

Configuración de CUIC independiente con UCCX 12.5

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requisito](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[CUIC independiente frente a CUIC residente](#)

[Configurar](#)

[Importación del certificado de tomcat CUIC en UCCX](#)

[Configuración del origen de datos UCCX en CUIC](#)

[Configuración de servidor CUIC independiente en UCCX](#)

[Importación de informes del CUIC co-residente al CUIC independiente](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe los pasos de configuración necesarios para integrar Unified Contact Center Express (UCCX) con Cisco Unified Intelligent Center (CUIC).

Prerequisites

Requisito

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Cisco Unified Contact Center Express versión 12.5
- Cisco Unified Intelligence Center versión 12.5

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Unified Contact Center Express versión 12.5
- Cisco Unified Intelligence Center versión 12.5

Antecedentes

CUIC independiente frente a CUIC residente

El CUIIC independiente en comparación con el CUIIC de co-residente en UCCX no proporciona la función de datos en directo. La personalización de los permisos de usuario no se admite en el CUIIC independiente cuando se compara con CUIIC independiente. Los recursos de UCCX no se sincronizan automáticamente con CUIIC independiente que se deben agregar manualmente a CUIIC o importar desde un servidor LDAP.

Standalone vs Co-resident CUIIC

Feature	Co-resident CUIIC	Standalone CUIIC
Automatic data source creation	✓	✗
Automatic data source failover	✓	✓
User/Permission sync	✓	✗
Automatic report installation	✓	✗
Automatic report upgrades	✓	✗
Historical reports	✓	✓
Live Data reports	✓	✗
Develop custom reports	✗	✓

Configurar

Importación del certificado de tomcat CUIIC en UCCX

Después de una instalación correcta del servidor CUIIC, realice una de las siguientes acciones:

Si Cisco Unified Intelligence Center (CUIIC) utiliza el certificado autofirmado, cargue los certificados Tomcat de los nodos de Cisco Unified Intelligence Center en el almacén de confianza Tomcat de Unified CCX.

Utilice la interfaz de administración de Cisco Unified OS de CUIIC (<https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform>) para descargar el archivo de certificado tomcat autofirmado (tomcat.pem) de CUIIC o copie la información del certificado del resultado del comando CLI show cert own tomcat.

The screenshot displays the 'Certificate Details for sacuic, tomcat' page. At the top, there are four buttons: 'Regenerate', 'Generate CSR', 'Download .PEM File', and 'Download .DER File'. Below this, the 'Status' section shows an information icon and the text 'Status: Ready'. The 'Certificate Settings' section lists the following details:

- File Name: tomcat.pem
- Certificate Purpose: tomcat
- Certificate Type: certs
- Certificate Group: product-cpi
- Description(friendly name): Self-signed certificate generated by system



Utilice la interfaz de administración de Cisco Unified OS de UCCX (por ejemplo, <https://<uccx-hostname>/cmplatform>) para cargar el archivo de certificado de tomcat autofirmado de CUIC como certificado de confianza de tomcat o pegar la salida de certificado recopilada de la CLI de CUIC mediante el comando set cert import trust tomcat de CLI

The image shows a web-based administrative interface titled "Upload Certificate/Certificate chain". At the top left, there are "Upload" and "Close" buttons. Below this is a "Status" section with a warning icon and the text: "Warning: Uploading a cluster-wide certificate will distribute it to all servers in this cluster". The main form area is titled "Upload Certificate/Certificate chain" and contains three fields: "Certificate Purpose" with a dropdown menu currently showing "tomcat-trust", "Description(friendly name)" with a text input field containing "CUIC-tomcatcertificate", and "Upload File" with a "Browse..." button and the text "tomcat.pem" next to it. At the bottom of the form, there are two buttons: "Upload" and "Close".

```
admin:set cert import trust tomcat
Paste the Certificate and Hit Enter

-----BEGIN CERTIFICATE-----

-----END CERTIFICATE-----
Import of trust certificate is successful
```

Si el clúster de Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) utiliza el certificado firmado por la CA, cargue el certificado de la CA raíz en el almacén de confianza de Tomcat de Unified CCX.

Una vez cargados correctamente los certificados en el almacén de confianza de UCCX, reinicie los servidores UCCX utilizando el reinicio del sistema de utilidades desde CLI comenzando por el nodo del editor seguido por el suscriptor.

Configuración del origen de datos UCCX en CUIC

Para extraer los datos históricos de la base de datos UCCX de CUIC independiente, agregue el origen de datos UCCX en CUIC

- En la opción configure de CUIC, vaya al origen de datos.

- Seleccione la nueva opción
- Introduzca el nombre y la descripción
- Seleccione el tipo de origen de datos como INFORMIX
- Pulse Siguiente para introducir los demás detalles de UCCX

En el host, introduzca los detalles como se indica a continuación

- Host de origen de datos: Dirección IP del nodo de editor UCCX
- Puerto: 1504
- Nombre de la base de datos: db_cra
- Instancia: Introduzca el nombre de host del servidor UCCX underscore uccx (ejemplo uccxpub_uccx)
- Zona horaria: Seleccione la zona horaria de la configuración desplegable que se configura en el servidor UCCX.

En Authentication Settings (Parámetros de autenticación), introduzca los detalles como se indica a continuación

- ID de usuario de la base de datos: uccxhruser
- Contraseña Introduzca la contraseña necesaria

Nota: La contraseña para uccxhruser se mantiene a través de la gestión de contraseñas: CCX Administration > Tools > Password Management > Historical Reporting User. Si está cambiando la contraseña, asegúrese de actualizar la contraseña también en otras aplicaciones que estén utilizando la aplicación user cxhruser.

- Conjunto de caracteres: UTF-8
- Tamaño máximo del conjunto: 100

Authentication Settings

Database User ID
uccxhuser

Password
.....

Charset
UTF-8

Max Pool Size
5

Test Connection Online

Save

Nota: Utilice las opciones Test Connection después de completar la configuración del servidor CUIC en UCCX para verificar que la base de datos esté accesible y que las credenciales proporcionadas sean correctas.

- Seleccione la ficha Secundaria para configurar la conmutación por fallas para el origen de datos
- Marque la casilla de verificación Failover enabled (Conmutación por fallo activada)
- Introduzca los detalles del nodo de suscriptor UCCX

Host Settings

Enable Failover

Datasource Host*
IP ADDRESS OF UCCX SUBSCRIBER

Port*
1504

Database Name*
db_cra

Instance*
subuccx_uccx

Time Zone
Select a Time Zone

Nota: Si se trata de un único servidor de nodo, esta configuración no es necesaria

Configuración de servidor CUIC independiente en UCCX

Navegue hasta Sistema en la página de administración de UCCX y seleccione la configuración de CUIC independiente para agregar los detalles del servidor CUIC en UCCX

- FQDN: introduzca el FQDN del servidor CUIC
- Nombre del origen de datos: Introduzca el nombre del origen de datos configurado en CUIC.
- Nombre de usuario: Introduzca el nombre de usuario del administrador de CUIC independiente
- Contraseña Introduzca la contraseña de administrador de CUIC independiente

Status Ready

CUIC Configuration:

FQDN*

Datasource Name*

User Name*

Password*

i *- indicates required item

i *- Enter complete domain name server in the FQDN field

Nota: Asegúrese de agregar la entrada de host del servidor CUIC al servidor DNS utilizado para UCCX.

Importación de informes del CUIC co-residente al CUIC independiente

El servidor CUIC independiente no importa los informes históricos de UCCX de forma predeterminada.

- En primer lugar, descargue los informes UCCX del CUIC correspondiente de UCCX mediante la opción de exportación de la ficha Acciones

Reports ?

Favorites 0 Import New

Reports > Stock

Name	Description	Report Definition	Actions
Intelligence Center Admin		-	...
Unified CCX Historical	Unified CCX Historical	-	...
Unified CCX Live Data	Unified CCX Live Data	-	...

Rename

Move

Delete

Permissions

Export

- En la lista desplegable, seleccione el almacén como carpeta para importar el informe UCCX.

Reports Import Reports

Import Reports

File Name*(XML or ZIP file)
UCCX.zip

Save to Folder*

- Active la opción de selección para sobrescribir el permiso de los informes y, a continuación,

seleccione la opción de importación.

The selected reports may take several minutes to import. Estimated import time: 2 minute(s) 45 second(s)

Import Reports

File Name*(XML or ZIP file)
UCCX.zip

Save to Folder*
Stock

Report Definition Data Source*
UCCX

Value List Data Source
UCCX

Report Template	Available Version	Incoming Version	Select
Report : Application Summary Report Report Definition : Application Summary Report Definition Value List : UCCX_ApplicationName	68.0 68.0 68.0	68.0 68.0 68.0	<input checked="" type="checkbox"/> Overwrite
Report : Application Performance Analysis Report Report Definition : Application Performance Analysis Report Definition	68.0 68.0	68.0 68.0	<input checked="" type="checkbox"/> Overwrite
Report : Unified License Consumption Report Report Definition : Unified License Consumption Report Definition	71.0 71.0	71.0 71.0	<input checked="" type="checkbox"/> Overwrite
Report : Queue Management Audit Trail Report Report Definition : Queue Management Audit Trail Report Definition Value List : UCCX_Modified_By Value List : UCCX_TeamNames Value List : UCCX_CSG_All Names Value List : UCCX_AgentName	-- -- -- 71.0 71.0 76.0	-- -- -- 71.0 71.0 76.0	<input checked="" type="checkbox"/> Overwrite
Report : Multichannel Agent Summary Report Report Definition : Multichannel Agent Summary Report Definition Value List : UCCX_SkillName Value List : UCCX_TeamNames Value List : UCCX_AgentName	5.0 -- 70.0 71.0 76.0	5.0 -- 70.0 71.0 76.0	<input checked="" type="checkbox"/> Overwrite
Report : Wrap-Up Reasons Report for Chat and Email Report Definition : Wrap-Up Reasons Report for Chat and Email	-- --	-- --	<input checked="" type="checkbox"/> Overwrite

Cancel Import

- Asigne el permiso de los informes a los usuarios o grupos requeridos a través de la pestaña permisos disponible en la opción de configuración en CUIC.

Name	User	Permissions	Groups	
		View	Edit	
CUICadmin	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
CUICagentproxy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
CUICuser1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

Select a user to view the associated groups.

Verificación

Ejecute uno de los informes prediseñados de CUIC para mostrar los datos de UCCX en CUIC independiente.

Troubleshoot

- Verifique que FQDN sea correcto.
- Asegúrese de que el certificado tomcat autofirmado o el certificado raíz de CUIC se agregan al almacén de confianza de tomcat UCCX.
- Asegúrese de que la opción de conexión de prueba del origen de datos en CUIC muestra una marca de verificación verde después de completar la configuración.
- Verifique que la conectividad de red esté ACTIVA y si el servidor CUIC es accesible desde el servidor UCCX
- El nombre de usuario o la contraseña introducida para el servidor CUIC independiente es incorrecto.
- El nombre de la instancia se da para el origen de datos con coincidencia independiente con el de UCCX.
- El servicio de base de datos de Cisco Unified CCX en la página Serviciabilidad debe ser

INSERVICE.