



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Mitel OpenScape Contact Center Agile V12

Guia de Gerenciamento do Sistema

Guia de Gerenciamento do Sistema

Documentação do serviço

10/2024

## Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Índice

<b>1 Sobre este guia</b>	5
1.1 A quem se destina este guia	5
1.2 Convenções de formatação	5
1.3 Feedback da documentação	6
<b>2 Configurando um display de parede</b>	7
2.1 Antes de começar	7
2.2 Configurando a conexão IP para um display de parede	7
<b>3 Configurando o E-mail Server corporativo</b>	9
3.1 Requisitos do E-mail Server corporativo	9
3.2 Planejando a implementação do Microsoft Office 365	10
3.3 Planejamento da implantação do Google GSuite	11
3.4 Planejando a implementação do Microsoft Exchange	11
3.4.1 Especificação de cabeçalhos personalizados (somente para o Microsoft Exchange Server 2007, 2010 e 2013)	13
3.5 Planejando a implementação do IBM Lotus Domino	14
3.5.1 Compactando a base de dados	15
3.6 Configurando uma conexão segura para um E-mail Server	16
3.7 Usando autenticação em um E-mail Server	17
3.8 Compatibilidade com a função Relatórios por e-mail	17
<b>4 Configurando o Corporate Web Server</b>	19
4.1 Requisitos do sistema para a utilização de componentes da Web	19
4.1.1 Requisitos do Corporate Web Server	19
4.1.2 Requisitos do navegador da Web	19
4.2 Configurando componentes da Web	20
4.2.1 Configurando um IIS Server	20
4.2.2 Configurando um Tomcat Server	23
4.2.3 Configurando um Sun Java System Web Server	25
4.3 Configurando uma conexão segura para um Web Server	28
4.3.1 Ativando TLS em um IIS Server	29
4.3.2 Ativando o TLS em um Tomcat ou Sun Java Server	29
4.4 Códigos de erros do Callback na Web	30
<b>5 Configurando a integração de presença</b>	33
5.1 Configurando uma conta de usuário do aplicativo OpenScape UC	33
5.2 Configurando o diretório LDAP externo	34
<b>6 Manutenção do sistema</b>	35
6.1 Desligando uma máquina do servidor para manutenção do sistema	35
6.2 Alterando as senhas do OpenScape Contact Center e do Informix	36
6.3 Fazendo cópia de segurança da base de dados	37
6.3.1 Agendando um backup da base de dados	38
6.3.2 Fazendo um backup da base de dados usando o utilitário ontape	39
6.3.3 Restaurando a base de dados usando o utilitário ontape	41
6.3.4 Restaurando um backup de nível zero feito usando-se o utilitário ontape	43
6.3.5 Fazendo um backup da base de dados usando o utilitário onbar	43
6.3.6 Restaurando a base de dados usando o utilitário onbar	44
6.4 Compatibilidade com SNMP	45

## Índice

6.4.1 OpenScape Contact Center SNMP Extension Agent .....	45
6.4.2 Software OpenScape CAP Fault Management .....	46
<b>Índice remissivo . . . . .</b>	<b>49</b>

# 1 Sobre este guia

Este guia descreve como configurar hardware de terceiros, como displays de parede, E-mail Servers corporativos e Web Servers corporativos, para integrá-los com o sistema Unify OpenScape Contact Center Agile V11 R1. Ele também descreve como realizar uma manutenção contínua do sistema Unify OpenScape Contact Center Agile V11 R1, incluindo backup e restauração da base de dados.

## 1.1 A quem se destina este guia

Este guia se destina a usuários dentro da organização que são responsáveis por gerenciar, monitorar e manter a saúde do sistema Unify OpenScape Contact Center Agile V11 R1.

## 1.2 Convenções de formatação

Estas são as convenções de formatação usadas neste guia:

**Negrito**

Esta fonte identifica os componentes do Unify OpenScape Contact Center Agile V11 R1, nomes de janelas e caixas de diálogo, e nomes de itens.

*Itálico*

Esta fonte identifica referências a termos ou expressões que são referências de outros documentos relacionados.

Fonte Monospace

Esta fonte identifica o texto que deve ser digitado ou que o computador apresenta em uma mensagem.

---

**NOTA:** As Notas enfatizam informações que são úteis, mas não essenciais, tais como dicas ou métodos alternativos para se executar uma tarefa.

---

---

**IMPORTANTE:** Dê atenção especial às ações que possam afetar de forma negativa a operação do aplicativo ou resultar em perda de dados.

---

## 1.3 Feedback da documentação

Para relatar algum problema com este documento, chame o Centro de Assistência ao Cliente.

Quando você ligar, tenha em mãos as informações seguintes. Isto ajudará a identificar o documento com o qual você está tendo problemas.

- **Título:** Guia de Gerenciamento do Sistema
- **Número do pedido:** A31003-S22B1-S101-01-V420

## 2 Configurando um display de parede

Este capítulo descreve como configurar um display de parede. Um display de parede é um painel eletrônico que exibe uma visualização de rolagem de dados estatísticos e informações gerais do sistema em tempo real sobre a central de contatos para vários usuários em uma vez. O sistema OpenScape Contact Center é compatível com displays de parede Spectrum IP, versão 4200 R, assim como com displays de parede personalizados que seguem o protocolo EZ Key II.

---

**IMPORTANTE:** Somente pessoal devidamente treinado deve configurar um display de parede. Tentativas de configurar um display de parede por pessoal que não seja devidamente treinado podem afetar de forma negativa a operação do sistema OpenScape Contact Center.

---

### 2.1 Antes de começar

Antes que seja possível instalar e configurar o display de parede, será necessário fazer o seguinte:

- Se houver um display de parede Spectrum Serial, será necessário obter um kit conversor serial para IP (NIU na América do Norte e UDS100 no mercado internacional).
- Obtenha um endereço IP estático para o display de parede.
- Certifique-se de que você tenha as versões compatíveis do firmware que sejam compatíveis com o sistema OpenScape Contact Center.

### 2.2 Configurando a conexão IP para um display de parede

Este procedimento descreve como configurar a conexão IP para um display de parede. Este procedimento supõe que você já tenha instalado o software Lantronix Device Server Configuration Utility 2.0 para o display de parede na máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center.

---

**IMPORTANTE:** Serão fornecidas somente as etapas básicas de configuração. Para obter instruções detalhadas e precauções, consulte a documentação do fornecedor.

---

## Configurando um display de parede

Configurando a conexão IP para um display de parede

### Para configurar a conexão IP para um display de parede:

1. Conecte o display de parede com a rede local (LAN).
2. Inicie o aplicativo Lantronix Device Server Configuration Utility.
3. No menu **File**, clique em **Search Network**.
4. Para procurar a rede de um display de parede existente, faça o seguinte:
  - a) Clique em **Start Search**:
  - b) Quando os dispositivos de display de parede tiverem sido localizados com sucesso na rede, clique em **Save**.
  - c) Quando o sistema informar a você que os dispositivos foram salvos, clique em **OK**.
  - d) Clique em **Back**.
5. Selecione o endereço de IP do display de parede que deseja configurar.
6. No menu **Tools**, clique em **Device Manager**.
7. Clique em **Web Configuration**.
8. Clique em **OK**. Isso inicia o Gerenciador de Web Lantronix.
9. Em **Dedicated Connection**, digite o número da porta do display de parede na caixa **Local Port** e clique em **Update Settings**.

---

**NOTA:** Para configurar um novo display que ainda não tenha um endereço de IP, no menu **Tools** clique em **Assign IP Address**. Localize o equipamento ou endereço Ethernet no verso do display de parede, e digite-o no campo fornecido. Atribua um endereço de IP para o display de parede e então clique em **Set IP Address**.

---

## 3 Configurando o E-mail Server corporativo

Este capítulo descreve como configurar o E-mail Server corporativo para ser compatível com a função E-mail do OpenScape Contact Center e o envio de relatórios por e-mail. Mensagens de e-mail enviadas pelos clientes são roteadas através do E-mail Server corporativo até o E-mail Server do OpenScape Contact Center. Todas as mensagens de e-mail são armazenadas em uma mesma caixa de correio no E-mail Server corporativo.

O OpenScape Contact Center E-mail Server e o E-mail Server corporativo se comunicam através do protocolo IMAP4. Os aplicativos clientes do OpenScape Contact Center e o E-mail Server corporativo também usam o IMAP4 para recuperar e processar mensagens de e-mail. Os anexos das mensagens são recuperados por meio de funções de IMAP4 e MIME separadas. São enviadas mensagens de e-mail de resposta aos clientes a partir E-mail Server usando uma interface SMTP.

---

**NOTA:** Na aplicativo Manager, o principal servidor corporativo é utilizado para enviar relatórios para supervisores e para o processo keep-alive

---

### 3.1 Requisitos do E-mail Server corporativo

Os seguintes E-mail Servers foram testados em combinação com o sistema OpenScape Contact Center

- Microsoft Office 365
- Microsoft Exchange Server 2007, 2010 e 2013
- IBM Lotus Domino 8.0, 8.5 e 9

Para obter mais informações sobre esses servidores, consulte a documentação do fabricante.

---

**NOTA:** Recomendamos que você proteja o conteúdo no E-mail Server corporativo para reduzir a possibilidade de mensagens de e-mail serem inadvertidamente excluídas.

---

Certifique-se de que o E-mail Server corporativo esteja configurado da seguinte maneira:

- **Licenças de acesso de clientes** – Certifique-se de que você tenha licenças de acesso de cliente suficientes. Cada usuário capaz de acessar o OpenScape Contact Center E-mail Server necessita de uma licença de acesso de cliente.

