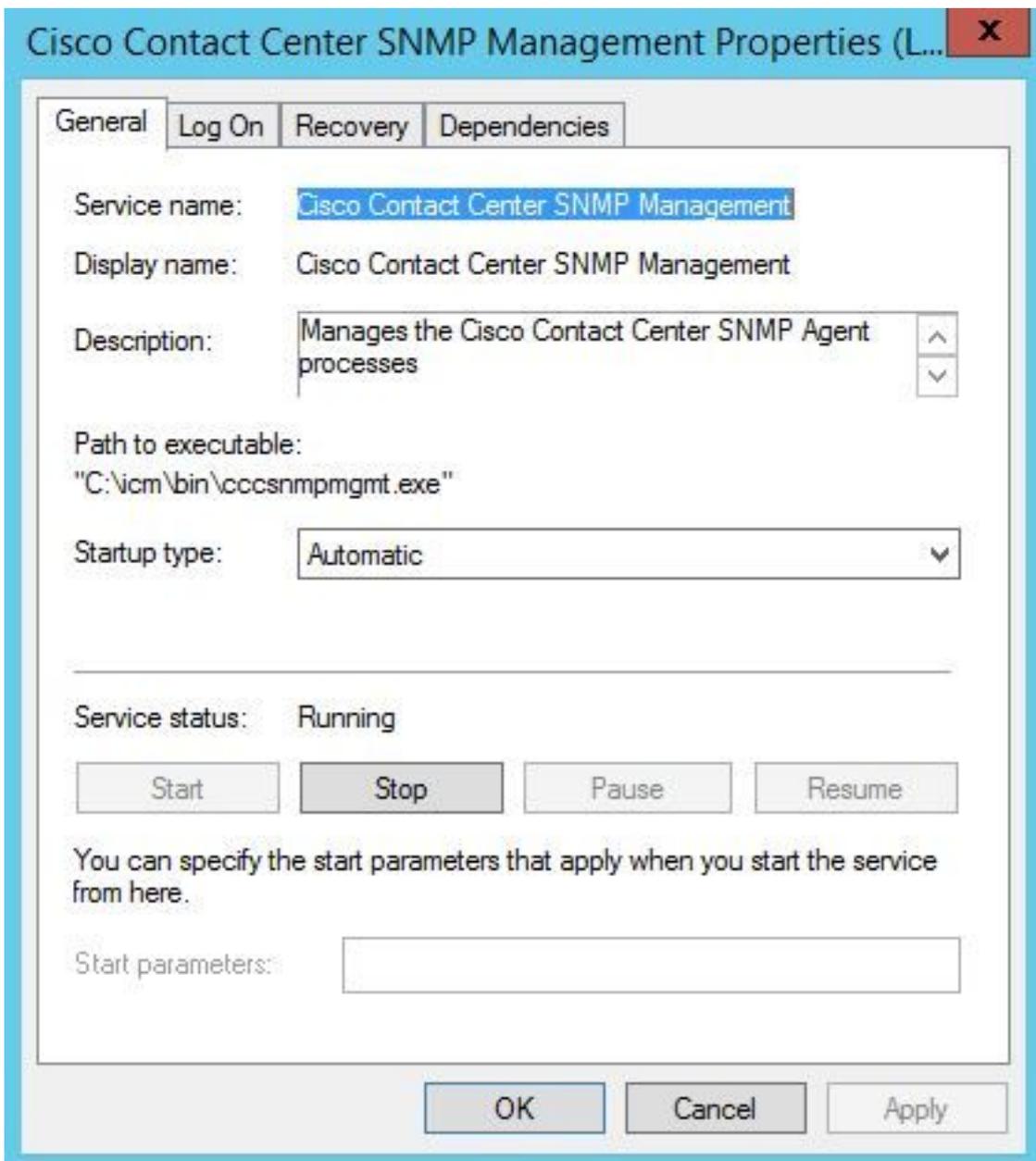
步驟3.提示符出現後，services.msc中的input。



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。



步驟5.如果服務未處於Running狀態，請點選服務，然後點選屬性。



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。

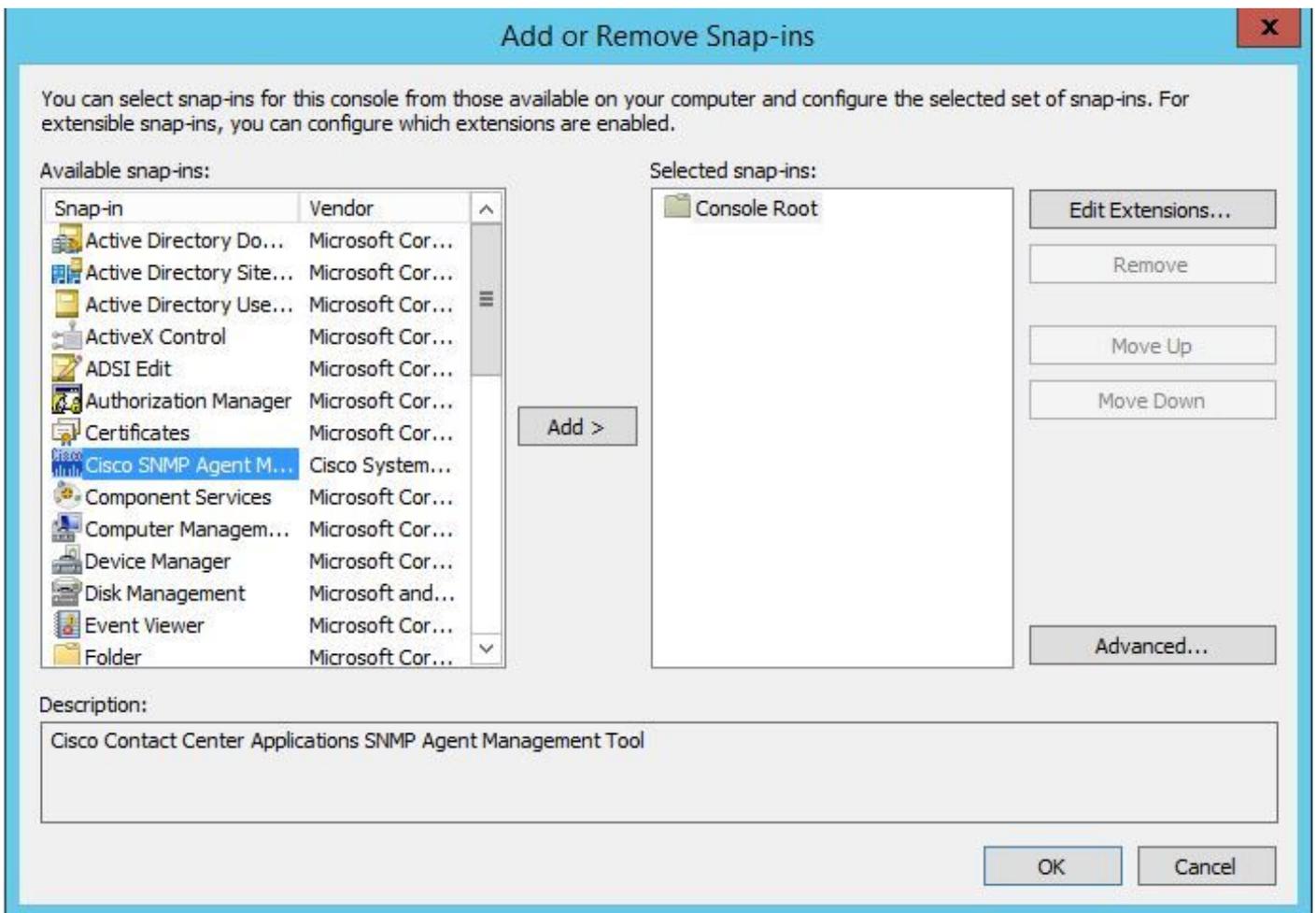
啟用SNMP管理單元代理並建立社群字串

