SPOG용 PCCE 구성 요소 인증서 관리

목차

소개 사전 요구 사항 요구 사항 사용되는 구성 요소 배경 정보 새 사용자 인터페이스 - SPOG SSL 인증서 내보내기 관리 워크스테이션(AW) Finesse **Cisco ECE** CUIC Cisco idS 라이브 데이터 VB 키 저장소로 SSL 인증서 가져오기 <u>CVP 통화 서버 및</u> 보고 서버 관리 <u>워크스테이션</u> Finesse, CUIC, Cisco idS 및 VB Finesse와 CUIC/LiveData 간 인증서 교환

소개

이 문서에서는 AW(Admin Workstation) 자체 서명 SSL 인증서를 CVP(Customer Voice Portal), Finesse, Cisco ECE(Enterprise Chat and Email), Cisco CUIC(Unified Intelligence Center), Cisco IDs(Identity Service) 및 VB(Virtualized Voice Browser) for Package PCCE(Single Spog) Spog Pane(Spurge of Spog)로 교환하는 방법에 대해 설명합니다.).

기고자: Nagarajan Paramasivam 및 Robert Rojer, Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- •패키지/통합 컨택 센터 엔터프라이즈(PCCE/UCCE)
- VOS 플랫폼
- 인증서 관리
- 인증서 키 저장소

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 구성 요소를 기반으로 합니다.

- 관리 워크스테이션(CCEADMIN/SPOG)
- CVP
- Finesse
- CUIC, IDS
- VB
- Cisco ECE

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다.이 문서에 사용된 모든 디바 이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다.네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

PCCE , . <u>PCCE</u>

새 사용자 인터페이스 - SPOG

Packaged CCE 12.0에는 다른 컨택 센터 애플리케이션에 맞는 새로운 사용자 인터페이스가 있습니 다.사용자 인터페이스를 사용하면 하나의 애플리케이션을 통해 솔루션을 구성할 수 있습니다.새 Unified CCE 관리(https://<IP 주소>/cceadmin)에 로그인합니다.<IP Address>는 A측 또는 B Unified CCE AW의 주소이거나 선택 사항인 외부 HDS입니다.

이 릴리스에서는 Unified CCE 관리 인터페이스를 사용하여 다음을 구성할 수 있습니다.

- 캠페인
- 콜백 서비스
- SIP 서버 그룹
- 파일 전송:파일 전송은 보안 주체 AW(2000년 에이전트 구축의 A측 AW 및 4000개의 에이전트 및 12000개의 에이전트 구축에서 구성된 AW를 통해서만 가능합니다.)
- 라우팅 패턴:이제 Unified CVP Operations Console에서 전화 건 번호 패턴을 Unified CCE 관리 에서 라우팅 패턴이라고 합니다.
- 위치:Unified CCE 관리에서 라우팅 코드가 사이트 ID 대신 위치 접두사가 되었습니다.
- 장치 구성:Unified CCE 관리를 사용하면 다음 디바이스를 구성할 수 있습니다.CVP 서버, CVP 보고 서버, VB, Finesse, ID 서비스(Single Sign-on 설정).
- 팀 리소스:Unified CCE 관리를 사용하면 상담원 팀에 대해 다음 리소스를 정의하고 연결할 수 있습니다.통화 변수 레이아웃, 데스크톱 레이아웃, 전화 번호부, 워크플로, 이유(준비 안 됨, 로 그아웃, 요약)
- 이메일 및 채팅

SPOG를 통해 시스템을 관리하려면 먼저 CVP(Customer Voice Portal), Finesse, Cisco Enterprise Chat and Email(ECE), Cisco CUIC(Unified Intelligence Center), Cisco IDs(Identity Service) 및 VVB(Virtual Voice Browser) 및 AW(Admin Workstation) 간에 SSL 인증서를 교환해야 신뢰를 얻을 수 있습니다.

SSL 인증서 내보내기

관리 워크스테이션(AW)

1단계. AW 서버에서 https://localhost URL에 액세스하여 서버 SSL 인증서를 다운로드합니다.