- **Cabeçalhos personalizados** – A funcionalidade E-mail do OpenScape Contact Center utiliza cabeçalhos personalizados e, portanto, é necessário assegurar que o E-mail Server corporativo não filtre ou remova cabeçalhos personalizados de mensagens de e-mail.
- **Sessões do IMAP** – Uma sessão do IMAP é necessária para cada dia que tenha mensagens ativas associadas a ele. Cada usuário requer uma sessão do IMAP ao enviar uma mensagem de e-mail ou recuperar o conteúdo de uma mensagem de e-mail.
- **Conexões simultâneas** – Certifique-se de que a conta de e-mail do OpenScape Contact Center tenha sido configurada com um número suficiente de conexões para suportar o número de usuários que acessarão a conta simultaneamente.
- **Filtro de mensagens indesejáveis e bloqueio de endereços de e-mail** – Isto impede que mensagens de e-mail indesejáveis sejam roteadas para os usuários.
- **Software anti-vírus** – Deve-se verificar a existência de vírus nas mensagens e anexos entrantes no E-mail Server corporativo.

## 3.2 Planejando a implementação do Microsoft Office 365

Deve-se planejar o uso do Microsoft Office 365 com muito cuidado. Ao configurar o período de retenção de mensagens no E-mail Server do OpenScape Contact Center, não se esqueça de levar em consideração a disponibilidade da base de dados do Microsoft Office 365. Para obter mais informações sobre essa e outras tarefas descritas nesta seção, o contrato com o Microsoft Office 365 deve ser avaliado.

É necessário configurar o seguinte:

- **Contas de usuários** – Crie uma nova conta de usuário a ser usada pelo E-mail Server do OpenScape Contact Center. É necessário especificar uma senha para a nova conta de usuário.
- **Política de aceleração** – O Microsoft Office 365 tem uma política de aceleração que limita a taxa de mensagens SMTP a um máximo de 30 mensagens/minuto. Para cumprir essa limitação, o parâmetro do OSCC Limite da taxa de mensagens em Configurações de e-mail deve ser configurado como 30 (ou menos).
- **Sessões do IMAP** – O Microsoft Office 365 limita o número de sessões do IMAP ativas a 20 sessões por conta. Para operar de acordo com essa limitação, o parâmetro do OSCC Máximo de sessões do IMAP em Configurações de e-mail deve ser configurado como 20.

### 3.3 Planejamento da implantação do Google GSuite

Deve-se planejar o uso da implantação do Google GSuite com muito cuidado. Ao configurar o período de retenção de mensagens no E-mail Server do OpenScape Contact Center, não se esqueça de levar em consideração a disponibilidade da base de dados do Google GSuite. Para obter mais informações sobre essa e outras tarefas descritas nesta seção, o contrato com o Google GSuite deve ser avaliado.

Você deve realizar as seguintes configurações:

No Google GSuite:

- Crie uma nova conta de usuário no Gmail que será usada pelo E-mail Server do OpenScape Contact Center.
- Nas configurações do Gmail, na guia Encaminhamento e POP/IMAP, certifique-se de que "acesso IMAP" esteja ativado.
- Nos ajustes de segurança da Conta do Google:
  - crie uma "senha do aplicativo" e use-a no OpenScape Contact Center.
  - ative a opção "permitir menos aplicativos seguros"

No OpenScape Contact Center:

- **Sessões do IMAP Sessions** - O Google GSuite limita o número de sessões do IMAP ativas a 15 sessões por conta. Para operar de acordo com essa limitação, o parâmetro do OSCC **Máximo de sessões IMAP nas Configurações do E-mail** deve ser definido para 15, das quais 5 sessões são reservadas para o servidor de E-mail do OSCC.

### 3.4 Planejando a implementação do Microsoft Exchange

Deve-se planejar o uso do Microsoft Exchange com muito cuidado. Ao configurar o período de retenção de mensagens no E-mail Server do OpenScape Contact Center, não se esqueça de levar em consideração o tamanho da base de dados do Microsoft Exchange. Para obter mais informações sobre essa e outras tarefas descritas nesta seção, consulte a documentação do Microsoft Exchange.

---

**IMPORTANTE:** A configuração do Microsoft Exchange só deve ser completada por um Administrador treinado do Microsoft Exchange.

---

É necessário configurar o seguinte:

## Configurando o E-mail Server corporativo

### Planejando a implementação do Microsoft Exchange

- **Contas de usuários** – Crie uma nova conta de usuário a ser usada pelo E-mail Server do OpenScape Contact Center. É necessário especificar uma senha para a nova conta de usuário.
- **Aliases (opcional)** – Se necessário, configure endereços de e-mail SMTP adicionais a serem usados como aliases para a nova conta de usuário.

Se desejar apresentar vários endereços de e-mail de contato para seus clientes, é necessário configurar um alias para cada endereço de e-mail adicional que aponte para a nova conta de usuário. A criação de um alias assegura que as mensagens de e-mail enviadas ao E-mail Server corporativo sejam roteadas para a caixa postal do E-mail Server do OpenScape Contact Center para serem tratadas pelos agentes. Para obter mais informações, veja a *Ajuda do Manager*.

Como o Microsoft Exchange Server 2007 converte aliases para o endereço da conta principal do usuário para mensagens originadas tanto interna quanto externamente, é necessário configurar uma caixa postal do Exchange para cada alias que se desejar usar, e fazer com que a caixa postal encaminhe as mensagens para a conta principal do usuário. Isso assegura que se um cliente enviar uma mensagem de e-mail para um alias, como `vendas@empresa.com`, ele poderá ser devidamente roteado. Isso também assegura que o endereço de e-mail entrante não seja convertido para o endereço da conta principal na resposta.

- **Diretiva de limitação (Microsoft Exchange Server 2013)** – Ao usar o Microsoft Exchange Server 2013, os valores de `ImapMaxBurst` e `ImapRechargeRate` na política de aceleração pode afetar negativamente a taxa de transferência de e-mails da conta de e-mail do OpenScape Contact Center. Para atingir a máxima taxa de transferência, recomendamos que você crie uma diretiva de limitação específica para a conta de e-mail do usuário do OpenScape Contact Center e defina os valores de `ImapMaxBurst` e `ImapRechargeRate` como 8000000 ou superiores.
- **Redundância de sombra (Microsoft Exchange Server 2013)** – Ao usar o Microsoft Exchange Server 2013, a função Redundância de sombra nas definições de configuração de transporte podem afetar negativamente a taxa de transferência de e-mails da conta de e-mail do OpenScape Contact Center. Para atingir a máxima taxa de transferência, recomendamos que você defina o flag `ShadowRedundancyEnabled` como `false`.

### 3.4.1 Especificação de cabeçalhos personalizados (somente para o Microsoft Exchange Server 2007, 2010 e 2013)

No Microsoft Exchange Server 2007, 2010 e 2013, os cabeçalhos personalizados necessários pela funcionalidade e-mail do OpenScape Contact Center podem não estar disponíveis por meio da interface do Microsoft Exchange IMAP. Se desejar usar o Microsoft Exchange Server 2007, 2010 o 2013 como seu IMAP E-mail Server corporativo, será necessário executar um programa utilitário (osccmseheaders.exe), que envia uma mensagem de e-mail especial usando a interface do Microsoft Exchange SMTP. Após a mensagem de e-mail especial ter sido enviada, os cabeçalhos personalizados necessários estarão disponíveis por meio da interface do Microsoft Exchange IMAP.

Antes de executar o programa utilitário, você precisa fazer o seguinte:

- Configurar o Microsoft Exchange Server para ser compatível com o SMTP autenticado. O utilitário usa uma sessão de SMTP autenticado para especificar os cabeçalhos personalizados. Caso seja necessário, é possível desativar o SMTP autenticado após o utilitário ter sido executado com sucesso.
- Se você estiver usando o Microsoft Exchange Server 2007 SP2 ou posterior, execute o seguinte comando no Shell de Gerenciamento do Exchange, na máquina do Microsoft Exchange Server:

```
Set-TransportConfig -HeaderPromotionModeSetting MayCreate
```

Se necessário, é possível retornar para o valor anterior da propriedade HeaderPromotionModeSetting após executar o utilitário.

**Para especificar cabeçalhos personalizados:**

1. Na máquina do servidor principal, navegue até a pasta, na qual o software do OpenScape Contact Center está instalado e, depois, clique duas vezes em **osccmseheaders.exe**. Será aberta uma janela de prompt de comando.
2. Pressione **ENTER** para continuar.
3. No prompt **From address**, digite o endereço de e-mail que se deseja usar como endereço de origem para enviar a mensagem de e-mail especial, e, depois, aperte **ENTER**. Ele deve ser o endereço de e-mail associado com a conta de usuário usada para autenticação com o Microsoft Exchange Server, como a conta OSCCEmail padrão.
4. No prompt **To address**, digite o endereço de e-mail para o qual se deseja enviar a mensagem de e-mail especial, e, depois, aperte **ENTER**. Ele deve ser um endereço de e-mail conhecido no Microsoft Exchange Server.
5. No prompt **Subject**, digite um assunto para a mensagem de e-mail especial, e, depois, aperte **ENTER**.

6. No prompt **SMTP server host name**, digite o nome do host da máquina do Microsoft Exchange Server e, depois, pressione **ENTER**.
7. No prompt **SMTP server port number**, digite o número da porta que foi configurada para o SMTP na máquina do Microsoft Exchange Server e, depois, pressione **ENTER**.
8. No prompt **SMTP user name**, digite o nome do usuário para a conta do Microsoft Exchange Server que será usado para enviar a mensagem de e-mail especial e, depois, pressione **ENTER**. A conta deve ser capaz de enviar uma mensagem de e-mail usando o From address especificado na etapa 3.
9. No prompt **SMTP password**, digite a senha da conta do Microsoft Exchange Server que será usada para enviar a mensagem de e-mail especial e, depois, pressione **ENTER**.

### **3.5 Planejando a implementação do IBM Lotus Domino**

Para que o sistema OpenScape Contact Center use o Lotus Domino, é necessário configurar uma caixa postal com capacidade de IMAP, na qual as mensagens de e-mail do usuário serão entregues. Certifique-se de configurar **Format preference for incoming mail** na caixa postal como **Prefers MIME**. Para obter informações sobre como para fazer isso e outras tarefas descritas nesta seção, consulte a documentação do Lotus Domino.

---

**IMPORTANTE:** A configuração do Lotus Domino só deve ser completada por um Administrador treinado no Lotus Domino.

---

Se desejar apresentar vários endereços de e-mail de contato para seus clientes, é necessário configurar um alias para cada endereço de e-mail adicional que apontar para a caixa postal compatível com o IMAP. Criar um alias assegura que as mensagens de e-mail enviadas ao E-mail Server corporativo sejam roteadas para a caixa postal do E-mail Server do OpenScape Contact Center para tratamento do usuário. Para obter mais informações, veja a *Ajuda do Manager*.

Consulte a Ajuda do Administrador do Lotus Domino para obter mais informações sobre:

- Segurança dos aliases configurados
- Configuração do roteamento SMTP

---

**IMPORTANTE:** Certifique-se de haver ativado a **immediate full text indexing** (indexação imediata do texto integral) na base de dados criada. Se a indexação imediata do texto integral não foi ativada, a procura do IMAP não dará resultado e o desempenho do E-mail Server do OpenScape Contact Center será afetado negativamente.

---

### 3.5.1 Compactando a base de dados

Ao compactar uma base de dados Lotus Domino, o E-mail Server do OpenScape Contact Center identifica o E-mail Server corporativo como desativado porque o acesso do IMAP à base de dados estará interrompido. O tipo de compactação da base de dados que se implementa afeta o período em que o E-mail Server do OpenScape Contact Center poderá acessar a base de dados do Lotus Domino. Recomenda-se selecionar a opção **Compactação no local somente com recuperação de espaço** (-b flag). Este é o método mais rápido e o que afeta minimamente o seu sistema.

---

**IMPORTANTE:** Recomendamos enfaticamente que você compacte a base de dados do E-mail Server corporativo durante o período de manutenção de dados do OpenScape Contact Center. A execução desta manutenção em qualquer outro período afeta negativamente o processamento das mensagens de e-mail no OpenScape Contact Center.

---

## Configurando o E-mail Server corporativo

Configurando uma conexão segura para um E-mail Server

### 3.6 Configurando uma conexão segura para um E-mail Server

Para configurar uma conexão segura (SSL) entre o E-mail Server corporativo e o E-mail Server do OpenScape Contact Center, é necessário realizar as seguintes tarefas:

- Instale um certificado SSL e ative a segurança SSL para as mensagens de e-mail entrantes (IMAP4) e/ou saítes (SMTP) na máquina do E-mail Server corporativo. Siga as instruções dadas pelo fabricante, ou entre em contato com seu provedor de e-mail para obter ajuda.

---

**NOTA:** Os servidores Lotus Domino conexões protegidas por SSL em uma determinada porta mesmo que a porta não esteja configurada para exigir o uso de SSL. Isso não acarreta nenhum problema operacional. Entretanto, os administradores devem estar cientes de que, embora o OpenScape Contact Center seja capaz de estabelecer uma conexão segura ao servidor Domino, essa não é uma indicação confiável de que o uso de SSL será exigido para conexões estabelecidas por outros clientes de e-mail. Se você necessitar de um ambiente Domino seguro, é necessário verificar isso cuidadosamente na configuração do Domino.

---

- Ative a segurança SSL para o IMAP Server e/ou SMTP Server correspondente no aplicativo Manager. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.

Recomendamos que você obtenha o certificado de uma autoridade certificadora reconhecida, como a VeriSign, embora certificados auto-assinados também sejam compatíveis. Em qualquer um dos casos, o certificado deverá ser confiável.

---

**NOTA:** Quando você usa um certificado que é gerado por você mesmo ou por uma autoridade de certificação que não está coberta pela keystore do Java padrão e deseja instalar um novo certificado SSL nos e-mail servers corporativos, poderá ser necessário adicionar o certificado raiz+intermediário correspondente no keystore do pacote JAVA utilizado pelo Agent Portal. O certificado pode ser adicionado ao keystore por meio da linha de comandos a seguir (a partir do diretório <Java>\bin):

```
keytool -import -alias <server_fqdn> -keystore
..\lib\security\cacerts -file <certificate file>
```

---

## 3.7 Usando autenticação em um E-mail Server

No sistema OpenScape Contact Center, a autenticação é obrigatória para o IMAP Server, e opcional para o SMTP Server. As configurações de autenticação especificadas no E-mail Server corporativo devem corresponder àquelas especificadas no sistema OpenScape Contact Center.

**Para ativar a autenticação no Microsoft Exchange:**

- Selecione **Autenticação básica**.
- Se você tiver SSL habilitado, certifique-se de selecionar a opção de Exigir criptografia.

**Para ativar a autenticação no IBM Lotus Domino:**

- O sistema OpenScape Contact Center não utiliza certificados de clientes; assim, para as opções de autenticação do SSL, certifique-se de que **Certificado do cliente** esteja configurado como **Não** e **Nome e senha** esteja configurado como **Sim**.

## 3.8 Compatibilidade com a função Relatórios por e-mail

Para usar a função relatórios por e-mail, o E-mail Server do OpenScape Contact Center devem ser capaz de enviar mensagens de e-mail, por meio do E-mail Server corporativo, usando um endereço De diferente do endereço De que o E-mail Server do OpenScape Contact Center usa para fazer logon no E-mail Server corporativo.

As intenção é permitir que o E-mail Server do OpenScape Contact Center envie mensagens de e-mail em nome da outras contas de e-mail do SMTP. Por exemplo, quando o E-mail Server do OpenScape Contact Center faz logon no E-mail Server corporativo como “oscc@empresa.com” e uma mensagem de e-mail é enviada em nome de “gerente@empresa.com”, a expectativa é que o destinatário da mensagem veja “De: gerente@empresa.com”, e não “De oscc@empresa.com em nome de gerente@empresa.com”.

Quando o E-mail Server corporativo estiver configurado para autenticação de SMTP e a retransmissão de SMTP for restrita, essa funcionalidade pode ser obtida da seguinte maneira:

- **Microsoft Exchange Server 2007, 2010 e 2013** – Se precisar enviar mensagens de e-mail de endereços de e-mail que estejam no mesmo domínio, você poderá dar à conta do E-mail Server do OpenScape Contact Center no E-mail Server Corporativo permissão total para cada uma das caixas postais do usuário do OpenScape Contact Center por meio do Active Directory. Também é necessário criar um novo contato no Active Directory com o endereço de e-mail SMTP OSCCEmail@empresa.com e, então, dar à conta de e-mail da máquina do servidor do OpenScape Contact Center permissão para Enviar como para o novo contato. Para obter mais detalhes, consulte a documentação do Microsoft Exchange Server.
- **Apenas Microsoft Exchange Server 2007, 2010 e 2013** – Se precisar enviar mensagens de e-mail de endereços de e-mail que estejam fora do domínio, você poderá configurar um conector de Recepção personalizado. Para obter mais detalhes sobre como configurar um conector de Recepção, consulte a documentação do Microsoft Exchange Server.
- **Lotus Domino 8.0 e 8.5** – O único requisito é que você deve certificar-se de que o valor da configuração SMTPVerifyAuthenticatedSender seja 0. Para obter mais detalhes sobre esta configuração, consulte a documentação do Lotus Domino.

## 4 Configurando o Corporate Web Server

Este capítulo descreve como configurar os arquivos dos componentes da Web na máquina do Corporate Web Server para dar suporte à OpenScape Contact Center função Callback na Web. Ele também descreve como configurar uma conexão segura para a máquina do Corporate Web Server, localizar e personalizar os arquivos padrão e resolver problemas comuns.

---

**IMPORTANTE:** Antes de atualizar os arquivos na máquina do Corporate Web Server, copie quaisquer arquivos de componentes personalizados da Web para um local seguro, para que você possa reaplicá-los após a atualização. Se isso não for feito, ocorrerá a perda de quaisquer arquivos personalizados, que não serão mantidos como parte do processo de atualização.

---

**NOTA:** Ao criar ou personalizar páginas da Web para usar com as funções Web do OpenScape Contact Center, certifique-se de adotar precauções para minimizar vulnerabilidades de segurança potenciais.

---

### 4.1 Requisitos do sistema para a utilização de componentes da Web

Para que os arquivos dos componentes da Web funcionem devidamente, é necessário certificar-se de que o Corporate Web Server e o navegador da Web usados para acessar as funções atendam aos requisitos descritos nesta seção.

#### 4.1.1 Requisitos do Corporate Web Server

O Corporate Web Server pode usar qualquer um dos Web Servers a seguir e seus sistemas operacionais correspondentes:

- Microsoft Internet Information Server (IIS) 8 e 8.5
- Apache Tomcat 6.0 no Red Hat Enterprise Linux 6 Server
- Apache Tomcat 7.0.63 no Red Hat Enterprise Linux 6 Server

#### 4.1.2 Requisitos do navegador da Web

Os seguintes navegadores da Web foram testados em combinação com o sistema OpenScape Contact Center:

## Configurando o Corporate Web Server

### Configurando componentes da Web

- Internet Explorer 6, 7, 8 e 9
- Firefox 10 e 11

Para obter mais informações sobre esses servidores, consulte a documentação do fabricante.

Certifique-se de que o navegador da Web esteja configurado da seguinte maneira:

- A configuração de segurança para a Internet é definida como média ou inferior
- Javascript está ativado
- Pop-ups estão ativados (o bloqueador de pop-ups está desligado, ou configurado para sempre permitir pop-ups do Web site)

## 4.2 Configurando componentes da Web

Esta seção descreve como configurar os componentes da Web, dependendo do tipo de Web Server instalado.

---

**NOTA:** Como resultado da configuração do Web Interaction Server, você pode ter que executar configurações adicionais dos componentes da Web. Por exemplo, você pode ter que configurar uma conexão segura para um Web Server. Para obter mais detalhes, veja Seção 4.3, “Configurando uma conexão segura para um Web Server”, na página 28.

---

### 4.2.1 Configurando um IIS Server

Esta seção descreve como definir os componentes da Web num IIS Server. Se precisar de informações sobre a instalação e configuração do próprio IIS Server, consulte a documentação do Windows.

---

**NOTA:** O OpenScape Contact Center utiliza um mecanismo de heartbeat para monitorar a conexão entre o Corporate Web Server e Web Interaction Server. Há várias configurações em um IIS Server, como reciclagem de grupo de aplicativos, que pode fazer com que o componente do OpenScape Contact Center ISAPI seja descarregado. Se isso acontecer, o aplicativo System Monitor indicará que a conexão está inativa. Para evitar este problema, altere a configuração conforme descrito na documentação do Windows.

---

---

**NOTA:** Quando o IIS Server estiver executando um sistema operacional de 64 bits, o IIS Server deve estar configurado para executar aplicativos da Web de 32 bits, porque o ISAPI DLL do OpenScape Contact Center é de 32 bits.

---

#### 4.2.1.1 Configurando os arquivos dos componentes da Web em um IIS Server

É necessário copiar os arquivos dos componentes da Web do DVD do OpenScape Contact Center para a máquina do Corporate Web Server e, depois, atualizar os arquivos.

**Para configurar os arquivos dos componentes da Web em um IIS Server:**

1. Crie uma pasta na máquina do Web Server corporativo para armazenar os arquivos dos componentes da Web. Por exemplo:  
c :\HPPC
2. Insira o DVD do OpenScape Contact Center na unidade de DVD-ROM.
3. No DVD, procure a pasta **OpenScape Contact Center Web Components\IIS**.
4. Copie o arquivo **HPPCAgileWeb.zip** para a máquina do Web Server corporativo e descompacte o arquivo na pasta que você criou na etapa 1. A seguinte estrutura de arquivos será criada:

c:\HPPC\Default.htm

c:\HPPC\hppcwis.dll

c:\HPPC\HPWC.ini

c:\HPPC\html

c:\HPPC\html\WCCallbackMain.htm

c:\HPPC\html\english (e arquivos correspondentes)

c:\HPPC\images (e archivos correspondentes)

---

**IMPORTANTE:** Não altere esta estrutura de arquivos, pois ela é necessária para os arquivos serem executados devidamente.

---

## Configurando o Corporate Web Server

### Configurando componentes da Web

5. Abra o arquivo **HPWC.ini** em um editor de textos e, em **[HPPCSETTINGS]**, mude a configuração de **Endereço** para o nome do host ou endereço IP da máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center.

---

**IMPORTANTE:** Certifique-se de que a configuração de **Porta** seja igual ao número da porta configurado no aplicativo Manager, e que a porta esteja aberta no firewall entre a máquina do Web Server corporativo e a máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center. O número de porta padrão é 6021. Se você alterar o número da porta, é necessário reiniciar o Web Server corporativo e o Web Interaction Server.

---

6. Salve e feche o arquivo.
7. No IIS, crie um novo diretório virtual para o Web Site padrão. Para obter mais detalhes, veja a documentação de Windows. Ao criar o diretório virtual, certifique-se de que você:
  - Forneça um alias como HPPC.
  - Selecione a pasta que você criou na etapa 1 quando o sistema pedir que você especifique o diretório de conteúdo do Web Site.
  - Ative as seguintes permissões de acesso:
    - Leitura
    - Executar scripts (como ASP)
    - Executar (como aplicativos ISAPI ou CGI)

---

**IMPORTANTE:** Certifique-se de que os ramais ISAPI tenham o status **permitido** no nó Ramais do Web Service no IIS Manager para o IIS. Caso contrário, quando o sistema tentar chamar a funcionalidade ISAPI do OpenScape Contact Center, receberá o erro 404. Para ativar ou desativar os ramais ISAPI individualmente, verifique a ajuda do Microsoft Management Console para obter informações relativas à ativação e desativação do conteúdo dinâmico em configurações de servidores.

---

#### 4.2.1.2 Testando o callback na Web em um IIS Server

Esta seção descreve como testar a funcionalidade Callback na Web no IIS Server.

**Para testar o callback na Web em um IIS Server:**

1. Abra um navegador da Web e digite o URL para acessar a página de demonstração WCCallbackMain.htm. O formato do URL é:

`http://<hostname>/<VirtualPath>/html/WCCallbackMain.htm`  
onde

- `<hostname>` é o nome do host ou endereço IP da máquina do servidor.
- `<VirtualPath>` é o caminho para o diretório virtual que você criou.

Por exemplo:

`http://127.0.0.1/HPPC/html/WCCallbackMain.htm`

2. Na página WCCallbackMain.htm, clique no botão **Tentar Callback na Web**. Se a página abrir mostrando campos com informações sobre os contatos com os clientes, então **WebCallback.htm** foi carregado e você configurou com sucesso o Web Callback no Web Server em uma configuração padrão básica.

---

**NOTA:** Neste ponto, se você clicar no botão **Enviar** em **WebCallback.htm**, é possível receber um erro. É possível clicar neste botão após a configuração do Web Server estar completa.

---

3. Configure o Web Interaction Server na máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.

#### 4.2.2 Configurando um Tomcat Server

Esta seção descreve como definir as configurações dos componentes da Web no Tomcat Server. Se você necessitar de informações sobre a instalação e configuração do próprio Tomcat Server, ou sobre a conexão do Tomcat ao Apache Server, consulte a documentação do Tomcat Server.

#### 4.2.2.1 Configurando o arquivo .war em um Tomcat Server

Esta seção descreve como configurar e implementar o arquivo .war em um Tomcat Server.

##### Para configurar o arquivo .war em um Tomcat Server:

1. Insira o DVD do OpenScape Contact Center na unidade de DVD-ROM.
2. No DVD, procure a pasta **OpenScape Contact Center Web Components\Apache Tomcat**.
3. Copie o arquivo **HPPCAgileWeb.war** para a máquina do Web Server corporativo.
4. Renomeie o arquivo .war com um nome adequado para seu ambiente. Nas instruções a seguir, o nome do arquivo .war foi alterado para **HPPC.war**. Isso implementará o exemplo de aplicativo da Web chamado HPPC. O nome do arquivo .war deve ser capitalizado conforme mostrado para a configuração de exemplo para funcionar.
5. Certifique-se de que o Kit de desenvolvimento Java (JDK) esteja instalado.
6. Para extrair o arquivo config.properties para uma nova pasta chamada hpcapp, abra uma janela de aviso de comando, mude para o diretório que contém o arquivo HPPC.war, digite o seguinte no prompt de comando e, em seguida, pressione **ENTER**:

```
jar xfv HPPC.war hpcapp/config.properties
```

7. Abra o arquivo **hpcapp/config.properties** em um editor de textos e faça o seguinte:
  - Altere a definição de **servlet.name** para refletir o nome do arquivo .war que você especificou na etapa 4. Na configuração do exemplo, a definição é **servlet.name=/HPPC/hppcwebchat**.
  - Altere a configuração de **socket.server.name** para o nome do host ou endereço IP da máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** Certifique-se de que a configuração de **socket.server.port** seja igual ao número da porta configurado no aplicativo Manager, e que a porta esteja aberta no firewall entre a máquina do Web Server corporativo e a máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center. O número de porta padrão é 6021. Se você alterar o número da porta, é necessário reiniciar o Web Server corporativo e o Web Interaction Server.

---

8. Salve e feche o arquivo.

9. Para atualizar o arquivo HPPC.war, no aviso de comando no mesmo diretório, como na etapa 6, digite:

```
jar ufv HPPC.war hpcapp/config.properties
```

10. Implemente o arquivo HPPC.war no Tomcat Server. Para obter mais detalhes, consulte a documentação do Tomcat Web Application Manager.

#### 4.2.2.2 Testando o callback na Web usando um Tomcat Server

Esta seção descreve como testar a função Callback na Web em um Tomcat Server.

##### Para testar o callback na Web em um Tomcat Server:

1. Abra um navegador da Web e digite o URL para acessar a página de demonstração WCCallbackMain.htm. O formato do URL é:

`http://<hostname>/HPPC/html/WCCallbackMain.htm`

onde <hostname> é o nome do host ou endereço IP da máquina do servidor do Web Server corporativo.

Por exemplo:

`http://127.0.0.1:8080/HPPC/html/WCCallbackMain.htm`

2. Na página WCCallbackMain.htm, clique no botão **Tentar Callback na Web**. Se a página abrir mostrando campos com informações sobre os contatos com os clientes, então **WebCallback.htm** foi carregado e você configurou com sucesso o Web Callback no Tomcat Server em uma configuração padrão básica.

---

**NOTA:** Neste ponto, se você clicar no botão **Enviar** em **WebCallback.htm**, é possível receber um erro. É possível clicar neste botão após a configuração do Web Server estar completa.

---

3. Configure o Web Interaction Server na máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.

#### 4.2.3 Configurando um Sun Java System Web Server

Esta seção descreve como configurar os componentes da Web em um Sun Java System Web Server. Se precisar de informações sobre a instalação e configuração do Sun Java System Web Server, consulte a documentação do Sun.

#### 4.2.3.1 Configurando o arquivo .war em um Sun Java System Web Server

Esta seção descreve como configurar e implementar o arquivo .war em um Sun Java System Web Server.

