

使用客服中心上傳程式工具交換憑證

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[UCCE/PCCE模式](#)

[ESXi模式](#)

[自由模式](#)

[運行工具](#)

[技術詳細資料](#)

簡介

本檔案介紹在Unified Contact Center Enterprise(UCCE)解決方案中獲取和上傳證書的聯絡中心上傳程式工具。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- UCCE版本12.6(1)
- 客戶語音入口網站(CVP)版本12.6(1)
- 企業版聊天與電子郵件(ECE)版本12.6(1)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- UCCE 12.6(1)
- CVP 12.6(1)
- 歐洲經委會12.6(1)

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。

背景資訊

在12.x的UCCE/PCCE解決方案中，所有裝置均通過主管理工作站(AW)伺服器中託管的單一平台(SPOG)進行控制。由於PCCE 12.X版本的安全管理合規性(SRC)，解決方案中SPOG和其他伺服器之間的所有通訊都嚴格通過安全的HTTP協定完成。

證書用於實現SPOG與其他裝置之間的無縫安全通訊。在自簽名證書環境中，伺服器之間的證書交換成為必需。要啟用12.5和12.6版本中的新功能(如智慧許可、Webex體驗管理(WXM)和客戶虛擬助理(CVA))，也需要使用此證書交換。

問題

對於不熟悉java的人來說，證書交換可能是一項艱鉅的任務，keytool實用程式，尤其是使用自助服務證書時。


錯誤操作可能導致解決方案配置及其運行狀況出現問題。

證書可以過期，續訂證書是另一個難題。

解決方案

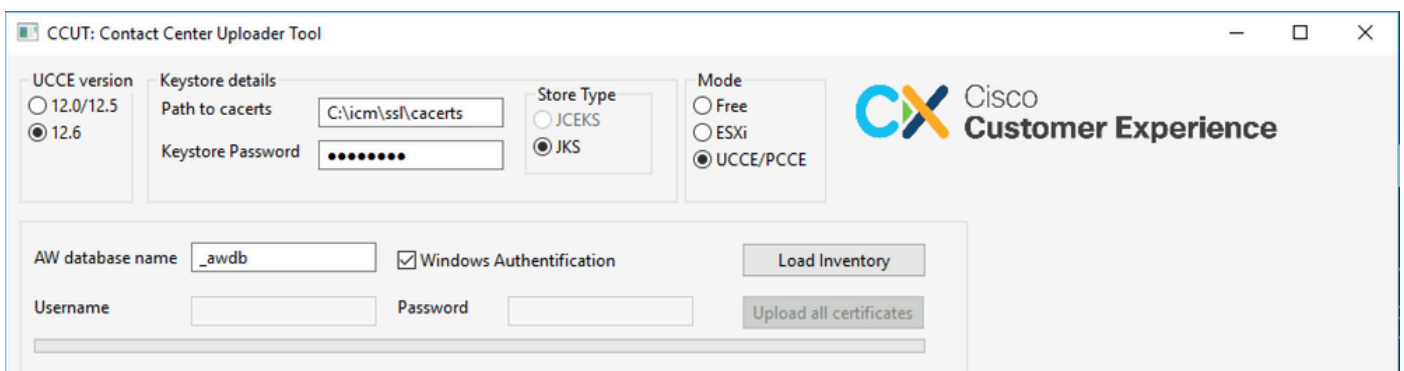
本文包含用Java編寫的聯絡中心上傳程式工具(CCUT)的連結，該連結可幫助您完成任務。

該工具可以連線到UCCE資料庫或ESXi主機，從那裡獲取所有主機的資料，從每台主機獲取證書，然後將其上傳到java cacerts trust store。

 註：該工具由Cisco TAC工程師建立，沒有官方支援。您可以使用ccut@cisco.com取得意見回饋、提出問題和遇到問題。

UCCE/PCCE模式

UCCE/PCCE模式下工具的主應用視窗位於圖片中：



- **AW database name:** 提供AW資料庫、記錄器或PCECEINVENTORY資料庫的名稱。t_Machine...表中必須存在數據。
如果該工具運行在不安裝資料庫元件的UCCE主機上，則可以將遠端結構化查詢語言(SQL)伺

伺服器名稱作為字首新增到資料庫名稱中。

例如AWHDS-A\pcce_awdb

這適用於外圍網關(PG)或路由器電腦。

- Username 和 Password 供具有讀取資料庫資料的訪問許可權的SQL使用者使用。請檢視 Windows Authentication 使用整合的windows身份驗證而不是SQL。
- UCCE version: cacerts檔案的補丁程式取決於安裝的UCCE版本。
- Path to cacerts: cacerts檔案的位置。在UCCE 12.6.X中，系統使用C:\icm\ssl\cacerts,UCCE 12.5使用預設的Java truststore(%CCE_JAVA_HOME%\lib\security\cacert)。
- Keystore Password: cacerts store的預設密碼是changeit。
- Store Type: UCCE使用JKS型別的商店，而CVP使用JCEKS。
- Load Inventory 按鈕:該工具連線到上述資料庫並顯示清單資料。
- Upload all certificates button:該按鈕在工具從資料庫獲取資料後可用。

圖片中載入的資料示例：

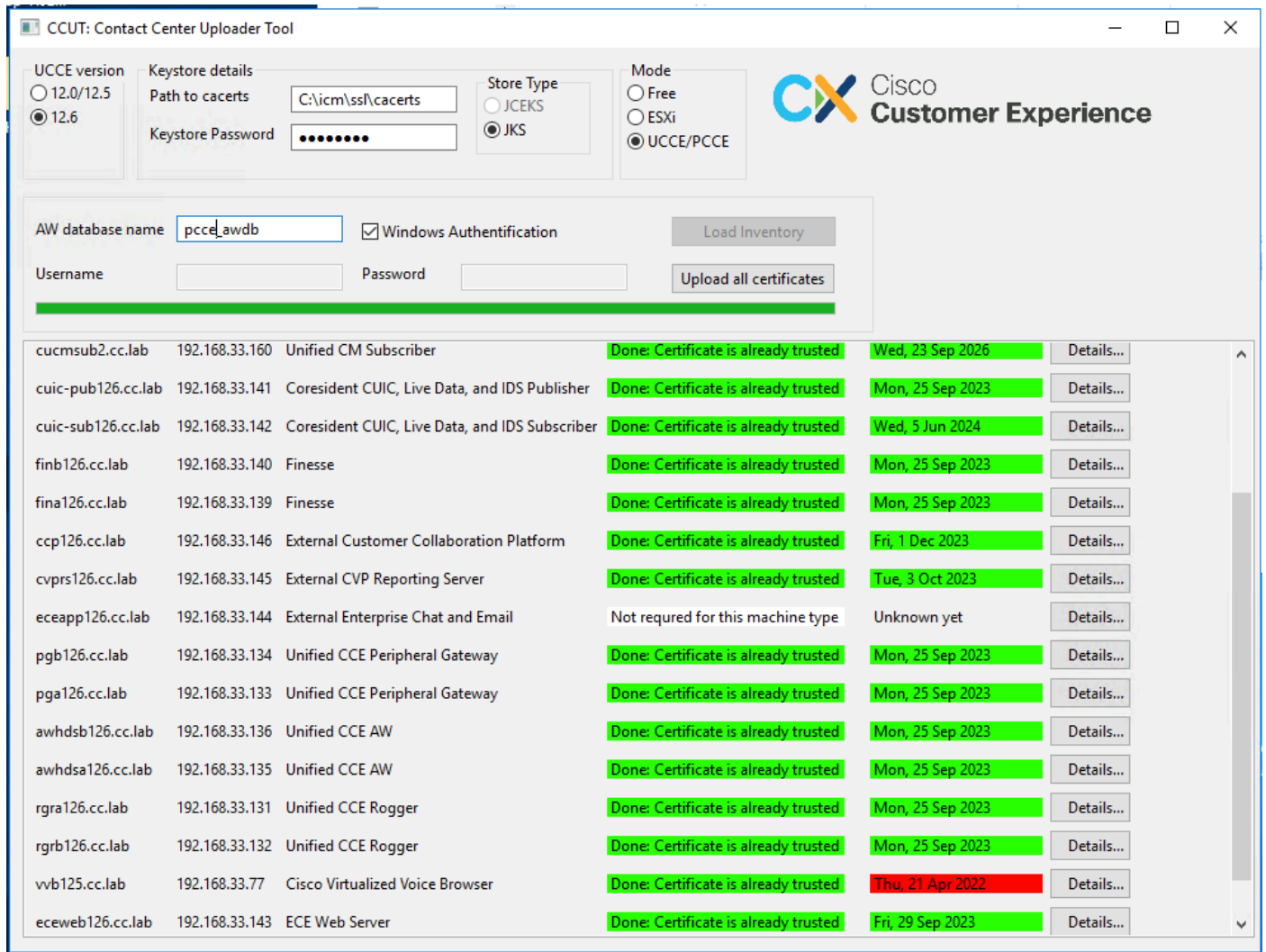
Hostname	IP-address	Machine Type	Status	Expiration date	Details...
cvpcsa126.cc.lab	192.168.33.137	Unified CVP	Unknown yet	Unknown yet	Details...
cvpcsb126.cc.lab	192.168.33.138	Unified CVP	Unknown yet	Unknown yet	Details...
cucmpub.cc.lab	192.168.33.20	Unified CM Publisher	Unknown yet	Unknown yet	Details...
cucmsub.cc.lab	192.168.33.120	Unified CM Subscriber	Unknown yet	Unknown yet	Details...
cucmsub2.cc.lab	192.168.33.160	Unified CM Subscriber	Unknown yet	Unknown yet	Details...
cuic-pub126.cc.lab	192.168.33.141	Coresident CUIC, Live Data, and IDS Publisher	Unknown yet	Unknown yet	Details...
cuic-sub126.cc.lab	192.168.33.142	Coresident CUIC, Live Data, and IDS Subscriber	Unknown yet	Unknown yet	Details...
finb126.cc.lab	192.168.33.140	Finesse	Unknown yet	Unknown yet	Details...
fina126.cc.lab	192.168.33.139	Finesse	Unknown yet	Unknown yet	Details...
ccp126.cc.lab	192.168.33.146	External Customer Collaboration Platform	Unknown yet	Unknown yet	Details...
cvprs126.cc.lab	192.168.33.145	External CVP Reporting Server	Unknown yet	Unknown yet	Details...
eceapp126.cc.lab	192.168.33.144	External Enterprise Chat and Email	Unknown yet	Unknown yet	Details...
pgb126.cc.lab	192.168.33.134	Unified CCE Peripheral Gateway	Unknown yet	Unknown yet	Details...
pga126.cc.lab	192.168.33.133	Unified CCE Peripheral Gateway	Unknown yet	Unknown yet	Details...
awhdsb126.cc.lab	192.168.33.136	Unified CCE AW	Unknown yet	Unknown yet	Details...

清單資料由6列組成：

- 主機名
- IP-Address
- 電腦型別
- 證書資料的狀態或錯誤詳細資訊

- 證書到期日期
- 詳細資料

Upload all Certificates 按鈕的結果：



每行標籤為綠色都是成功的。

需要注意紅色或黃色行。

ESXi模式

如果尚未配置資產清單且t_Machine...表格不包含任何資料，則可以使用ESXi模式進行PCCE/UCCE全新安裝。

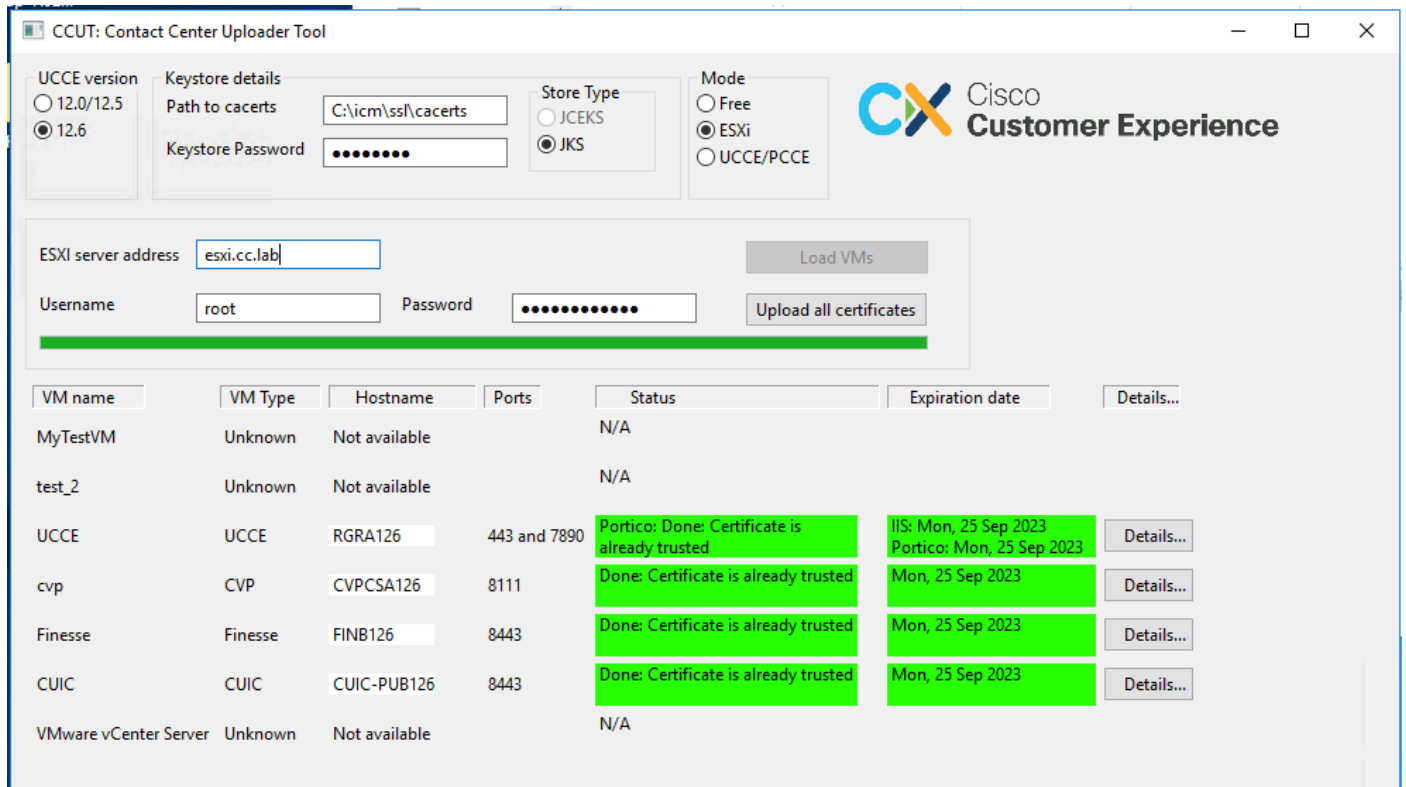
該工具連線到ESXi主機，並從該主機獲取所有虛擬機器的資料。


它從來賓作業系統請求虛擬機器(VM)名稱、VM註釋和主機名。

VM註釋用於標識電腦型別。

VmWare工具必須在VM上運行，否則主機名不會填充。

ESXi模式的工具位於圖片中：



 註：連線不支援VCenter。


自由模式

工具的另一個模式是「自由」模式。

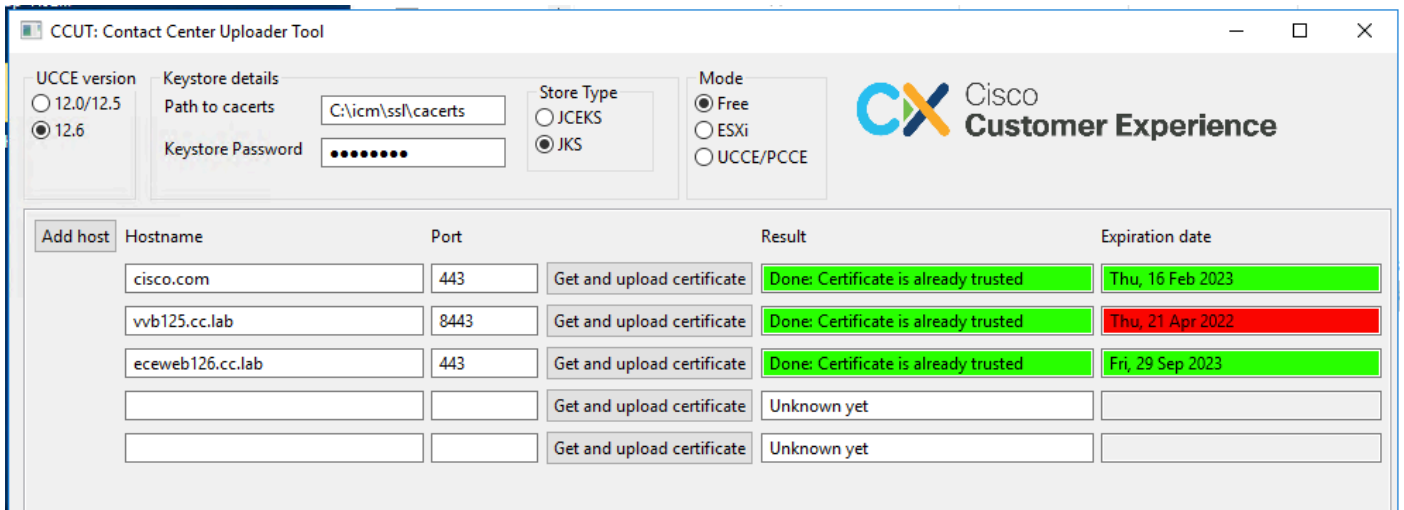
無需使用UCCE資料庫，該工具可用於將任何證書上傳到CVP或ECE。

使用案例示例：

- 獲取第三方Web服務證書並將其上傳到CVP。
- 獲取郵件伺服器的證書並將其上傳到ECE服務伺服器。
- 獲取入侵檢測系統(IDS)證書並將其上傳到ECE應用伺服器。

 注意：由於某些限制，該工具無法將證書上傳到CVP.keystore檔案。

Free模式下的工具示例如下圖所示：



運行工具

下載[客服中心上傳程式工具](#)。

提取下載的存檔檔案。

Launcher檔案包含指向jar和Java的路徑。

如果需要，請更新Java和jar檔案的路徑。

使用管理員許可權開啟命令提示符(cmd)。

使用cd命令轉到提取的資料夾，並運行LauncherX86.bat以啟動該工具。

 注意：請始終對信任儲存檔案進行備份。

技術詳細資料

- 該工具會連線到主機，並檢查憑證是否受信任。如果不受信任，則會上傳憑證。
- 使用別名util-[hostname]-[port]上傳證書，例如util-vvb125.cc.lab-8443。
- 主機可以傳送多個證書。在這種情況下，工具會將所有這些憑證上傳為根和/或中間字首。
- 該工具使用java 1.8進行編譯。
- 預設情況下，該工具通過localhost:1433連線到資料庫。
- 最小螢幕解析度為1024x768。不支援縮放模式。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。