2단계. 인증서 창에서 Details(세부사항) 탭으로 이동하여 Copy To File(파일로 복사) 버튼을 클릭합 니다.

	1 Salar	
Contract of Contra	13	- 18
Seriel Australia	00 e4 45 la 13 50 fb 30.45	
Separate apprillers	WACHERA	
Sprature heat algorithm	sha256	
later	and resident	
Kald from	15 April 2018 15-41-20	
wald to	10 April 2009 15:40:20	
Adject	and-riag-com	1.54

3단계. Base-64 인코딩 X.509(CER)를 선택하고 인증서를 로컬 스토리지에 저장합니다.

 No.PC + LeastBut-SI) + Del			10	mark (p)
New P.	Internation of the local division of the loc	Test .	140	
2000.00	224.831.344	International Constitution		344
and the second	10/68-8176 (228	wany Celhula		189

Finesse

1단계. https://Finesseserver:8443/cmplatform<u>에</u> 액세스하여 tomcat 인증서를 다운로드합니다.



2단계. 인증서 창에서 Details(세부사항) 탭으로 이동하여 Copy To File(파일로 복사) 버튼을 클릭합 니다.

3단계. Base-64 인코딩 X.509(CER)를 선택하고 인증서를 로컬 스토리지에 저장합니다.

	The PO + Louis Statistics + Get			+ 6	1
	New *	the extent	fight .	ine.	
	Withhere .	12-29-2019 15-29	Salardy Cardle	-	199
÷	12 448.cm	12-04-2416 (0.08	Security Carrie	19 A	240
ince:	Ci realize	12-08-0111 No.18	Decisity Decision	-	110
	12 Mail.com	10-100 JOINT 12-10	Include Calific		3460

Cisco ECE

1단계. https://ECEWebServer에 <u>액세스하여</u>서버 SSL 인증서를 다운로드합니다.



2단계. 인증서 창에서 Details(세부사항) 탭으로 이동하여 Copy To File(파일로 복사) 버튼을 클릭합 니다.

3단계. Base-64 인코딩 X.509(CER)를 선택하고 인증서를 로컬 스토리지에 저장합니다.

	The P() is Local (had	No a data			(d) [hereite
	Saw.	1.62	Con-mathed	140	204
	12 and or		10.00 (200 (10.00)	Inun Inches	198
	La Additor		5-14-224 12:28	hearty Catholic	110
-	(g) ACEA or		10.00.0000 10.00	Innels Carrier	1198.
	12408-0		10.00 (0.00	Samply Collinson	1144

CUIC

1단계. https://CUICServer:8443/cmplatform<u>에</u> 액세스하여 tomcat 인증서를 다운로드합니다.



2단계. 인증서 창에서 Details(세부사항) 탭으로 이동하여 Copy To File(파일로 복사) 버튼을 클릭합 니다.

3단계. Base-64 인코딩 X.509(CER)를 선택하고 인증서를 로컬 스토리지에 저장합니다.

	Marca .	interesting.	(form	10.0	
	CO ANNUE	10-09-009 13/9	Intuitive Cartilla also		110
	C AND or	10.46-01Y 19.96	Develop Carolinate		118
here:	CHOK.mm	0.04-0210-0.07	(multiplication)		118
	C# CHURAN	15-24-2019-06/21	Jacoby Cathlenges		144
	Top House and	10-04-009 15-00	Security Cathlopie		118
	C2 Webland	-0-04-2019 (1-9)	Samaly Catholies		218

Cisco idS

1단계. https://IDSServer:8553/idsadmin/<u>에</u> 액세스하여 tomcat 인증서를 다운로드합니다.



2단계. 인증서 창에서 Details(세부사항) 탭으로 이동하여 Copy To File(파일로 복사) 버튼을 클릭합 니다.

3단계. Base-64 인코딩 X.509(CER)를 선택하고 인증서를 로컬 스토리지에 저장합니다.

term	The surface	1.00	-
12 dat or	11.00 million	and in the second	1.00
TH and up	11.00.0004.00.00	Second Laborate	1.44
 In the later	11.45.2019.0017	Income Cardonan	3.48
in the later	14-08-027-0-02-07	Security Cariffords	1.00
Q 794.00	12-46-2010 12:00	Second Gathlone	2.48
To Path and	10 cm land holds	Include Cardinani	0.000
COP 4554-Lat	15-00-2010-00/07	South California	248
Con STREAM	15-06-0014-00197	Investige Contribution	1.68

라이브 데이터

1단계. https://LiveDataServer:8444/cuic/gadget/LiveData/<u>에</u> 액세스하여 tomcat 인증서를 다운로드 합니다.



2단계. 인증서 창에서 Details(세부사항) 탭으로 이동하여 Copy To File(파일로 복사) 버튼을 클릭합 니다.

3단계. Base-64 인코딩 X.509(CER)를 선택하고 인증서를 로컬 스토리지에 저장합니다.

	here *	Des worthalt	Lin	line .
	CT Add inc	tak det your	Barrow Datelling	1 and
÷	CT AND IN	total and have	Believe California	1.00
Acres 1	Ci Cin Carlos	11.14.1414.00.07	Internet Continues	1.00
	G Other	11.05.000 MIL	Antonio Continent	110
	Cal Hitele.com	10-09-0715-02.08	Interior Continues	198
	GPAR.m	10.45 (201 10.00	Security Carolines	199
	C Chier	10-08-001110-01-01	Innerty Lintchase	1.014
	(2 05bury	114.241-017	Industry Continues	140
	a hirefield on	12-08-0011-00127	Security Certificate	1.000
	122 Graduated over	0.46.2014.00.02	Interio Coltinue	149

VB

1단계. https://VVBServer/appadmin/main에 액세스하여 tomcat 인증서를 다운로드합니다.



of U.S. laws governing Cisco cryptographic products may be found at:

2단계. 인증서 창에서 Details(세부사항) 탭으로 이동하여 Copy To File(파일로 복사) 버튼을 클릭합 니다.

3단계. Base-64 인코딩 X.509(CER)를 선택하고 인증서를 로컬 스토리지에 저장합니다.

	serve a love one set a case			0 1 1 mm
	tere	The resided	7,00 3	
	Tel Address	0.04-00111-0.08	Terrority Constitution	248
÷	TH AND IN	0.04.044.03	Desively-Cambridge	2.98
	T2 CHCL.m	15 (B. 010) (B-17	Security Cambridge	1.68
	12 CMORAN	100 Ph 200 m 200 m	Denotify Carthoute	248
	12 Healing	10.08-0018 (1-08	Daniely Cardiom	148
	Carrieron.com	0.04471538	Density Cariforni	1.01
	12 (05k.ce	10.00-000000000000000000000000000000000	Talanta Cardinian	148
	12-034.m	to an internation	Design Carolinate	148
	T2 to abrahuar	100.00-2019-00.07	Initially Carolines	148.7
	Tig to diarative	10.06-0019-00-07	territy Carefulate	1.48
	12 Weblar	10.05-201917-010	In one faith an	1481
	C2 WHILE	10 m 10 m 10 m 1 m 1	Canada, Carolinana	1.68

키 저장소로 SSL 인증서 가져오기

CVP 통화 서버 및 보고 서버

1단계. CVP 서버에 로그인하고 AW CCE 관리 인증서를 C:\cisco\cvp\conf\security디렉터리에 **복사 합니다**.

	tea PC + Amarikan (Sci + Chan + Caf	a used a secondary		+ 4.1	incards into the
	fore 1	Descention	for.	24	
	13 Heynes	19-08-2019-2019	vertilen a		110
- B	1.0 P.010	1-04-029-229	Investig Calification		2.49
internet.	1000	100000	Second General		1.46

2단계. %CVP_HOME%\conf\로 이동하고 security.properties를 열어 키 저장소 암호를 복사합니다.

		Sale incident	Sec.	14	
	2 marks	-	International Vision		148
-	Manager and a second				onary-N
	The Lat Asserue Time Help	- 17		-	

3단계. 관리자 권한으로 명령 프롬프트를 열고 명령 cd %CVP_HOME%\jre\bin을 실행합니다.



4단계. AW 인증서를 CVP 서버로 가져오려면 이 명령을 사용합니다.

keytool -import -trustcacerts -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -storetype JCEKS - alias awa.nag.com -file C:\Cisco\CVP\conf\security\AWA.cer

an and a second s

5단계. 비밀번호 프롬프트에 security.properties에서 복사한 비밀번호를 붙여넣습니다.

6단계. yes를 입력하여 인증서를 신뢰하고 키 저장소에 인증서가 추가되었는지 확인합니다.

Trust this certificate? [no]: yes Certificate was added to keystore

7단계. 성공적으로 가져오기에 대한 경고 메시지가 표시됩니다.이는 독점적 형식 Keystore이므로 무시할 수 있습니다.

경고:

JECKS 키 저장소는 전용 형식을 사용합니다."keytool -importkeystore -srckeystore C:\Cisco\CVP\conf\security\.keystore -destkeystore C:\Cisco\CVP\conf\security\.keystore deststoretype pkcs12"를 사용하여 업계 표준 형식인 PKCS12로 마이그레이션하는 것이 좋습니다.

Provide Applied and a proprietory format, It is recommended to support to P 10 which is an industry function function star institut - Copyright Start Start and Construction Start Star

관리 워크스테이션

1단계. AW 서버에 로그인하고 관리자로 명령 프롬프트를 엽니다.

2단계. C:\Program Files(x86)\Java\jre1.8.0_181\lib\security and ensure the cacerts file exist으로 이동합니다.

	Name *	Take resulting	7,94	int.
	il entry	10-04-2019 1010	Road Andrease	
h	- market	to be directure.		110
	Mainteniture	This Jim total	100710-004	110
	Cierce D	0.04.009.014	No.	7.0
	predute	10104-2019 1010	AUGUSTIN .	140
	and an entry	10.04.079.10.16	DOM: NO	0.0
	(an text yielding)	2010/07/07 10:00	RILCOM	0.00
	In stand its sense	Trial data tara	CONTRACTORY.	1.000

3단계. 명령 cd %JAVA_HOME%을 입력하고 입력합니다.

C:\>cd xJAVA_HOMEx C:\Program Files (x86>\Java\jre1.8.8_181>___

4단계. Finesse 인증서를 AW 서버로 가져오려면 이 명령을 사용합니다.

keytool -import -file C:\Users\Administrator.NAG\Downloads\Cert\FINA.cer -alias <u>fina.nag.com</u>-keystore .\lib\security\cacerts

Collemptin Filler (1883) Generation (C.C.) (R. Personal - Inner - File Contracted Sciences

5단계. 이 키 도구를 처음 사용할 때는 인증서 저장소의 암호를 변경하기 위해 암호 **변경**을 사용합 니다.

6단계. 키 저장소의 새 암호를 입력하고 다시 입력하여 암호를 확인합니다.

curity\cacert	3
Enter keystor	e password:
New keystore	password:
Re-enter new	keystore password:

7단계. yes를 입력하여 인증서를 신뢰하고 결과 인증서가 키 저장소에 추가되었는지 확인합니다.

```
Trust this certificate? [no]: yes
Certificate was added to keystore
```

참고:1~7단계는 다른 모든 Finesse 노드 및 모든 CUIC 노드와 함께 반복되어야 합니다.

8단계. 키 저장소 암호가 잘못 입력되었거나 재설정 없이 단계를 수행한 경우 이 예외가 발생합니다

이 인증서를 신뢰합니까?[아니요]: 예

인증서가 키 저장소에 추가되었습니다.

키 도구 오류:java.io.FileNotFound예외:.\lib\security\cacerts (지정된 경로를 찾을 수 없습니다.)