**Para configurar o arquivo .war em um Sun Java System Web Server:**

1. Insira o DVD do OpenScape Contact Center na unidade de DVD-ROM.
2. No DVD, procure a pasta **OpenScape Contact Center Web Components\Sun Java System Web Server**.
3. Copie o arquivo **HPPCAgileWeb.war** para a máquina do Web Server corporativo.
4. Renomeie o arquivo .war com um nome adequado para seu ambiente. Nas instruções a seguir, o nome do arquivo .war foi alterado para **HPPC.war**. Isso implementará o exemplo de aplicativo da Web chamado HPPC. O nome do arquivo .war deve ser capitalizado conforme mostrado para a configuração de exemplo para funcionar.
5. Para extrair o arquivo config.properties para uma nova pasta chamada **hpwcapp**, abra uma janela de aviso de comando, mude para o diretório que contém o arquivo HPPC.war, digite o seguinte na linha de comando e, em seguida, pressione **ENTER**:  

```
jar xfv HPPC.war hpwcapp/config.properties
```
6. Abra o arquivo **hpwcapp/config.properties** em um editor de textos e faça o seguinte:
  - Altere a definição de **servlet.name** para refletir o nome do arquivo .war que você especificou na etapa 4. Na configuração do exemplo, a definição é **servlet.name=/HPPC/hppcwebchat**.
  - Altere a configuração de **socket.server.name** para o nome do host ou endereço IP da máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** Certifique-se de que a configuração de **socket.server.port** seja igual ao número da porta configurado no aplicativo Manager, e que a porta esteja aberta no firewall entre a máquina do Web Server corporativo e a máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center. O número de porta padrão é 6021. Se você alterar o número da porta, é necessário reiniciar o Web Server corporativo e o Web Interaction Server.

---

7. Salve e feche o arquivo.

8. Para atualizar o arquivo HPPC.war, no aviso de comando no mesmo diretório, como na etapa 5, digite:

```
jar ufv HPPC.war hpcwapp/config.properties
```

9. Acesse o site do administrador do Sun Java System Web Server e crie uma nova instância de servidor. Para acessar o site do administrador, abra um navegador da Web e digite o URL. O formato do URL é:

`http://<nome do host>/https-admserv/bin/index`

onde `<hostname>` é o nome do host ou endereço IP da máquina do servidor do Web Server corporativo.

Ao criar a instância do servidor, use **HPPC** para o identificador do servidor. Isso criará automaticamente uma pasta chamada **/https-HPPC**. Para obter mais detalhes, veja a documentação do Sun.

---

**NOTA:** Se você marcar a caixa de seleção **Nunca tentar resolver endereços IP em nomes de hosts**, é necessário ser consistente com sua configuração. Isso significa que se deve usar endereços de IP ou nomes de host, mas não ambos.

---

10. Inicie a nova instância do servidor.
11. Implemente o arquivo HPPC.war no Sun Java System Web Server. Para obter mais detalhes, veja a documentação do Sun. Ao implementar arquivo .war, o URL do aplicativo será **/HPPC**.

#### 4.2.3.2 Testando o callback na Web em um Sun Java System Web Server

Esta seção descreve como testar o callback na Web em um Sun Java System Web Server.

##### Para testar o callback na Web em um Sun Java System Web Server:

1. Inicie a instância do servidor que você criou em Seção 4.2.3.1, “Configurando o arquivo .war em um Sun Java System Web Server”, na página 26.
2. Abra um navegador da Web e digite o URL para acessar a página de demonstração WCCallbackMain.htm. O formato do URL é:

`http://<hostname>/HPPC/html/WCCallbackMain.htm`

onde `<hostname>` é o nome do host ou endereço IP da máquina do servidor do Web Server corporativo.

Por exemplo:

`http://127.0.0.1:8081/HPPC/html/WCCallbackMain.htm`

## Configurando o Corporate Web Server

Configurando uma conexão segura para um Web Server

3. Na página WCCallbackMain.htm, clique no botão **Tentar Callback na Web**. Se a página abrir mostrando campos com informações sobre os contatos com os clientes, então **WebCallback.htm** foi carregado e você configurou com sucesso o Web Callback no Sun Java System Web Server em uma configuração padrão básica.

---

**NOTA:** Neste ponto, se você clicar no botão **Enviar** em **WebCallback.htm**, é possível receber um erro. É possível clicar neste botão após a configuração do Web Server estar completa.

---

4. Configure o Web Interaction Server na máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.

## 4.3 Configurando uma conexão segura para um Web Server

O sistema pode ser configurado para usar a autenticação baseada em certificados TLS, a fim de garantir uma conexão segura entre o Web Interaction Server e o Corporate Web Server.

Esta seção descreve como ativar a segurança TLS no Web Server corporativo, de acordo com o tipo de Web Servers corporativo que você tem.

Para completar a configuração de TLS, também é necessário fazer o seguinte:

1. Instale um certificado TLS na máquina do servidor principal. Para mais detalhes, consulte o *Guia de Instalação*.
2. No aplicativo Manager, selecione uma porta ativada para TLS para a conexão pela Web. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.

---

**NOTA:** Recomendamos que você não ative a segurança TLS no Web Server corporativo até que todas as outras configurações do Web Interaction Server estejam concluídas.

---

### 4.3.1 Ativando TLS em um IIS Server

Esta seção descreve como ativar a segurança TLS em um IIS Server.

**Para ativar TLS num IIS Server:**

1. Abra o arquivo **HPWC.ini** em um editor de textos.
2. Em **[HPPCSETTINGS]**, certifique-se de que o **Endereço** esteja configurado como o nome do host da máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center, que corresponde ao nome comum do certificado TLS.
3. Defina a configuração de **TLSPort** como o número da porta que será usada pelas funções seguras da Web, como por exemplo:

```
SSLPort=443
```

---

**NOTA:** Certifique-se de que o número da porta que você configurar aqui corresponda ao número da porta TLS configurado no aplicativo Manager. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.

---

4. Configure o flag de callback como true:

```
CallbackUsesSSL=true
```

---

**NOTA:** Quando o flag da TLS estiver configurado como true, a função só estará disponível através da TLS na porta especificada pela configuração de **TLSPort**.

---

5. No menu **Arquivo**, clique em **Salvar** e, depois, clique em **Sair**.

### 4.3.2 Ativando o TLS em um Tomcat ou Sun Java Server

Esta seção descreve como ativar a segurança TLS em um Tomcat Web Server ou em um Sun Java System Web Server.

Se for necessário, faça download do Java Secure Socket Extension (JSSE) antes de começar. Para obter instruções detalhadas, consulte a documentação do fabricante.

**Para ativar o TLS em um Tomcat ou Sun Java Server:**

1. Instale a keystore de acordo com as instruções do fabricante.
2. Abra o arquivo **config.properties** em um editor de textos.

## Configurando o Corporate Web Server

### Códigos de erros do Callback na Web

3. Defina a configuração de **socket.server.name** como o nome do host da máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center, que corresponde ao nome comum do certificado TLS.
4. Defina a configuração de **socket.server.port.ssl** como o número da porta que será usada pelas funções seguras da Web, como por exemplo:

```
socket.server.port.ssl=443
```

---

**NOTA:** Certifique-se de que o número da porta que você configurar aqui corresponda ao número da porta TLS configurado no aplicativo Manager. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.

---

5. Configure o flag de callback como true:

```
socket.webcallback.ssl=true
```

---

**NOTA:** Quando o flag da TLS estiver configurado como true, a função só estará disponível através da SSL na porta especificada pela configuração de **socket.server.port.ssl**.

---

6. No menu **Arquivo**, clique em **Salvar** e, depois, clique em **Sair**.

## 4.4 Códigos de erros do Callback na Web

A tabela a seguir relaciona os códigos de erros que podem ser encontrados ao se utilizar a função Callback na Web. Se o sistema retornar qualquer um dos códigos de erro relacionados na tabela, o callback não será criado.

Além dos códigos de erros relacionados na tabela, também é possível encontrar vários erros do Callback Server descritos no aplicativo System Monitor.

Código de Erro	Descrição
1000	Ocorreu um erro genérico.
1002	Falha ao se conectar ao Web Interaction Server.
1003	A conexão com o Web Interaction Server falhou.
1006	Não é possível acessar a página da Web.
1007	Foi detectada uma ID de sessão inválida.
1008	Javascript não está ativado.
1010	Um parâmetro obrigatório está incorreto.
1011	Um parâmetro está incorreto.
1012	Há um erro interno com o Web Interaction Server.

Tabela 1

Códigos de erros do Callback na Web

Código de Erro	Descrição
1013	Erro de alocação.
17006	Foi encontrado um callback duplicado na base de dados.
17021	O Callback Server não pode processar uma solicitação devido a um erro interno.
17025	Ocorreu um erro genérico.
17027	A fila de callbacks não existe.
17028	Uma programação de callbacks é inválida.
17029	Uma programação de callbacks ocorre fora da programação de roteamento de callbacks configurada para a central de contatos.
17030	O nome do cliente é longo demais. O máximo é de 75 caracteres.
17031	Um número de telefone é um dos números definido como número excluído.
17032	A descrição do callback é longo demais. O máximo é de 100 caracteres.
17033	Os dados do contato são longos demais. O máximo é de 1000 caracteres.
17035	A prioridade é inválida. A prioridade deve ser de 1 a 100.
17040	Uma programação de callbacks expirou.
17047	A data inicial ou final de uma programação de callbacks é inválida. Um callback não pode ser programado mais de 180 dias no futuro.

Tabela 1

Códigos de erros do Callback na Web

## **Configurando o Corporate Web Server**

Códigos de erros do Callback na Web

## 5 Configurando a integração de presença

Este capítulo descreve os itens que devem ser configurados para compatibilidade com a integração de presença. A função Integração de presença permite que os usuários do Client Desktop visualizem a presença de vários usuários através da função Diretório.

Quando a função Integração de presença estiver ativada no aplicativo Manager, e o usuário do Client Desktop realizar uma pesquisa de diretórios, o sistema tentará obter a presença de cada ficha nos resultados da pesquisa, da seguinte maneira:

- O sistema primeiramente tentará obter o estado de presença do usuário e o estado de presença da mídia Voz a partir do aplicativo OpenScape Unified Communications (UC), somente quando a função Integração do aplicativo OpenScape UC estiver ativada e configurada.
- Se o usuário não for usuário do aplicativo OpenScape UC, ou se a função Integração do aplicativo OpenScape UC não estiver ativada ou disponível, o sistema tentará obter o estado de presença do usuário a partir do sistema OpenScape Contact Center.

### 5.1 Configurando uma conta de usuário do aplicativo OpenScape UC

Para habilitar o sistema para se integrar com o aplicativo OpenScape UC, é necessário configurar uma conta de usuário no aplicativo OpenScape UC que o sistema OpenScape Contact Center possa usar para acessar e manter conectividade com o aplicativo OpenScape UC. Essa conta de usuário é especificada ao se configurar as opções de integração de presença no aplicativo Manager. Para obter mais detalhes sobre como configurar uma nova conta de usuário, consulte a documentação do aplicativo OpenScape UC.

## Configurando a integração de presença

### Configurando o diretório LDAP externo

## 5.2 Configurando o diretório LDAP externo

Para ativar usuários do Client Desktop para visualizar a presença de outros usuários, é necessário configurar o diretório LDAP externo para compatibilidade com o visor de presença.

Especificamente, é necessário configurar um ou mais dos seguintes campos no diretório:

- **ID de presença** (a ID de usuário do aplicativo OpenScape UC)
- **Nome do usuário** (o nome do usuário do OpenScape Contact Center)

Para obter mais detalhes sobre a configuração dos campos, consulte a documentação do diretório LDAP.

## 6 Manutenção do sistema

Este capítulo descreve como realizar a manutenção contínua do sistema OpenScape Contact Center, incluindo o desligamento da máquina do servidor principal, a troca de senhas e o backup da base de dados.

O acesso de serviço remoto a uma máquina do servidor principal é proporcionado pelo plug-in do serviço Smart Services Delivery Platform (SSDP). O software e a documentação do plug-in do serviço SSDP são instalados automaticamente na máquina do servidor como parte do processo de instalação. Para configurar o plug-in do serviço SSDP, siga as instruções fornecidas na documentação do plug-in do serviço SSDP, que está localizada no DVD do OpenScape Contact Center, na pasta Utilities\OpenScape Service Plug-in .

---

**NOTA:** Ao realizar procedimentos gerais de manutenção do sistema, como atualizar a rede, recomendamos que você desligue a máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center antes de prosseguir. Para obter instruções especiais, consulte a Seção 6.1, “Desligando uma máquina do servidor para manutenção do sistema”.

---

### 6.1 Desligando uma máquina do servidor para manutenção do sistema

Quando for necessário desligar ou reiniciar uma máquina do servidor do OpenScape Contact Center que esteja executando o Informix para fins de manutenção, às vezes o Informix não tem tempo de parar o serviço de IDS do Informix antes do sistema operacional Microsoft ser desligado. Se isso ocorrer, a base de dados pode ficar corrompida. Para evitar esse problema, recomendamos que você sempre pare o serviço de IDS do Informix antes de desligar ou reiniciar a máquina do servidor.

---

**NOTA:** Para certificar-se de que a base de dados não fique corrompida, sempre pare o serviço de IDS do Informix antes de desligar ou reiniciar uma máquina do servidor.

---

## Manutenção do sistema

Alterando as senhas do OpenScape Contact Center e do Informix

### 6.2 Alterando as senhas do OpenScape Contact Center e do Informix

Se for necessário alterar as senhas do OpenScape Contact Center ou do Informix por qualquer motivo, é necessário atualizar as senhas nos três locais a seguir:

- Janela Serviços
- Janela Administração do computador
- Janela Configuração de inicialização OpenScape Contact Center (ou aplicativo System Monitor)

---

**IMPORTANTE:** As senhas do OpenScape Contact Center e do Informix devem ser trocadas somente com a orientação de seu representante da assistência técnica.

---

A senha do Informix não pode exceder 16 caracteres e não pode conter nenhum espaço.

**Para alterar as senhas do OpenScape Contact Center e do Informix:**

1. Abra a janela **Serviços**.
2. Para alterar a senha do OpenScape Contact Center, faça o seguinte:
  - a) Pare os serviços do **OpenScape Contact Center** e do **OpenScape Contact Center AutoPA**.
  - b) Para cada serviço, abra o serviço e forneça a nova senha na guia **Logon**.
3. Para alterar a senha do Informix, faça o seguinte:
  - a) Pare os seguintes serviços: **IBM Informix Dynamic Server Message Service**, **Informix IDS - ol\_servername** (onde *servername* é o nome da máquina do servidor do OpenScape Contact Center), e **Informix Server Discovery Process para SNMP**.
  - b) Abra o serviço **Informix IDS - ol\_servername** e forneça a nova senha na guia **Logon**.
  - c) Abra o serviço **Informix Server Discovery Process para o serviço SNMP** e forneça a nova senha na guia **Logon**.
4. Feche a janela **Serviços**.
5. Abra a janela **Administração do computador**.
6. Em **Ferramentas do sistema**, expanda **Usuários e grupos locais** e, depois, clique em **Usuários**.

7. Para alterar a senha do OpenScape Contact Center, clique com o botão direito do mouse em **hppc**, clique em **Definir senha** e forneça a nova senha.
8. Para alterar a senha do Informix, clique com o botão direito do mouse em **informix**, clique em **Definir senha** e forneça a nova senha.
9. Feche a janela **Administração do computador**.
10. Abra a janela Aviso de comando.
11. Na linha de comando, digite `tcfmain` e, depois, aperte **ENTER**. A janela **Configuração de inicialização do OpenScape Contact Center** é exibida.
12. Para alterar a senha do Informix, clique na guia **Administration Server** e digite a nova senha na caixa **Senha do Database Server**.

---

**NOTA:** Quando o sistema estiver sendo executado, também será possível alterar a senha do Informix, configurando os dados de inicialização para o Administration Server, usando o aplicativo System Monitor. Para obter informações detalhadas, consulte a *Ajuda do System Monitor*.

---

13. Feche a janela **Configuração de inicialização do OpenScape Contact Center**.
14. Inicie os seguintes serviços: **IBM Informix Dynamic Server Message Service**, **Informix IDS - ol\_servername** (onde *servername* é o nome da máquina do servidor do OpenScape Contact Center), e **Informix Server Discovery Process para SNMP**.
15. Inicie os serviços do **OpenScape Contact Center** e do **OpenScape Contact Center AutoPA**.

### 6.3 Fazendo cópia de segurança da base de dados

Você deve fazer backup da base de dados do OpenScape Contact Center regularmente, e sempre que você alterar a configuração do sistema, para certificar-se de que os dados fiquem protegidos no caso de uma falha ou corrupção. Como a base de dados pode ser bastante extensa, recomendamos que se façam cópias de segurança da base de dados somente durante períodos de baixo volume de contatos.

---

**NOTA:** Além de fazer backup da base de dados do OpenScape Contact Center, recomendamos que você faça backup de todos os dados na máquina do servidor usando um utilitário de backup. Certifique-se de que o backup contenha os dados de status do sistema da máquina do servidor, que incluem itens como os arquivos de registro e de inicialização.

---

## Manutenção do sistema

### Fazendo cópia de segurança da base de dados

Há dois tipos de backups que podem ser realizados.

- **Backup completo** - Para limitar o potencial de perda de dados em no máximo um dia, recomendamos com veemência que diariamente se realize um backup completo. No mínimo, deve-se fazer cópia de segurança da base de dados uma vez por semana.
- **Backup incremental** - Para minimizar o potencial de perda de dados entre a realização de backups completos, pode-se realizar um backup incremental da base de dados. Por exemplo, se o arquivamento total da base de dados for executado durante a noite, pode-se efetuar uma cópia de segurança incremental durante o dia. A realização de uma cópia de segurança incremental é mais rápida, pois copia apenas as modificações que ocorreram após o início da última cópia.

---

**NOTA:** Alguns dos procedimentos desta seção foram redigidos com base na suposição de que você esteja familiarizado com o uso do Informix. Para obter instruções detalhadas, consulte a documentação do Informix fornecida no seguinte local:

<http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/idshelp/v115/index.jsp>

---

#### 6.3.1 Agendando um backup da base de dados

É possível usar o Agendador de tarefas no Windows Server 2012/2012 R2, 2008 R2 para agendar uma tarefa para fazer backup da base de dados do OpenScape Contact Center. Esta seção fornece diretrizes sobre como agendar uma tarefa. Para obter instruções detalhadas, consulte a documentação da Microsoft.

---

**IMPORTANTE:** Os backups agendados usam os arquivos em lotes FULLBACKUP.BAT e INCREMENTALBACKUP.BAT, ambos os quais usam o utilitário ontape do Informix para realizar o backup. Portanto, antes de ser realizado o primeiro backup agendado, é necessário editar os parâmetros do ontape, conforme descrito na Etapa 2 na página 40.

---

##### Para agendar um backups da base de dados:

1. Usando o Agendador de tarefas no Windows Server 2012/2012 R2, 2008 R2, agende uma tarefa de acordo com as seguintes diretrizes:
  - Selecione a ação **Iniciar um programa** e, depois, selecione um dos seguintes arquivos em lotes, que estão localizados na pasta na qual você instalou o software do OpenScape Contact Center:
    - Para agendar um backup completo, selecione **FULLBACKUP.BAT**.

- Para agendar um backup incremental, selecione **INCREMENTALBACKUP.BAT**.
- Especifique a conta e a senha do usuário com as quais a tarefa será realizada, de acordo com o tipo de sistema operacional:
  - Para o Windows Server 2012/2012 R2, 2008 R2, especifique uma conta de Administrador local.
  - Para gravar os resultados do backup em um arquivo de texto, nas propriedades da tarefa, adicione o argumento **<return.txt>results.txt**. Certifique-se de que a pasta na qual o arquivo results.txt foi gravado (normalmente a pasta na qual você instalou o software do OpenScape Contact Center) tenha Acesso de leitura para Todos. No Windows Server 2012/ 2008 ou no Windows Server 2012 R2/ 2008 R2, ao adicionar o argumento, também é necessário especificar o caminho para se iniciar. Certifique-se de que você não use aspas ao especificar o caminho.

### 6.3.2 Fazendo um backup da base de dados usando o utilitário ontape

É possível fazer um backup da base de dados do OpenScape Contact Center em uma unidade de fita local ou em uma unidade local ou de rede usando o utilitário ontape da Informix.

#### 6.3.2.1 Fazendo cópia de segurança da base de dados em uma unidade de fita local

Esta seção descreve como a fazer um backup da base de dados do OpenScape Contact Center em uma unidade de fita local usando o utilitário ontape da Informix.

##### Para fazer uma cópia de segurança da base de dados em uma unidade de fita local:

1. Faça logon na máquina do servidor na qual o Informix está instalado da seguinte forma:
  - Para o Windows Server 2008 R2, faça logon como Administrador.
2. Insira uma fita virgem na unidade de fita da máquina do servidor.
3. Abra uma janela de prompt de comando do Informix usando o atalho **ol\_servername**, onde *servername* é o nome da máquina do servidor do OpenScape Contact Center.

## Manutenção do sistema

### Fazendo cópia de segurança da base de dados

4. Para iniciar o backup, execute uma das seguintes ações:
  - Para um backup completo da base de dados do Informix, no prompt de comando, digite `ontape -s -L 0` e, depois, aperte **ENTER**.
  - Para um backup incremental da base de dados do Informix, no prompt de comando, digite `ontape -s -L 1` e, depois, aperte **ENTER**.

---

**NOTA:** O parâmetro `-s` direciona o utilitário `ontape` para criar um backup e o parâmetro `-L` especifica o nível do arquivamento, seja `0` para completo ou `1` para incremental.

---

5. Se não houver espaço suficiente na fita atual, o sistema solicita que uma nova fita seja inserida. Se for solicitado, retire a fita e marque a data, horário, nível e número da fita na seqüência. Insira outra fita, e depois pressione **ENTER**. Repita este processo para o número de fitas necessárias.

#### 6.3.2.2 Fazendo uma cópia de segurança da base de dados em uma unidade local ou de rede

Esta seção descreve como a fazer uma cópia de segurança da base de dados do OpenScape Contact Center em uma unidade local ou em rede usando o utilitário `ontape` do Informix.

##### Para fazer uma cópia de segurança da base de dados em uma unidade local ou de rede:

1. Faça logon na máquina do servidor na qual o Informix está instalado da seguinte forma:
  - Para o Windows Server 2008 R2, faça logon como Administrador.
2. Edite os parâmetros do `ontape` da seguinte forma:
  - Abra o arquivo **ONCONFIG.ol\_servername**, onde `servername` é o nome da máquina do servidor do OpenScape Contact Center na qual o Informix está instalado, em um editor de textos, como o Bloco de notas. O arquivo do registro normalmente está localizado na pasta Arquivos de Programa\Informix\etc.
  - No parâmetro `TAPEDEV`, especifique o caminho e o nome do arquivo de backup na unidade local ou de rede no formato 8.3 (reduzido), como por exemplo, `C:\Backups\Backup.001`. É necessário certificar-se de que o arquivo de backup exista no local especificado antes de iniciar o backup, e que o usuário ativo tenha pelo menos permissão para Modificar o arquivo de backup. Se o arquivo de backup não existir, é possível criar um arquivo vazio usando um editor de texto, como o Bloco de notas.

- No parâmetro TAPESIZE, especifique 0, de forma que o arquivo de backup não tenha um tamanho máximo.
3. Abra uma janela de prompt de comando do Informix usando o atalho **ol\_servername**, onde *servername* é o nome da máquina do servidor do OpenScape Contact Center.
  4. Para iniciar o backup, execute uma das seguintes ações:
    - Para um backup completo da base de dados do Informix, no prompt de comando, digite `ontape -s -L 0` e, depois, aperte **ENTER**.
    - Para um backup incremental da base de dados do Informix, no prompt de comando, digite `ontape -s -L 1` e, depois, aperte **ENTER**.

---

**NOTA:** O parâmetro `-s` direciona o utilitário `ontape` para criar um backup e o parâmetro `-L` especifica o nível do arquivamento, seja 0 para completo ou 1 para incremental.

---

### 6.3.3 Restaurando a base de dados usando o utilitário `ontape`

Esta seção descreve como restaurar dados do OpenScape Contact Center que já tiveram um backup anteriormente usando o utilitário `ontape` da Informix.

---

**NOTA:** Se foi realizado um backup incremental, você necessita do backup completo mais recente assim como o backup incremental.

---

---

**NOTA:** Quando quiser restaurar o backup L0 com uma instalação limpa do OSCC, verifique se todas as partes de arquivos listadas pelo utilitário `ontape` existem na pasta Contact Center Data. Se não existirem, crie esses arquivos sem extensão da seguinte forma: clique com o botão direito do mouse, navegue até **Novo -> Documento de texto**, renomeie-o e exclua a extensão. A importação não funcionará corretamente caso essas partes de arquivos não estejam lá.

---

#### Para restaurar a base de dados usando o utilitário `ontape`:

1. Faça logon na máquina do servidor na qual o Informix está instalado da seguinte forma:
  - Para o Windows Server 2008 R2, faça logon como Administrador.
2. Pare os seguintes serviços:

## Manutenção do sistema

Fazendo cópia de segurança da base de dados

- **OpenScape Contact Center**
  - **Informix IDS - ol\_servername**, onde *servername* é o nome da máquina do servidor do OpenScape Contact Center
3. Faça uma das seguintes coisas:
    - Se você estiver restaurando os dados de uma fita, insira a primeira fita do arquivamento total que se deseja restaurar na unidade de fita da máquina do servidor.
    - Se você estiver restaurando os dados de um arquivo de backup em uma unidade local ou de rede, certifique-se de que o caminho e o nome do arquivo estejam configurados corretamente no arquivo **ONCONFIG.ol\_servername**.
  4. Abra uma janela de prompt de comando do Informix usando o atalho **ol\_servername**, onde *servername* é o nome da máquina do servidor do OpenScape Contact Center.
  5. Na linha de comando, digite `ontape -r`, e, depois, aperte **ENTER**.
  6. Quando for solicitado que carregue uma fita, aperte **ENTER**.
  7. Quando for solicitado, **Continue restore (Y/N)?**, aperte **Y**.
  8. Quando for solicitado a fazer backup dos registros, aperte **N**.
  9. Se que você criou um arquivamento incremental, quando for perguntado **Restaurar um arquivamento de nível 1**, aperte **Y**. Se você não criou um novo arquivamento incremental, aperte **N**.
  10. Quando for solicitado a restaurar as fitas dos registros, aperte **N**.
  11. Quando o processo de restauração estiver concluído, se você restaurou os dados de uma unidade de fita, remova a última fita da unidade de fita.
  12. Na linha de comando, digite `onmode -m` e, depois, aperte **ENTER**. Este comando põe o Informix de volta ao seu modo regular e pode levar vários minutos para ser completado.
  13. Na linha de comando, digite `onstat -r`, e, depois, aperte **ENTER**. Exibe informações sobre o ambiente do Informix Server. A primeira linha o modo do aplicativo Informix e deve mostrar **On-Line**. Para parar o processo de onstat, aperte **CTRL+C**.
  14. Para fechar a janela de aviso de comando, digite `exit` e, depois, aperte **ENTER**.
  15. Feche quaisquer outras janelas ou aplicativos.
  16. Reinicie o serviço **OpenScape Contact Center**.

### 6.3.4 Restaurando um backup de nível zero feito usando-se o utilitário ontape

Esta seção descreve como restaurar dados do OpenScape Contact Center de backup de nível zero usando-se um processo automatizado.

1. Para utilizar o script de restauração do nível zero, copie os arquivos FullRestore.bat, fullrestore.in e substitua os arquivos .vbs na máquina do servidor. Os arquivos estão incluídos no DVD.
2. Abra um aviso de comando como usuário do Informix
3. Execute o FullRestore.bat que especifica os argumentos /tapedev <path> / tapesize<size>, onde <path> é o caminho para o backup de nível zero do Informix e, então, especifique <size> como zero, a não ser que você esteja usando um dispositivo de fita externo.

### 6.3.5 Fazendo um backup da base de dados usando o utilitário onbar

Esta seção descreve como fazer um backup da base de dados do OpenScape Contact Center para a unidade local usando o utilitário onbar da Informix. O utilitário onbar da Informix pode ter uma interface diretamente com o Informix Storage Manager (ISM) ou outro aplicativo de gerenciamento de armazenamento de terceiros, como o Veritas, para proporcionar uma solução flexível para backup.

---

**NOTA:** Deve-se configurar o aplicativo de gerenciamento de armazenamento antes de executar o utilitário onbar. Para obter instruções detalhadas, consulte o *Guia do Administrador do IBM Informix Storage Manager* ou a documentação do gerenciador de armazenamento de terceiros. A documentação do Informix é fornecida no seguinte local:

<http://publib.boulder.ibm.com/infocenter/idshelp/v115/index.jsp>

---

#### Para realizar uma cópia de segurança da base de dados para uma unidade local:

1. Faça logon na máquina do servidor na qual o Informix está instalado da seguinte forma:
  - Para o Windows Server 2008 R2, faça logon como Administrador.
2. Abra uma janela de prompt de comando do Informix usando o atalho **ol\_servername**, onde *servername* é o nome da máquina do servidor do OpenScape Contact Center.

## Manutenção do sistema

### Fazendo cópia de segurança da base de dados

3. Para iniciar o backup, execute uma das seguintes ações:
  - Para um backup completo da base de dados do Informix, no prompt de comando, digite `onbar -b -L 0`, e, depois, aperte **ENTER**.
  - Para um backup incremental da base de dados do Informix, no prompt de comando, digite `onbar -b -L 1`, e, depois, aperte **ENTER**.

---

**NOTA:** O parâmetro `-b` direciona o utilitário onbar para criar um backup e o parâmetro `-L` especifica o nível do arquivamento, seja `0` para completo ou `1` para incremental.

---

### 6.3.6 Restaurando a base de dados usando o utilitário onbar

Esta seção descreve como restaurar dados do OpenScape Contact Center que já tiveram um backup anteriormente usando o utilitário onbar da Informix.

---

**NOTA:** Se foi realizado um backup incremental, você necessita do backup completo mais recente assim como o backup incremental.

---

#### Para restaurar a base de dados usando o utilitário onbar:

1. Faça logon na máquina do servidor na qual o Informix está instalado da seguinte forma:
  - Para o Windows Server 2008 R2, faça logon como Administrador.
2. Abra uma janela de prompt de comando do Informix usando o atalho `ol_servername`, onde `servername` é o nome da máquina do servidor do OpenScape Contact Center.
3. Na linha de comando, digite `onbar -r`, e, depois, aperte **ENTER**.

## 6.4 Compatibilidade com SNMP

O sistema é compatível com dois métodos de geração de informações que podem ser visualizados por um sistema de gerenciamento de SNMP:

- **OpenScape Contact Center SNMP Extension Agent** – Expõe informações específicas do OpenScape Contact Center referentes ao status de objetos gerenciados do OpenScape Contact Center.
- **Software OpenScape CAP Fault Management** – Age como SNMP Extension Agent para gerar mensagens de desvio do SNMP em nome do software do OpenScape Contact Center por meio de registros de eventos do Windows.

O serviço Windows SNMP deve estar instalado e sendo executado na máquina do servidor principal para compatibilidade com esses métodos.

---

**NOTA:** É necessário configurar o serviço Windows SNMP de forma que a lista de nomes de comunidades não contenha “public” ou “private”, e que a lista de hosts contenha somente os hosts necessários para acessar as informações.

---

### 6.4.1 OpenScape Contact Center SNMP Extension Agent

O OpenScape Contact Center SNMP Extension Agent (osccsnmp.dll) é compatível com solicitações de SNMP padrão para IDs de objetos (OIDs). O SNMP Extension Agent expõe informações específicas do OpenScape Contact Center referentes ao status de objetos gerenciados do OpenScape Contact Center. Então, as informações podem ser solicitadas por qualquer sistema de gerenciamento de SNMP.

---

**NOTA:** É de responsabilidade do usuário do sistema de gerenciamento de SNMP assegurar que as informações possam ser solicitadas e recuperadas a partir do OpenScape Contact Center SNMP Extension Agent.

---

As informações específicas do OpenScape Contact Center expostas pelo OpenScape Contact Center SNMP Extension Agent são definidas no arquivo sen-oscc-mib.mib, que mapeia os objetos gerenciados com suas respectivas OIDs. As informações expostas incluem o uso de ramais do Call Director, o número de usuários ativos e o número de contatos atuais e recentes. Para obter detalhes sobre todas as informações disponíveis, veja o arquivo sen-oscc-mib.mib, que pode ser visualizado usando-se um editor de texto.

As informações específicas do OpenScape Contact Center podem ser usadas para monitorar o status do sistema. Por exemplo, um técnico na central de operações de rede pode criar uma visualização que gere um alarme quando o número de ramais operacionais do processador de voz caia abaixo de um percentual limite configurado do número total de ramais configurados do processador de voz. Então, o técnico poderá notificar o cliente, de forma que este tenha tempo para resolver o problema e evitar que fique sem ramais.

O arquivos `osccsnmp.dll` e `sen-oscc-mib.mib` estão localizados na pasta de instalação padrão na máquina do servidor principal.

---

**NOTA:** O arquivo `osccsnmp.dll` é registrado automaticamente na máquina do servidor durante a instalação do software do servidor do OpenScape Contact Center. Se o serviço Windows SNMP estiver desinstalado, o arquivo `osccsnmp.dll` terá seu registro cancelado. Para cancelar o registro do arquivo `.dll`, use o programa utilitário `osccregistersmpextension.exe`, que está localizado na pasta de instalação padrão na máquina do servidor principal.

---

#### **6.4.2 Software OpenScape CAP Fault Management**

O software OpenScape CAP Fault Management é um componente opcional que pode ser usado para gerar mensagens de desvio do SNMP do OpenScape Contact Center. O software OpenScape CAP Fault Management pode ser instalado automaticamente durante o processo de instalação do OpenScape Contact Center, ou pode ser instalado manualmente a partir da pasta `\OpenScape CAP\Fault Management` no DVD do OpenScape Contact Center.

---

**NOTA:** Para obter detalhes sobre como configurar o software OpenScape CAP Fault Management, consulte a documentação do OpenScape CAP Fault Management.

---

Há dois arquivos de configuração do OpenScape CAP Fault Management:

- **`capfm_procenter.ini`** – Esse é o arquivo de configuração padrão que é instalado ao se instalar o software do servidor do OpenScape Contact Center. Ele dispara a geração de mensagens de desvio do SNMP para todas as mensagens do OpenScape Contact Center.
- **`capfm_procenter_service.ini`** – Esse é o arquivo de configuração de serviços que deve ser usado caso se deseje gerar mensagens de desvio do SNMP somente para o subconjunto de mensagens relevantes para o centro de operações de rede.

Ambos os arquivos de configuração estão localizados na pasta `\Utilities\Install`, no DVD do OpenScape Contact Center.



## **Manutenção do sistema**

Compatibilidade com SNMP

# Índice remissivo

## A

- acesso ao serviço remoto 35
- arquivo HPWC.ini
  - ativando para SSL 29
  - configurando 22
- arquivo .war
  - configurando em um Sun Java System Web Server 26
- autenticação, E-mail Server 17

## B

- backups agendados 38
- backups da base de dados
  - agendando 38
  - backups completos 38
  - backups incrementais 38
  - para a unidade local (onbar) 43
  - restaurando usando utilitário onbar 44
  - restaurando usando utilitário ontape 41
- backups, veja backups da base de dados

## C

- cabeçalhos de mensagens de e-mail 13
  - personalizados necessários 10
- cabeçalhos de mensagens de e-mail personalizados
  - inserindo 13
  - sobre 10

## Callback na Web

- códigos de erros 30
- testando em um IIS Server 23
- testando no Sun Java Server 27
- testando no Tomcat Server 25
- códigos de erros, para Callback na Web 30
- compatibilidade com SNMP, métodos 45
- componentes da Web
  - configuração no Tomcat Server 23
  - configurando 20
  - configurando em um IIS Server 21
  - configurando em um Sun Java Server 25
  - configurando uma conexão segura 28
  - requisitos do navegador da Web 19
  - requisitos do sistema 19

## conexão segura

- para um Corporate Web Server 28
- para um E-mail Server corporativo 16
- conexões IP, configurando para displays de parede 7
- config.properties

## configurando em um Sun Java System Web Server 26

- configurando em um Tomcat Server 24
- conta de usuário do aplicativo OpenScape UC, configurando para integração de presença 33
- cópias de segurança da base de dados

## em uma unidade local ou de rede (ontape) 40

## para uma unidade de fita local (ontape) 39

## Corporate Web Server

- arquivos personalizados e atualizando 19
- configurando 19, 20
- configurando uma conexão segura 28
- requisitos 19
- sistemas operacionais compatíveis 19
- versão do Apache Tomcat 19
- versão do Sun Java System 19

## D

- diretório LDAP, configurando para integração de presença 34
- diretório virtual, IIS Server 22
- displays de parede, configuração 7
- documentação
  - convenções de formatação 5
  - dando feedback 6
  - público ao qual se destina 5

## E

- E-mail Server 9
  - configurando uma conexão segura 16
  - usando autenticação 17
- E-mail Server corporativo
  - configurando 9
  - configurando uma conexão segura 16
  - requisitos 9
  - usando autenticação 17

## F

- função relatórios por e-mail, compatibilidade com 17
- funções MIME 9

## I

## IIS Server

- configurando componentes da Web 21
- configurando o arquivo HPWC.ini 22
- configurando uma conexão segura 29
- criando um diretório virtual 22
- testando Callback na Web 23

## Índice remissivo

implementação do IBM Lotus Domino 14

implementação do Lotus Domino 14

implementação do Microsoft Exchange 11

Informix

alterando a senha 36

configurando os parâmetros do ontape 38, 40

usando o utilitário onbar 43

usando o utilitário ontape 39

inserindo personalizados 13

integração de presença, configurando 33

## M

máquina do servidor, desligando para manutenção 35

## P

plug-in do serviço SSDP 35

protocolo IMAP4 9

protocolo SMTP 9

## R

ramais ISAPI 22

requisitos do navegador da Web 19

## S

senha do OpenScape Contact Center, alterando 36

senhas, alterando 36

SSL

ativando em um IIS Server 29

ativando em um Sun Java Server 29

ativando em um Tomcat Server 29

ativando para um Corporate Web Server 28

ativando para um E-mail Server corporativo 16

Sun Java System Web Server

configurando componentes da Web 25

configurando e implementando o arquivo .war 26

configurando uma conexão segura 29

editando config.properties 26

testando Callback na Web 27

## T

Tomcat Server

configuração dos componentes da Web 23

configurando e implementando o arquivo .war 24

configurando uma conexão segura 29

editando config.properties 24

testando Callback na Web 25

## U

utilitários

osccmseheaders 13

osccregistersnmpextension 46

## V

versão do Apache Tomcat 19

versão do Sun Java System Web Server 19

## W

arquivo .war

configurando no Tomcat Server 24

Web Server

arquivos personalizados e atualizando 19

configurando 19, 20

configurando uma conexão segura 28

requisitos 19

sistemas operacionais compatíveis 19

versão do Apache Tomcat 19

versão do Sun Java System 19