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。

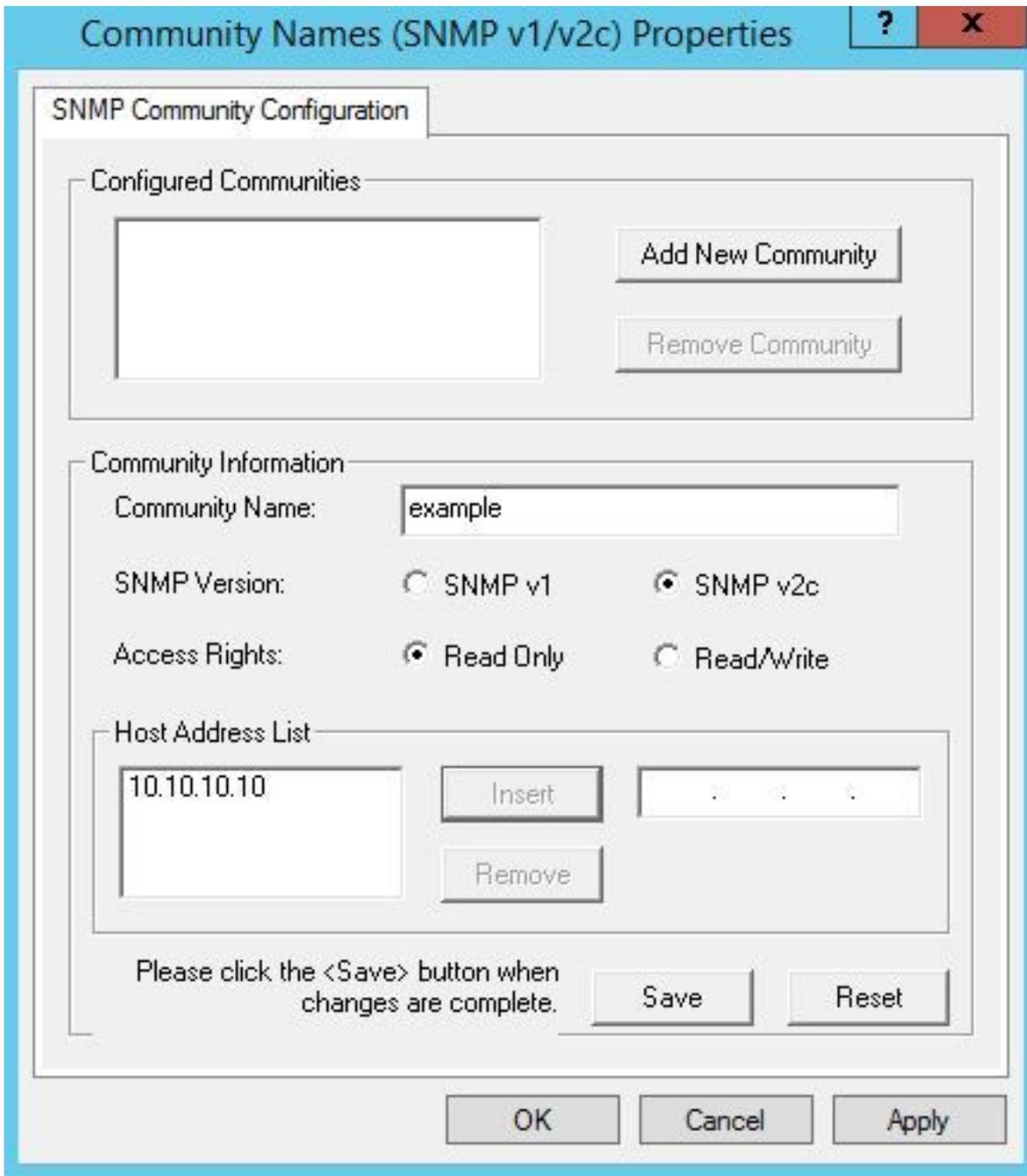
步驟3.出現提示後，在mmc /32中鍵入。

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



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。



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 ✕

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:

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 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.

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/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation。