

# PCA のための UCCE/UCCX デバイスを設定し問題を解決する方法

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[PCA UCCE 設定](#)

[UCCE HTTP 診断柱廊玄関および SNMP 設定](#)

[HTTP 診断柱廊玄関設定](#)

[SNMP 設定](#)

[SNMP スナップ式エージェントを有効にし、コミュニティストリングを作成して下さい](#)

[UCCX 設定](#)

[HTTP 設定](#)

[SNMP 設定](#)

[トラブルシューティング](#)

## 概要

この資料に記述されています設定し解決する方法を Unified Contact Center Enterprise ( UCCE ) および Prime Collaboration 保証 ( PCA ) のための Unified Contact Center Express ( UCCX ) デバイスを

## 前提条件

### 要件

- PCA globaladmin ログイン
- ログオンされたエージェントすべてをサポートする PCA コンタクトセンター ライセンス
- コンタクトセンター ドメイン ユーザ ログインおよび UCCE 診断柱廊玄関はアクセスします
- UCCE Windows 単純名 管理プロトコル ( SNMP ) Read only ( RO ) コミュニティストリング

### 使用するコンポーネント

この文書に記載されている情報はあらゆる仕様 PCA がコンタクトセンター バージョンに関係しません

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください

さい。

## 背景説明

注: UCCE 11.6 が PCA 11.6 と管理されれば渡るためにハイパーテキスト転送プロトコル (HTTP) のための PCA 12.1 にアップグレードする必要があります。  
UCCE 11.6 は PCA 11.6 がサポートしない TLS バージョン 1.2 を利用します。

## PCA UCCE 設定

ステップ 1: 最初に、UCCE をあります管理された状態に確認して下さい。

toInventory ナビゲートはイメージに示すように > 資材 管理 > 信任状を > 作成します profilefor を UCCE デバイス、管理します。

Discover Devices

Profile Name	Device Type	IP Address
UCCE115	CONTACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 10.201.224.50
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

注: 形式で HTTP 信任状を入力して下さい: PCA ユーザーインターフェイスの UCCE を追加する時、hcsdc2\administrator。hcsdc2 がある一方、ウィンドウドメインおよび管理者はアカウント ログインです

# UCCE HTTP 診断柱廊玄関および SNMP 設定

## HTTP 診断柱廊玄関設定

ステップ 1. PCA で渡るべき HTTP 信任状のためにドメイン\管理者ユーザを診断柱廊玄関にアクセスできます確認して下さい。

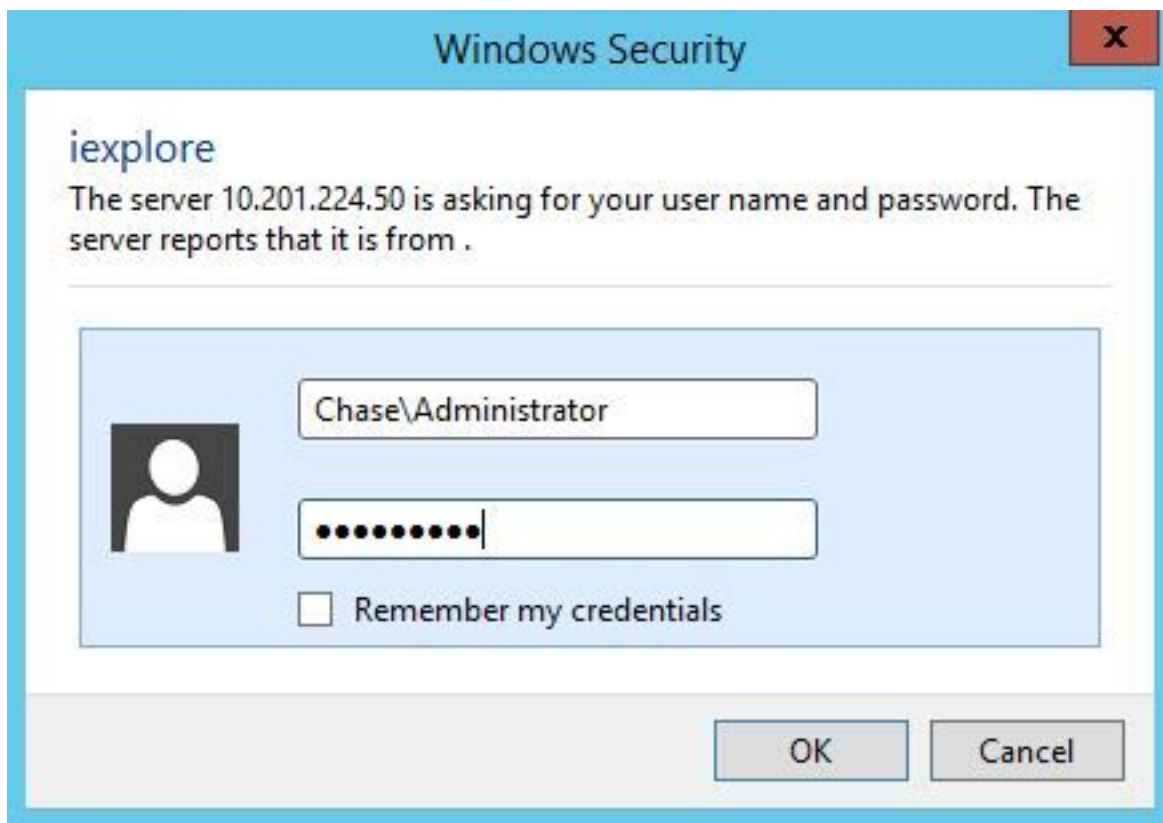
`https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion`

ドメイン管理者は同じ信任状とのリンクにアクセスできない場合、PCA は必要とされる情報を検索できることではないし、HTTP 信任状は失敗します。

ステップ 2. Windows サーバからの Internet Explorer を開いて下さい。

ステップ 3. ブラウザへの入力: `https://<UCCE_IP>:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetProductVersion`.

ステップ 4 ログインにプロンプト表示された場合、ドメイン\管理者およびその管理者のパスワードとして Windows サーバにログインに使用した同じ信任状を使用して下さい。



ステップ 5 ログインされる UCCE のバージョン説明を受け取りなさい、これは PCA の HTTP パスを示します。

```
<?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>
```

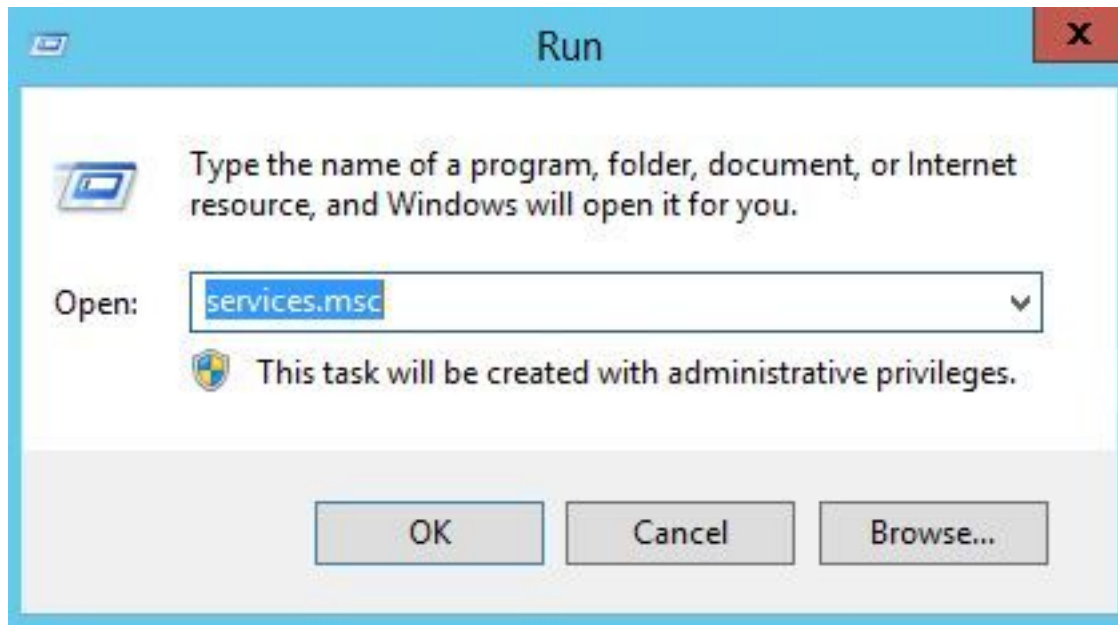
## SNMP 設定

## SNMP サービスを有効に して下さい

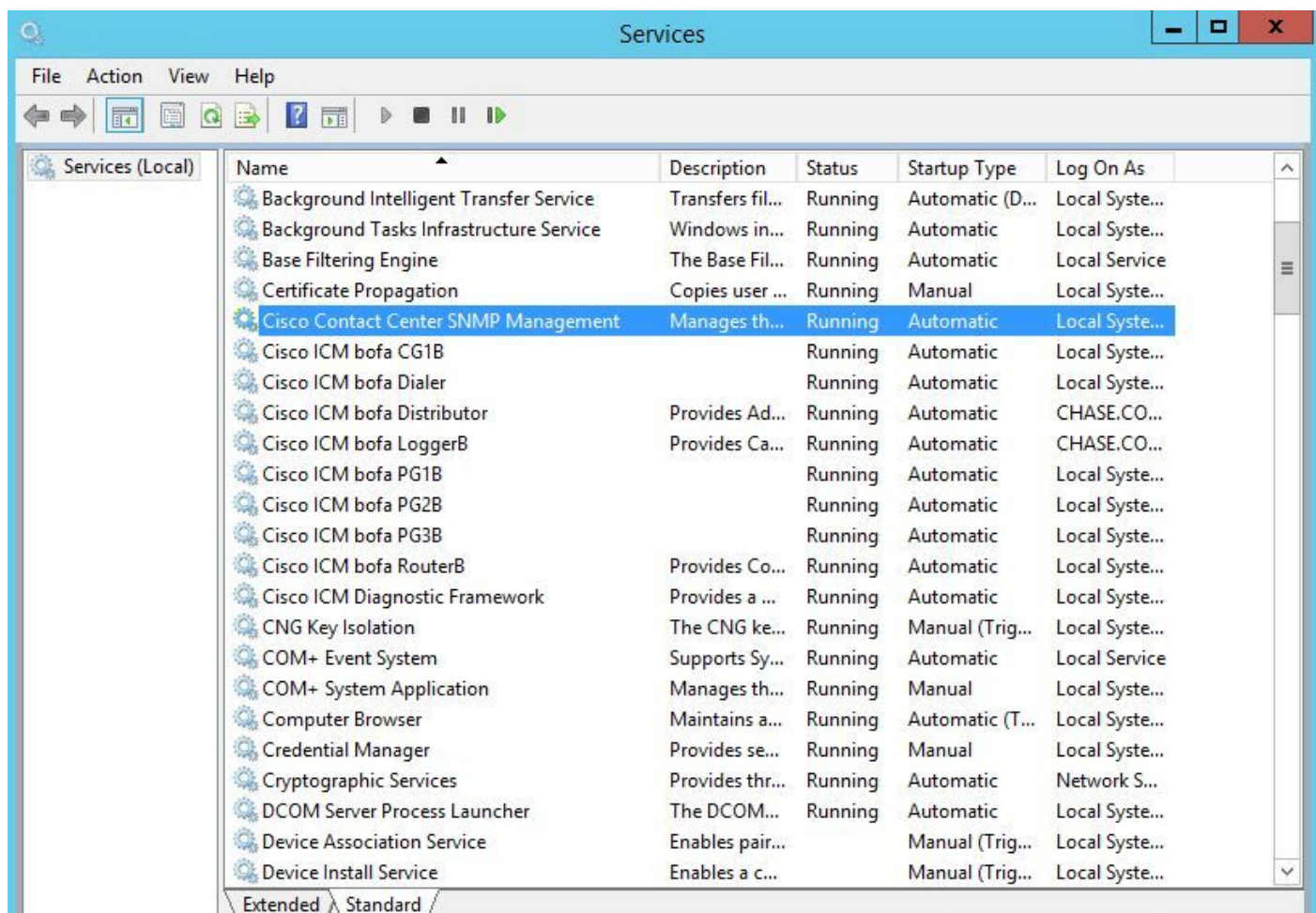
ステップ 1. Start メニューに連れて来るために Windows アイコンをクリックして下さい。

ステップ 2.検索バーおよび入力実行をクリックし、入力を押して下さい。

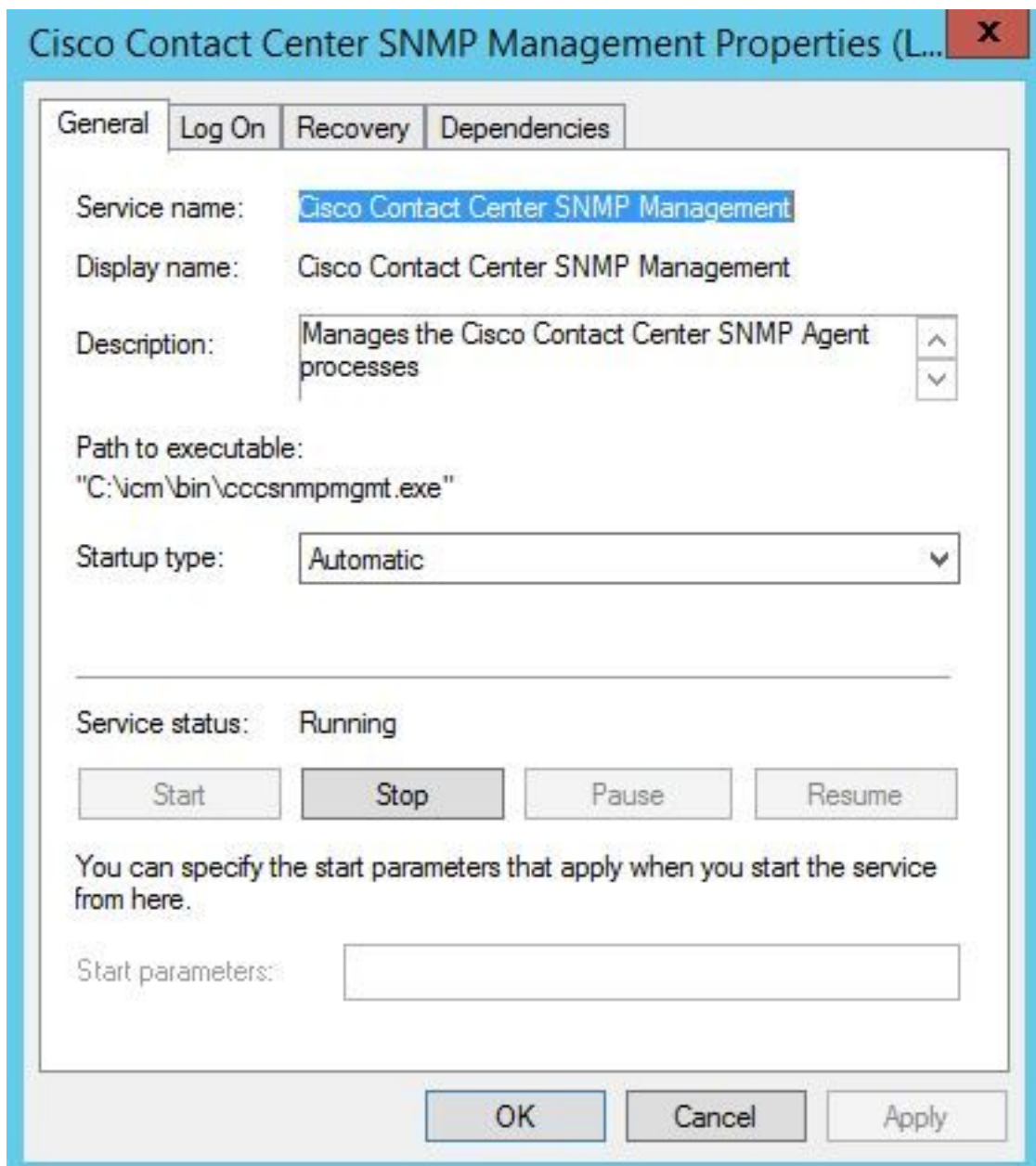
ステップ 3 プロンプトが **services.msc** の入力を現われれば。



ステップ 4 Services メニューはアップします。コンタクトセンター SNMP エージェントを『Cisco』を選択し、あります走行状態に確認して下さい。



ステップ 5 それが行走状態にない場合、right はサービスをクリックしましたり、『Properties』をクリックします。



ステップ 6 始動タイプをです自動それから『Start』をクリックしますサービスのために確認して下さい。

ステップ 7.Select は設定を保存するために適用されます。

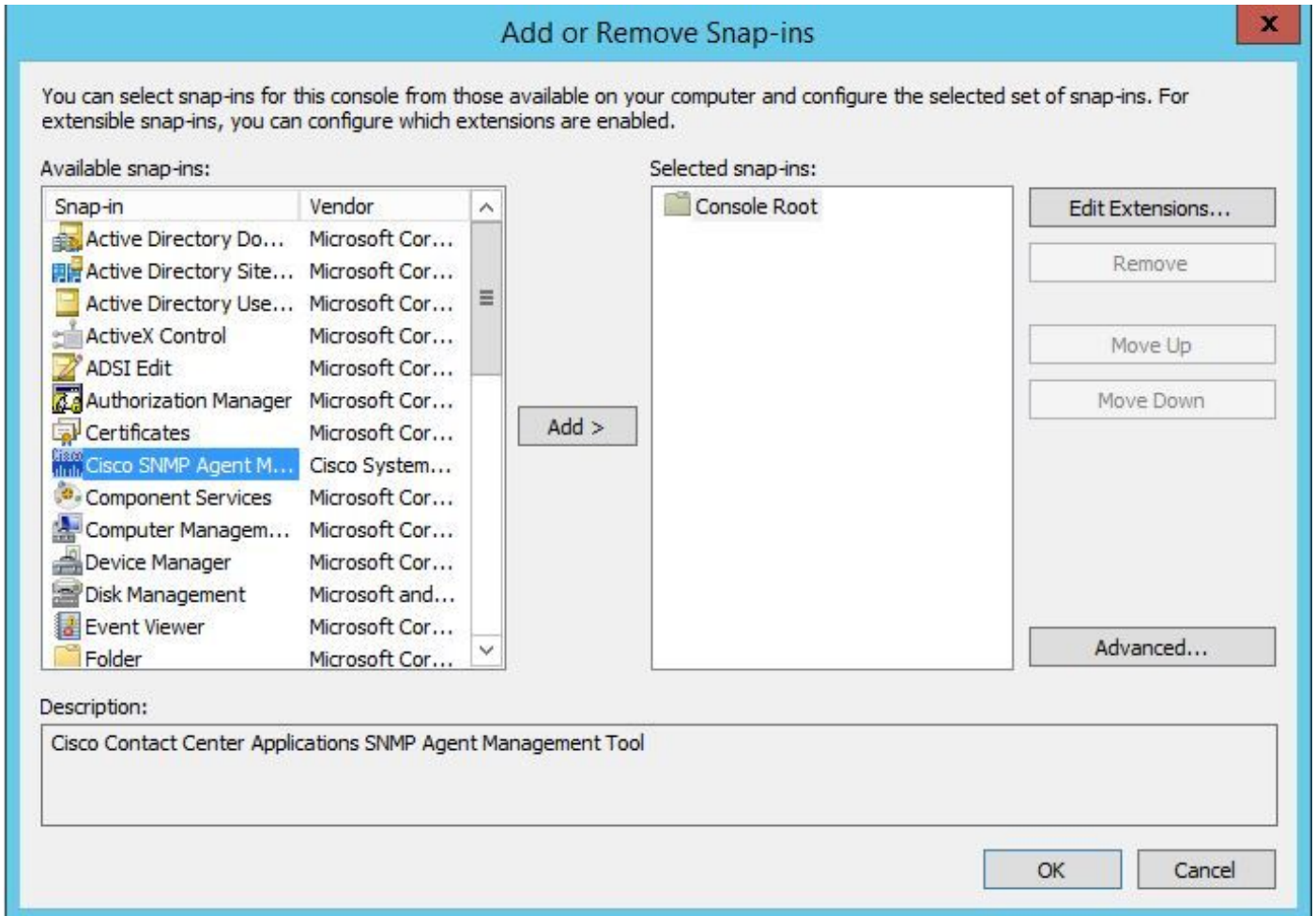
## SNMP スナップ式エージェントを有効にし、コミュニティストリングを作成して下さい

ステップ 1. Start メニューに転送するために Windows アイコンをクリックして下さい。

ステップ 2.検索バーをクリックし、実行を打ち込み、『Enter』をクリックして下さい。

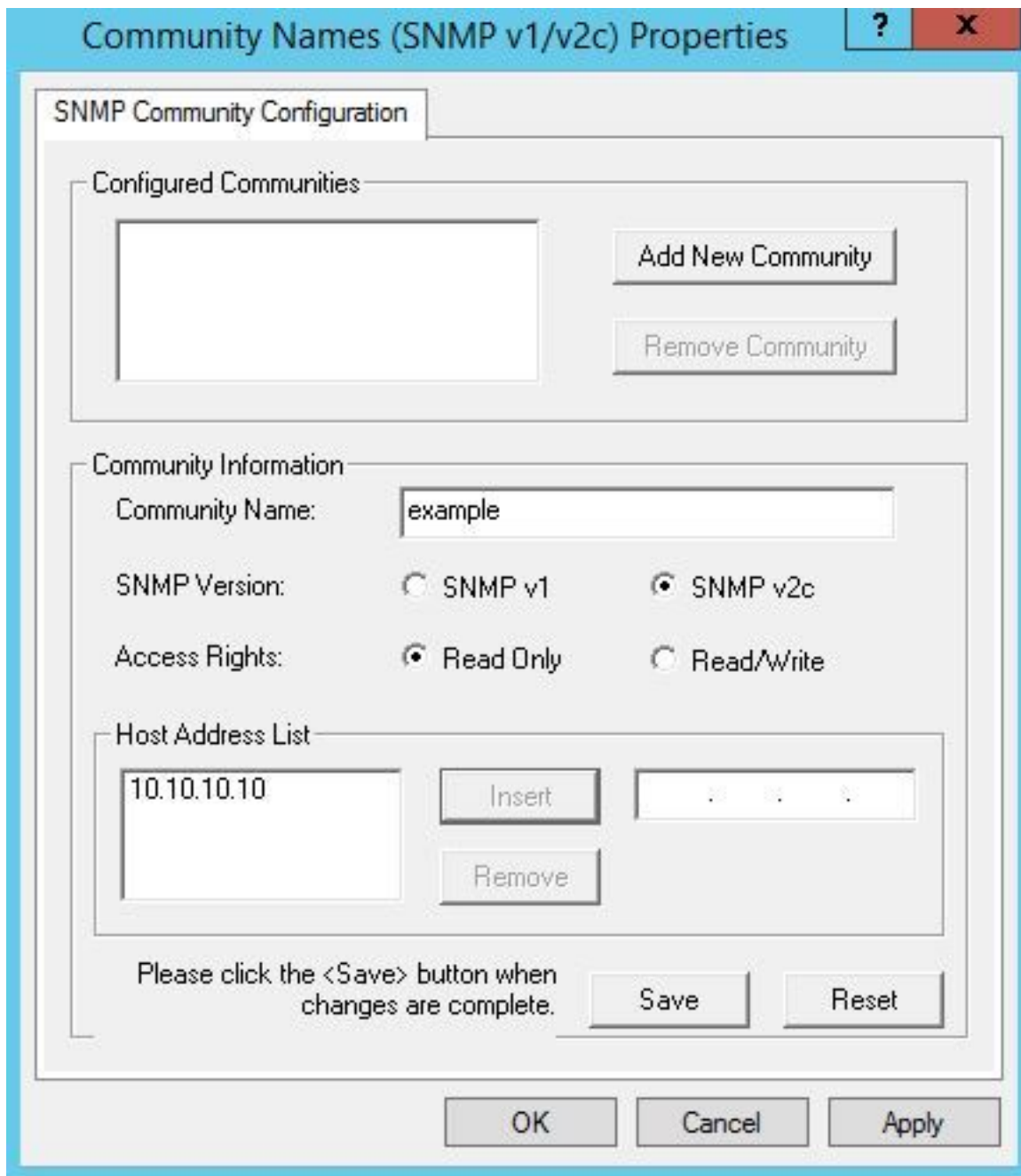
ステップ 3 プロンプトが現われたら `mmc /32` を打ち込んで下さい。

ステップ 4. **File>** を追加しましたり/取除きますイメージに示すようにスナップインを、選択して下さい。



ステップ 5. **Cisco SNMP エージェント マネジメントツール**を選択し、中間の**追加 >** ボタンをクリックし、そして『OK』を選択して下さい。

ステップ 6. Once ステップ 5 はクリックし、SNMP V1/V2c のための **CommunityNames** ボタンを、右クリックし、『Configure』をクリックします完了します。



ステップ 7.次にコミュニティ名で追加し、SNMP バージョンを選択し、PCA サーバで入力し、『Insert』をクリックして下さい。

ステップ 8 『SAVE』 をクリックした、適用する後、mmc から閉じて下さい。それは 『Yes』 をクリックしますコンソールでそれを保存することを頼み、今 UCCE は PCA で検出されて準備ができています。

#### 信任状を入力した後診断の柱廊玄関が表示しなければ

ステップ 1. Start メニューに転送するために Windows アイコンをクリックして下さい。

ステップ 2.検索バーをクリックし、実行を打ち込み、入力を押して下さい。

ステップ 3 プロンプトが現われたら **services.msc** を打ち込んで下さい。

ステップ 4. Apache サービスを停止して下さい。

ステップ 5. **c:\licm\tomcat\webapps** からフォルダ **cceadmin** を、**unifiedconfig**、設定削除して下さい

い。

ステップ 6.2 分を待っていた、削除されたフォルダは再生する必要があります後 Apache サービスを再度開始すれば。

ステップ 7 この場合、診断の柱廊玄関にログインして下さい。

## UCCX 設定

ステップ 1 : UCCE をあります管理された状態に確認して下さい。

toInventory ナビゲートは > 資材 管理 > 信任状を > 作成します profilefor を UCCX デバイス管理します。

### Discover Devices

Profile Name	Device Type	IP Address
UCCE115	CONTACT CENTER EXPRESS	10.201.224.49 10.201.224.50
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: .....

Buttons: Save, Next

## HTTP 設定

ステップ 1 : Windows サーバをインストールし、設定された HTTP クレデンシャルのためにときに PCA に入力されて使用されるときに管理者 Web ユーザ ユーザー インターフェース (UI) は設定する必要があります。

呼び出します。UI パスワードを失うか、または忘れていた場合、UCCX の Command Line Interface (CLI) へのログイン。



ステップ 3 次に、入力して下さい: `utils reset_application_ui_administrator_name` およびアカウントをリセットする `utils reset_application_ui_administrator_password`。

ステップ 4 この場合、UI にログインできる必要があります。

## SNMP 設定

ステップ 1. UI へのログインは HTTP 信任状を使用し。

呼び出します。ナビゲーションの上右クリックでそれから『Cisco』を選択します統一されたサービスビリティを廃棄して下さい。

ステップ 3.望ましい SNMP バージョンを『SNMP』を選択し、次に選択して下さい。

ステップ 4. 『Server』をクリックし、UCCX を選択し、そして新しい『Find』をクリックし、次に追加して下さい。

ステップ 5.コミュニティストリング名前および IP アドレスで入力して下さい。IP で挿入した後、読み取り専用をアクセス権に選択し、そして『SAVE』をクリックして下さい。

- **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.

ステップ 6 この場合、UCCE/UCCX の complete にできる必要があります正常なディスカバリ。

## トラブルシューティング

HTTP および SNMP のためのディスカバリが失敗したログを見られます

ステップ 1.システム Administration>Log 管理へのナビゲート。

ステップ 2.セット 14 ディスカバリ、デバッグするべきコンポーネント。

ステップ 3.問題を作り直し、ログを集めて下さい。

ステップ 4. ZIP ファイルを開発し、有用なログのための場所にナビゲートして下さい。

/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

**注:** UCCE パフォーマンス カウンターが PCA の表示されなかった正しくない場合、診断柱廊玄関にアクセスし、それらを取得できることを確認するためにこのリンクを使用して下さい: [https://PCA\\_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation](https://PCA_IP:7890/icm-dp/rest/DiagnosticPortal/GetPerformanceInformation)。