키 저장소 암호 입력:

키 도구 오류:java.io.IO예외:키 저장소가 변경되었거나 암호가 잘못되었습니다.

9단계. 키 저장소 비밀번호를 변경하려면 이 명령을 사용하고 새 비밀번호로 4단계에서 절차를 다 시 시작합니다.

keytool -storpasswd -keystore .\lib\security\cacerts



10단계. 성공적으로 가져온 후 이 명령을 사용하여 키 저장소에서 인증서를 봅니다.

keytool -list -keystore .\lib\security\cacerts -alias fina.nag.com

keytool -list -keystore .\lib\security\cacerts -alias cuic.nag.com

Collections (Chin), Collins and Coll. 8, 47:201 (Inspired - Lint). An experiment - S210 Accession (Cycl. Res. Proc. Coll. Phys. Rev. D 10, 1997). Coll. Phys. Rev. D 10, 1997 (Cycl. Rev. D	
Description (Carlo Calle Colonary) (C. B. 4, 2012) Science and Carlos Calle Colonary (Carlo Calle) (Carlo Calle) (Carlo Calle) (Carlo Calle) (Calle Calle	

Finesse, CUIC, Cisco idS 및 VB

1단계. Finesse 서버 OS 관리 페이지에 로그인하여 tomcat 트러스트에 AW SSL 인증서를 업로드 합니다.

2단계. OS Administration > Security > Certificate Management로 이동합니다.

	THE STREET		_	_	-	-	-	-
	and a loss			_		_	-	
		-			-		-	
2. 2. 2. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1. 1.	And in case of the local division of the loc		All and a state		Ŧ	꾏		
The Part of the Pa			100		188			

3단계. Upload Certificate\Certificate Chain(인증서 체인 업로드)을 클릭하고 드롭다운에서 tomcattrust를 선택합니다.

4단계. 로컬 저장소에서 인증서 저장소를 찾아 Upload(업로드) 버튼을 클릭합니다.



5단계. 모든 AW 서버 인증서를 Finesse 클러스터에 업로드하는 단계를 반복합니다.

:tomcat-trust

6단계. 인증서 변경 사항을 적용하려면 tomcat 서비스를 다시 시작합니다.

7단계. CUIC, IDS 및 VB에서 2~4단계를 따라 AW 인증서를 업로드합니다.

Finesse와 CUIC/LiveData 간 인증서 교환

1단계. Finesse, CUIC 및 LiveData 인증서를 별도의 폴더에 보관합니다.

	Nert: + seerberso + cat +	ten troe-		P 195	1
	Non .	Determediat	140	line.	
	CO RACK OF	1148-219-00-01	Second Contrativ		1100
m -	DOM: N	12-10-12/14-12/17	Incody Cettlenty		1.00
	Tal Philican	10.01.010.044	Samply Light and		1.66
	110.00	10.05.00 0.04	Investig-Delificate		198
	California (11-08-27-9-0517	Second Contract		100
	The instantion	14.06.019.001	Desiry Contrast		110

.

2. Finesse, CUIC 및 LiveData OS 관리 페이지에 로그인합니다.

3단계. OS 관리 > 보안 > 인증서 관리로 이동합니다.

4단계. Upload Certificate\Certificate Chain(인증서 체인 업로드)을 클릭하고 드롭다운에서 tomcattrust를 선택합니다.

5단계. 로컬 저장소에서 인증서 저장소를 찾은 다음 Either servers certificate as below(서버 인증서 중 하나)를 선택한 다음 Upload(업로드) 버튼을 클릭합니다.

Finesse 서버 - CUIC 및 LiveData를 Tomcat 트러스트

CUIC 서버 - Finesse 및 LiveData를 tomcat 신뢰로 사용

LiveData 서버 - CUIC 및 Finesse에서 Tomcat 신뢰

참고:tomcat-trust 인증서를 보조 노드에 업로드할 필요는 없으며 자동으로 복제됩니다.

6단계. 인증서 변경 사항을 적용하려면 각 노드에서 tomcat 서비스를 다시 시작합니다.