Konfigurieren und Beheben von Fehlern bei UCCE-/UCCX-Geräten für PCA

Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Hintergrundinformationen PCA UCCE-Konfiguration UCCE HTTP Diagnostic Porticore und SNMP-Einrichtung HTTP Diagnostic Port Setup SNMP-Einrichtung Aktivieren Sie den SNMP Snap-In-Agenten, und erstellen Sie den Community String. UCCX-Konfiguration HTTP-Setup SNMP-Einrichtung Fehlerbehebung

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Konfiguration und Fehlerbehebung von Unified Contact Center Enterprise (UCCE)- und Unified Contact Center Express (UCCX)-Geräten für Prime Collaboration Assurance (PCA).

Voraussetzungen

Anforderungen

- Anmeldung bei PCA globaladmin
- PCA Contact Center-Lizenzen zur Unterstützung aller angemeldeten Agenten
- Contact Center Domain User Login und Zugriff auf UCCE Diagnostic Portal
- UCCE Windows Simple Name Management Protocol (SNMP) Read Only (RO) Community String

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich nicht auf bestimmte Versionen des PCA oder Contact Center.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Hinweis: Wenn ein UCCE 11.6 mit einem PCA 11.6 verwaltet wird, müssen Sie ein Upgrade auf PCA 12.1 durchführen, damit das Hypertext Transfer Protocol (HTTP) weitergegeben werden kann.

UCCE 11.6 verwendet TLS-Version 1.2, die von PCA 11.6 nicht unterstützt wird.

PCA UCCE-Konfiguration

Schritt 1: Stellen Sie zunächst sicher, dass Ihre UCCEs den Status "Managed" haben.

Navigieren Sie zulnventory > Inventory Management > Manage Credentials (Anmeldeinformationen verwalten) > Create a profile for your UCCE devices (Profil für UCCE-Geräte erstellen), wie im Bild gezeigt.

Discover Devices			>
Manage Credentials	Device Discovery		
UCCE115	CONTACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 1	-
O Vcenter	VCENTER	10.88.7.14	-
*Profile Na	UCCE115	* Indicates required fie	ble
Device Ty	CONTACT CENTER EXPRESS	(Optional)	4
*IP Vers	on v4 🔻	 ~	
*Apply this credential to the IP addr	iven ss 10.201.224.49 10.201.224.50		
▼ General SNMP Option	S	 	-
SNMP Time	ut 10 v seconds		
SNMP Retr	es 2 🔻		
*SNMP Versio	2c 🔻		
 SNMP V2 			
*SNMP Read Community S	ring		
*Re-enter SNMP Read Comm	nity		
SNMP Write Community S	ring		
D CNIMD W.4- C			
		Save Ne	xt

Hinweis: Sie müssen Geben Sie die HTTP-Anmeldeinformationen im Format ein: hcsdc2\administrator, wenn Sie UCCE in der PCA-Benutzeroberfläche hinzufügen. wobei hcsdc2 die Windows-Domäne und der Administrator das Konto ist, bei dem Sie sich

UCCE HTTP Diagnostic Porticore und SNMP-Einrichtung

HTTP Diagnostic Port Setup

Schritt 1: Damit die HTTP-Anmeldeinformationen auf PCA übertragen werden, muss sichergestellt werden, dass der Domain\Administrator User auf das Diagnoseportal zugreifen kann.

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

Wenn der Domänenadministrator keinen Zugriff auf den Link mit denselben Anmeldeinformationen hat, kann PCA die erforderlichen Informationen nicht abrufen, und die HTTP-Anmeldeinformationen schlagen fehl.

Schritt 2: Öffnen Sie den Internet Explorer von Ihrem Windows-Server aus.

Schritt 3: Eingabe in den Browser: https://<UCCE_IP>:7890/icmdp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion.

Schritt 4: Wenn Sie zur Anmeldung aufgefordert werden, verwenden Sie die gleichen Anmeldeinformationen, die Sie für die Anmeldung beim Windows-Server verwendet haben, wie Domain\Administrator und das Administratorkennwort.

	Windows Security
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

Schritt 5: Wenn Sie sich angemeldet haben, erhalten Sie eine Versionsbeschreibung Ihres UCCE, was auf den HTTP-Pass im PCA hinweist.



SNMP-Einrichtung

Aktivieren des SNMP-Service

Schritt 1: Klicken Sie auf das Windows-Symbol, um zum Startmenü zu gelangen.

Schritt 2: Klicken Sie auf die Suchleiste und geben Sie Ausführen ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Schritt 3: Sobald die Eingabeaufforderung angezeigt wird, geben Sie in services.msc ein.

	Run	x
	Type the name of a program, folder, document, or Internet resource, and Windows will open it for you.	
Open:	Services.msc V This task will be created with administrative privileges.]
	OK Cancel Browse]

Schritt 4: Das Menü "Services" wird angezeigt. Wählen Sie Cisco Contact Center SNMP Agent aus, und stellen Sie sicher, dass der **Status "Ausführen"** lautet.

0	Se	rvices				- 1	x
File Action View	Help						
	🗟 🔽 📰 🕨 🗉 🖬 🕨						
🔍 Services (Local)	Name	Description	Status	Startup Type	Log On As		^
	Background Intelligent Transfer Service	Transfers fil	Running	Automatic (D	Local Syste	1	
	🔍 Background Tasks Infrastructure Service	Windows in	Running	Automatic	Local Syste		-
	🕰 Base Filtering Engine	The Base Fil	Running	Automatic	Local Service	5	=
	Certificate Propagation	Copies user	Running	Manual	Local Syste	202	-
	Cisco Contact Center SNMP Management	Manages th	Running	Automatic	Local Syste		-
	🔐 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		
	🔍 Cisco ICM bofa PG1B		Running	Automatic	Local Syste	8	
	🔍 Cisco ICM bofa PG2B		Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM bofa PG3B		Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM bofa RouterB	Provides Co	Running	Automatic	Local Syste		
	🔍 Cisco ICM Diagnostic Framework	Provides a	Running	Automatic	Local Syste	2	
	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	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e	
	Cryptographic Services	Provides thr	Running	Automatic	Network S		
	COM Server Process Launcher	The DCOM	Running	Automatic	Local Syste	e e e e e e e e e e e e e e e e e e e	
	Cevice Association Service	Enables pair		Manual (Trig	Local Syste	2	
	Cevice Install Service	Enables a c		Manual (Trig	Local Syste		~
	Extended Standard						

Schritt 5: Wenn der Status Ausführen nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Dienst und anschließend auf Eigenschaften.

Log On	Recovery	Depende	ncies			
ame:	Cisco Conta	ict Center	SNMP Ma	nagement	1	
ame:	Cisco Conta	ict Center	SNMP Ma	nagement	í.	
m:	Manages th processes	e Cisco C	Contact Cen	ter SNMF	Agent	~ ~
kecutabl bin\cccs	e: nmpmgmt.exe	•"				
pe:	Automatic)				¥
tatus:	Running					
art	Stop		Pause		Resume	
specify tl	he start paran	neters tha	t apply whe	n you sta	t the serv	vice
	ame: ame: ame: on: cecutabl in\cccs pe: tatus: art	ame: Cisco Conta ame: Cisco Conta ame: Cisco Conta ame: Manages th processes kecutable: in \cccsnmpmgmt.exe pe: Automatic atus: Running art Stop	ame: Cisco Contact Center ame: Cisco Contact Center ame: Cisco Contact Center on: Manages the Cisco C processes kecutable: in \cccsnmpmgmt.exe" pe: Automatic tatus: Running art Stop	Log On Recovery Dependencies ame: Cisco Contact Center SNMP Marane ame: Cisco Contact Center SNMP Marane ame: Manages the Cisco Contact Center SNMP Marane on: Manages the Cisco Contact Center SNMP Marane vecutable:	ame: Cisco Contact Center SNMP Management ame: Cisco Contact Center SNMP Management ame: Cisco Contact Center SNMP Management on: Manages the Cisco Contact Center SNMP processes cecutable: in \cccsnmpmgmt.exe" pe: Automatic tatus: Running att Stop Pause specify the start parameters that apply when you start	Log On Recovery Dependencies ame: Cisco Contact Center SNMP Management ame: Cisco Contact Center SNMP Management ame: Manages the Cisco Contact Center SNMP Agent processes processes kecutable:

Schritt 6: Stellen Sie sicher, dass der Starttyp Automatisch ist, und klicken Sie dann auf Starten.

Schritt 7.Wählen Sie Apply, um die Einstellungen zu speichern.

Aktivieren Sie den SNMP Snap-In-Agenten, und erstellen Sie den Community String.

Schritt 1: Klicken Sie auf das Windows-Symbol, um zum Startmenü zu gelangen.

Schritt 2: Klicken Sie auf die Suchleiste, geben Sie Ausführen ein und klicken Sie auf Eingabe.

Schritt 3: Sobald die Eingabeaufforderung angezeigt wird, geben Sie mmc /32 ein.

Schritt 4: Wählen Sie Datei > Snap-In hinzufügen/entfernen, wie im Bild gezeigt.

nap-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				Move Up
Authorization Manager	Microsoft Cor				Move Down
Certificates	Microsoft Cor		Add >		
Cisco SNMP Agent M	Cisco System				
Computer Managem	Microsoft Cor				
Device Manager	Microsoft Cor				
Disk Management	Microsoft and				
Event Viewer	Microsoft Cor				-
Folder	Microsoft Cor	×			Advanced
cription					
scription:					

Schritt 5: Wählen Sie das Cisco SNMP Agent Management Tool aus, und klicken Sie in der Mitte auf Hinzufügen >, und wählen Sie OK aus.

Schritt 6.Wenn Schritt 5 abgeschlossen ist, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die **CommunityNames**-Schaltfläche für SNMP V1/V2c, und klicken Sie dann auf "Konfigurieren".

		Add New Community
		Remove Community
Community Information - Community Name:	example	
SNMP Version: Access Rights:	⊂ SNMP v1 ● Read Only	 SNMP v2c Read/Write
Host Address List	Insert	
Please click the <s chan</s 	ave> button when ges are complete.	Save Reset

Schritt 7: Fügen Sie Ihren Community-Namen hinzu, wählen Sie Ihre SNMP-Version aus, geben Sie dann Ihren PCA-Server ein, und klicken Sie auf Einfügen.

Schritt 8: Wenn Sie auf "Speichern und anwenden" klicken, schließen Sie die MMC. Sie wird aufgefordert, die Datei auf der Konsole zu speichern. Klicken Sie auf "Ja", und jetzt ist Ihr UCCE bereit, in PCA erkannt zu werden.

Wenn das Diagnoseprogramm nach Eingabe Ihrer Anmeldeinformationen nicht angezeigt wird

Schritt 1: Klicken Sie auf das Windows-Symbol, um zum Startmenü zu gelangen.

Schritt 2: Klicken Sie auf die Suchleiste und geben Sie run ein und drücken Sie die Eingabetaste.

Schritt 3: Sobald die Eingabeaufforderung angezeigt wird, geben Sie services.msc ein.

Schritt 4: Beenden Sie den Apache-Dienst.

Schritt 5: Löschen Sie die Ordner cceadmin, unifiedconfig, setup aus c:\icm\tomcat\webapps.

Schritt 6: Starten Sie den Apache-Dienst erneut, nachdem Sie 2 Minuten warten, und die gelöschten Ordner müssen neu generiert werden.

Schritt 7: Melden Sie sich jetzt beim Diagnostic's Portico an.

UCCX-Konfiguration

Schritt 1: Stellen Sie sicher, dass Ihre UCCEs den Status "Managed" haben.

Navigieren Sie zulnventory > Inventory Management > Manage Credentials (Anmeldeinformationen verwalten > Profil für UCCX-Geräte erstellen.

Discover Devices

🐝 м	anage Credentials \rightarrow	Device Discovery		
	UCCE115 COM	TACT CENTER EXPRESS		10.201.224.49 1
	Vcenter VCE	ITER		10.88.7.14
	*Profile Name	UCCE115	[* Indicates required fi
	Device Type	CONTACT CENTER EXPRESS		(Optional)
	*IP Version	v4 🔻	-	2
*/	Apply this credential to the given IP address	10.201.224.49 10.201.224.50		
v (General SNMP Options			
	SNMP Timeout	10 v seconds		
	SNMP Retries	2 🔻		
	*SNMP Version	2c 💌		
•	SNMP V2			
	*SNMP Read Community String			
*R	Re-enter SNMP Read Community String			
	SNMP Write Community String			
	CNIMD W.H- C			

X

HTTP-Setup

Schritt 1: Die Administrator-Webbenutzeroberfläche (UI) sollte eingerichtet worden sein, wenn Sie den Windows-Server installiert haben. Sie wird für die HTTP-Anmeldeinformationen verwendet, wenn Sie auf dem PCA eingegeben werden.

Schritt 2: Wenn Sie Ihr Kennwort für die Benutzeroberfläche verloren haben oder vergessen haben, melden Sie sich bitte bei der CLI (Command Line Interface) des UCCX an.

Schritt 3: Geben Sie als Nächstes Folgendes ein: utils reset_application_ui_administrator_name

und utils reset_application_ui_administrator_password zum Zurücksetzen des Kontos.

Schritt 4: Jetzt müssen Sie sich bei der Benutzeroberfläche anmelden können.

SNMP-Einrichtung

Schritt 1: Melden Sie sich bei der Benutzeroberfläche an, und verwenden Sie Ihre HTTP-Anmeldeinformationen.

Schritt 2: Klicken Sie in der rechten oberen Ecke auf das Dropdown-Menü Navigation, und wählen Sie **Cisco Unified Serviceability aus.**

Schritt 3: Wählen Sie SNMP und anschließend die gewünschte SNMP-Version aus.

Schritt 4: Klicken Sie auf den Server, wählen Sie Ihr UCCX aus, klicken Sie dann auf Suchen und dann auf Neu hinzufügen.

Schritt 5: Geben Sie den Community-String-Namen und die IP-Adresse ein. Wählen Sie nach dem Einfügen in die IP-Datei ReadOnly für die Zugriffsberechtigungen aus, und klicken Sie dann auf Save.

-Community String Information-

Community String Name*	pca

-Host IP Addresses Information-

Accept SNMP Packets from any host		Accept SNMP Packets only Host IP Address	y from these hosts
		Insert	
		Host IP Addresses	
		10.10.10	*
			* Remove
Access Privileges			
Access Privileges*	ReadOnly	T	
ONotify access priv	vilege is required in order	to configure Notification Destinat	tions.

Schritt 6: Jetzt müssen Sie in der Lage sein, eine erfolgreiche UCCE/UCCX-Analyse durchzuführen.

Fehlerbehebung

Wenn die Erkennung für HTTP und SNMP fehlschlägt, können Sie die Protokolle überprüfen.

Schritt 1: Navigieren Sie zu Systemverwaltung > Protokollverwaltung.

Schritt 2: Legen Sie 14 Discovery, Inventory to debug fest.

Schritt 3: Erstellen Sie das Problem erneut, und sammeln Sie die Protokolle.

Schritt 4: Öffnen Sie die ZIP-Datei, und navigieren Sie zu den Speicherorten für nützliche Protokolle.

/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

Hinweis: Wenn die UCCE-Leistungsindikatoren im PCA nicht korrekt angezeigt werden, verwenden Sie diesen Link, um sicherzustellen, dass Sie auf das Diagnoseportal zugreifen und diese abrufen können: https://PCA_IP:7890/icmdp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation