如何配置和排除PCA的UCCE/UCCX设备故障

目录

简<u>介</u> <u>先决条件</u> <u>要求</u> <u>使用的组件</u> <u>背景信息</u> <u>PCA UCCE配置</u> <u>UCCE HTTP诊断的门廓和SNMP设置</u> <u>HTTP诊断的门廓设置</u> <u>SNMP设置</u> <u>启用SNMP卡扣式代理程序并且创建社区字符串</u> <u>UCCX配置</u> <u>HTTP配置</u> <u>SNMP设置</u> <u>达障排除</u>

简介

本文描述如何配置和排除统一的Contact Center企业(UCCE)和Unfied Contac中心头等合作保证的 (PCA) Express(UCCX)设备故障

<u>先决条件</u>

<u>要求</u>

- PCA globaladmin登录
- PCA Contact Center许可证支持所有登陆的代理程序
- Contact Center域用户登录和UCCE诊断的门廓访问
- UCCE Windows简名管理协议(SNMP)只读(RO)社区字符串

使用的组件

本文档中的信息不适合于对任何特定PCA或Contact Center版本

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原 始(默认)配置。如果您使用的是真实网络,请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

Note:如果UCCE 11.6管理与PCA 11.6那么您将需要升级到超文本传输协议(HTTP)的PCA 12.1能通过。

UCCE 11.6使用PCA 11.6不支持的TLS版本1.2。

PCA UCCE配置

步骤1:首先,请保证您的UCCE在一个被管理的状态。

如镜像所显示,连接toInventory >库存管理>管理证件>创建profilefor您的UCCE设备。

X

Discover Devices

)	UCCE115 COM	ITACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1
)	Vcenter VCE	NTER	10.88.7.14
	*Profile Name Device Type		* Indicates required fie
	*IP Version		JARAGERIK
*A	pply this credential to the given IP address	10.201.224.49 10.201.224.50	
	Constant SNMD Ontions		
v (seneral SNIMP Options		
• (SNMP Timeout	10 v seconds	
v (SNMP Timeout SNMP Retries	10 v seconds	
¥ (SNMP Timeout SNMP Retries *SNMP Version	10 seconds 2 2c	
+ (+ :	SNMP Timeout SNMP Retries *SNMP Version	10 ▼ seconds 2 ▼ 2c ▼	
• (• :	SNMP V2	10 v seconds 2 v 2c v 	
▼ (▼ { *R	Source and Source of Controls Source and Source of Controls Source of Controls Source of Controls Source of Controls of Controls Source of Controls of Controls Source of Controls of Controls String	10 ▼ seconds 2 ▼ 2c ▼ 	

Note:您在格式必须送进HTTP证件:hcsdc2\administrator,当您添加在PCA用户界面的 UCCE。那里hcsdc2窗口域和管理员是您登录的帐户

UCCE HTTP诊断的门廓和SNMP设置

HTTP诊断的门廓设置

步骤1.为了HTTP证件能通过在PCA,请保证域\管理员用户能访问诊断的门廓。

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

如果域管理员不访问与同样证件的链路,则PCA不是能检索需要信息,并且HTTP证件发生故障。

步骤2.打开从您的Windows服务器的Internet Explorer。

步骤3.输入到浏览器里: https://<UCCE_IP>:7890/icmdp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion.

第四步:当提示登录,请使用您曾经登录到您的Windows服务器作为域∖管理员和该管理员密码的同 样证件。

	Windows Security X
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

第五步:一旦登陆您请接收您的UCCE的版本说明,这指示在PCA的HTTP通行证。

SNMP设置

启用SNMP服务

步骤1.点击窗口图标给开始菜单带来您。

步骤2.点击搜索棒和输入运行并且按回车。

第三步:一旦提示出现在services.msc的输入。





9.	Se	rvices				- 0	X
File Action View	Help						
le e e							
🔍 Services (Local)	Name	Description	Status	Startup Type	Log On As		^
and the second s	Background Intelligent Transfer Service	Transfers fil	Running	Automatic (D	Local Syste		
	Background Tasks Infrastructure Service	Windows in	Running	Automatic	Local Syste		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	Base Filtering Engine	The Base Fil	Running	Automatic	Local Service		=
	Certificate Propagation	Copies user	Running	Manual	Local Syste		
	🔅 Cisco Contact Center SNMP Management	Manages th	Running	Automatic	Local Syste	2	-
	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		
	端 Cisco ICM bofa PG1B		Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM bofa PG2B		Running	Automatic	Local Syste		
	端 Cisco ICM bofa PG3B		Running	Automatic	Local Syste		
	端 Cisco ICM bofa RouterB	Provides Co	Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM Diagnostic Framework	Provides a	Running	Automatic	Local Syste		
	CNG Key Isolation	The CNG ke	Running	Manual (Trig	Local Syste		
	🔍 COM+ Event System	Supports Sy	Running	Automatic	Local Service		
	COM+ System Application	Manages th	Running	Manual	Local Syste		
	😘 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		
	Cevice Association Service	Enables pair		Manual (Trig	Local Syste		
	Cevice Install Service	Enables a c		Manual (Trig	Local Syste		~
	Extended Standard						

第五步:如果它不在**运行状态**, rlight点击服务,则点击属性。

aeneral	Log On	Recovery	Depende	encies				
Service	name:	Cisco Cont	act Center	SNMP Manage	ment			
Display name:		Cisco Contact Center SNMP Management						
Description:		Manages the Cisco Contact Center SNMP Agent						
Path to "C:\icm	executabl Vbin/cccs	le: :nmpmgmt.ex	œ"					
Startup	type:	Automatic						
Service status:		Running			<u> </u>			
3	Start	Stop)	Pause	Resume			
You ca from he Start pa	n specify t re. arameters:	he start para	meters tha	t apply when you	u start the service			

第六步:保证**起始类型自动**然后点击服务的开始。

步骤7.Select**适用**为了保存设置。

启用SNMP卡扣式代理程序并且创建社区字符串

步骤1.点击窗口图标调用您到开始菜单。

步骤2.点击搜索棒并且输入运行并且按回车。

第三步:一旦提示出现请输入mmc/32。

步骤4.如镜像所显示,选择File>添加/去除卡扣式。

ap-in Active Directory Do…	Vendor Microsoft Cor	^		Console Root	Edit Extensions
Active Directory Site Active Directory Use	Microsoft Cor Microsoft Cor	=			Remove
ActiveX Control	Microsoft Cor… Microsoft Cor				Move Up
Authorization Manager	Microsoft Cor				Move Down
Certificates	Microsoft Cor		Add >		
Cisco SNMP Agent M	Microsoft Cor				
Computer Managem	Microsoft Cor				
Device Manager	Microsoft Cor				
Disk Management	Microsoft and				
Event Viewer	Microsoft Cor				
Folder	Microsoft Cor	~			Advanced
cription:					

步骤5.选择Cisco SNMP座席管理工具并且点击在中间的Add >按钮,然后选择得好。

步骤6.Once第5步完成点击SNMP的V1/V2c **CommunityNames**按钮,用鼠标右键单击并且点击配置。

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

步骤7.添加在您的属性名称,选择您的SNMP版本然后进入在您的PCA服务器并且点击插入。

步骤 8在您点击保存并且适用后,请关闭在mmc外面。它在控制台要求保存它,是点击,并且当前 您的UCCE准备被发现在PCA。

如果诊断的门廓不显示,在您输入您的证件后

步骤1.点击窗口图标调用您到开始菜单。

步骤2.点击搜索棒并且输入运行并且按回车。

第三步:一旦提示出现请输入services.msc。

步骤4.终止Apache服务。

步骤5.从c:\icm\tomcat\webapps删除文件夹cceadmin, unifiedconfig,设置。

步骤6.再请开始Apache服务,在您等2分钟后,并且被删除的文件夹必须重新生成。

步骤 7.现在,请登录诊断的门廓。

UCCX配置

步骤1:保证您的UCCE在一个被管理的状态。

连接toInventory >库存管理>管理证件>创建profilefor您的UCCX设备。

Discover Devices

X				
UCCE115	CON	ACT CENTER EXPRESS		10.201.224.49 1
Vcenter	VCEI	TER		10.88.7.14
*Profile	Name	UCCE115		* Indicates required field
Device	e Type	CONTACT CENTER EXPRES	SS I	(Optional)
*IP Ve	ersion	v4 🔻		2
*Apply this credential to the IP ac	he given Idress	10.201.224.49 10.201.224.50	(i)	
 General SNMP Option SNMP Time 	ions meout	10 v seconds		
SNMP R	letries	2 💌		
*SNMP Vers	sion	2c 💌		
• SNMP V2				
*SNMP Read Communit	y String	••••••		
*Re-enter SNMP Read Con	nmunity String	••••••		
	v String			
SNMP Write Communit	, ,			

X

HTTP配置

步骤1:应该设置您的管理员网页用户界面(UI),当您安装了Windows服务器和使用设置的HTTP证件 ,当加入PCA。

第二步:如果丢失了或忘记了您的UI密码,请登录对您的UCCX命令行界面(CLI)。

第三步:其次,请进入:**使用情况reset_application_ui_administrator_name**和重置帐户的**使用情况** reset_application_ui_administrator_password。

第四步:现在,您一定能登录到UI。

SNMP设置

步骤1.登录对UI并且请使用您的HTTP证件。

第二步:在定位的顶部用鼠标右键单击请丢弃下来然后选择Cisco Unified维护性。

步骤3.选择SNMP然后选择您的期望SNMP版本。

步骤4.点击服务器并且选择您的UCCX然后点击查找然后添加新。

步骤5.进入在您的社区字符串名字和IP地址。在您在ip后插入,为访问权限请选择只读,然后点击保存。

Accept SNMP Packets or Host IP Address	ly from these hosts
Insert	
Host IP Addresses	
10.10.10.10	*
	- Remov
7	
	 Accept SNMP Packets or Host IP Address Insert Host IP Addresses 10.10.10.10

第六步:现在,您一定能对comeplete每在您的UCCE/UCCX的成功的发现上。

<u>故障排除</u>

如果HTTP和SNMP的发现发生故障您能检查日志

步骤1.连接对系统Administration>Log管理。

步骤2.集14发现,调试的库存。

步骤3.再创问题并且收集日志。

步骤4.打开压缩文件并且连接到有用的日志的位置。

/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:如果UCCE性能计数器不是显示的正确的在PCA,请使用此链路为了保证您能访问诊断 的门廓和检索他们:https://PCA_IP:7890/icmdp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation。