

# Configurazione di CUIC standalone con UCCX 12.5

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisito](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[CUIC indipendente e CUIC coresidente](#)

[Configurazione](#)

[Importazione del certificato CUIC tomcat su UCCX](#)

[Configurazione dell'origine dati UCCX su CUIC](#)

[Configurazione server CUIC standalone su UCCX](#)

[Importazione di report da CUIC co-residente a CUIC standalone](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

## Introduzione

Questo documento descrive la configurazione necessaria per integrare Unified Contact Center Express (UCCX) con Cisco Unified Intelligent Center (CUIC).

## Prerequisiti

## Requisito

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

## Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

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

## Premesse

CUIC indipendente e CUIC coresidente

Il CUIC autonomo rispetto al CUIC co-residente su UCCX non fornisce la funzionalità dei dati in tempo reale. La personalizzazione dell'autorizzazione utente non è supportata in CUIC corrispondente rispetto a CUIC autonomo. Le risorse UCCX non vengono sincronizzate automaticamente con CUIC standalone che deve essere aggiunto manualmente a CUIC o importato da un server LDAP.

## Standalone vs Co-resident CUIC

Feature	Co-resident CUIC	Standalone CUIC
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	✗	✓

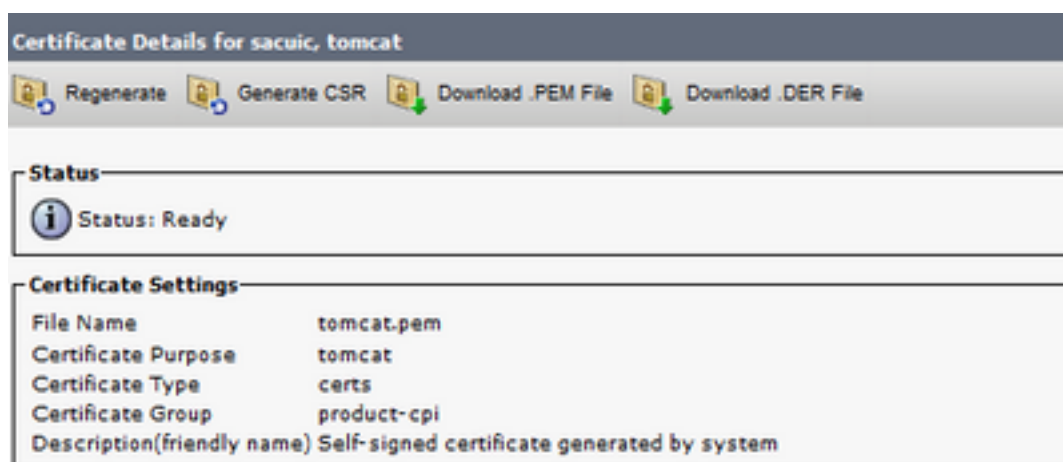
### Configurazione

### Importazione del certificato CUIC tomcat su UCCX

Dopo aver installato correttamente il server CUIC, effettuare una delle seguenti operazioni:

Se Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) utilizza il certificato autofirmato, caricare i certificati Tomcat dai nodi Cisco Unified Intelligence Center nell'archivio attendibile Unified CCX Tomcat.

Utilizzare l'interfaccia Cisco Unified OS Administration di CUIC (<https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform>) per scaricare il file CUIC self-signed tomcat certificate (tomcat.pem) o copiare le informazioni sul certificato dall'output del comando show cert own tomcat CLI.





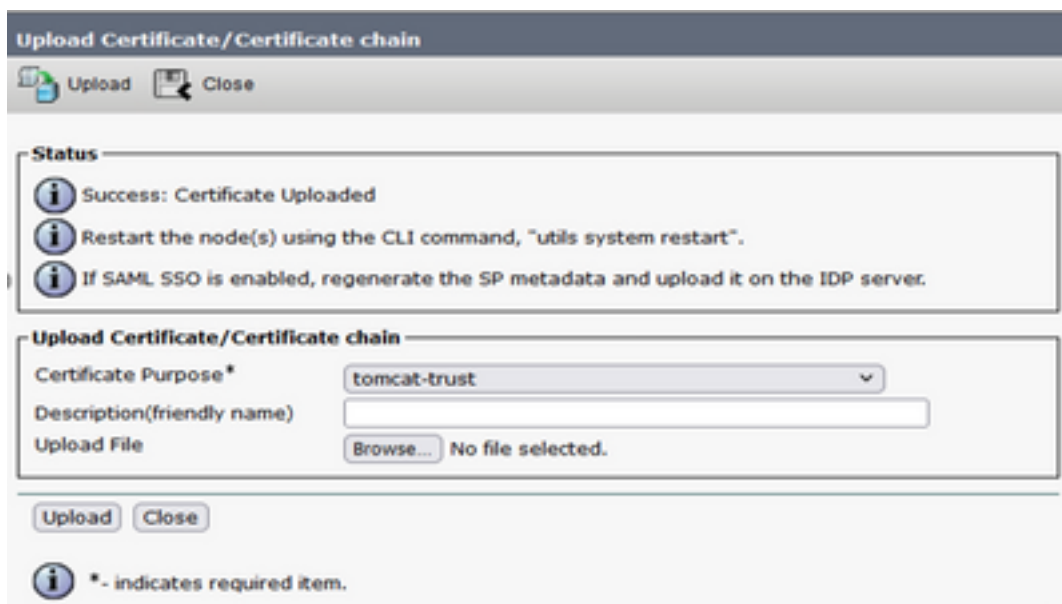
```
admin:set cert import trust tomcat
Paste the Certificate and Hit Enter

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

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

Se il cluster Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) utilizza il certificato firmato dall'autorità di certificazione, caricare il certificato CA radice nell'archivio attendibilità Unified CCX Tomcat.

Una volta caricati correttamente i certificati nell'archivio di attendibilità UCCX, riavviare i server UCCX utilizzando l'utilità di riavvio del sistema dalla CLI a partire dal nodo dell'editore seguito dal sottoscrittore.



## Configurazione dell'origine dati UCCX su CUIC

Per estrarre i dati cronologici dal database UCCX da CUIC standalone, aggiungere l'origine dati UCCX in CUIC

- Dall'opzione Configura in CUIC, passare a Origine dati.

- Selezionare la nuova opzione
- Immettere il nome e la descrizione
- Selezionare il tipo di origine dati INFORMIX
- Fare clic su Avanti per immettere gli altri dettagli di UCCX

Nell'host, impostando immettere i dettagli come indicato di seguito

- Host origine dati: Indirizzo IP del nodo del server di pubblicazione UCCX
- Port: 1504
- Nome database: db\_cra
- Istanza: Immettere il nome host del punteggio di sottolineatura del server UCCX in uccx (ad esempio uccxpub\_uccx)
- Fuso orario: Selezionare il fuso orario dall'impostazione a discesa configurata sul server UCCX.

In Impostazioni autenticazione immettere i dettagli come indicato di seguito

- ID utente database: uccxhruser
- Password: Immettere la password richiesta

**Nota:** La password per uccxhruser viene gestita tramite Gestione password: CCX Amministrazione > Strumenti > Gestione password > Utente report cronologico. Se si modifica la password, assicurarsi di aggiornare la password anche in altre applicazioni che utilizzano l'utente dell'applicazione uccxhruser.

- Set di caratteri: UTF-8
- Dimensioni massime pool: 100

#### Authentication Settings

Database User ID  
uccxhuser

Password  
.....

Charset  
UTF-8

Max Pool Size  
5

Test Connection  Online

Save

**Nota:** utilizzare le opzioni Test connessione dopo il completamento della configurazione del server CUIC su UCCX per verificare che il database sia accessibile e che le credenziali fornite siano corrette.

- Selezionare la scheda Secondaria per configurare il failover per l'origine dati
- Selezionare la casella di controllo Failover abilitato
- Immettere i dettagli del nodo sottoscrittore UCCX

#### Host Settings

Enable Failover

Datasource Host\*

Port\*

Database Name\*

Instance\*

Time Zone  
Select a Time Zone

**Nota:** se si tratta di un server a nodo singolo, questa configurazione non è necessaria

## Configurazione server CUIC standalone su UCCX

Passare a Sistema nella pagina UCCX admin e selezionare Configurazione CUIC standalone per aggiungere i dettagli del server CUIC su UCCX

- FQDN: Immettere il nome di dominio completo del server CUIC
- Nome origine dati: Immettere il nome dell'origine dati configurato in CUIC.
- Username: Immettere il nome utente amministratore di CUIC autonomo
- Password: Immettere la password amministratore di CUIC autonomo

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:** assicurarsi di aggiungere la voce host del server CUIC al server DNS utilizzato per UCCX.

## Importazione di report da CUIC co-residente a CUIC standalone

Per impostazione predefinita, il server CUIC autonomo non importa i report cronologici UCCX.

- Scaricare innanzitutto i report UCCX dal CUIC corrispondente di UCCX utilizzando l'opzione di esportazione nella scheda Azioni

Reports 1

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	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rename</li> <li>Move</li> <li>Delete</li> <li>Permissions</li> <li>Export</li> </ul>

- Dall'elenco a discesa selezionare il materiale come cartella per importare il report UCCX.

Reports Import Reports

Import Reports

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

Save to Folder\*  
Stock

- Selezionare l'opzione Seleziona per sovrascrivere le autorizzazioni per i report, quindi selezionare l'opzione di importazione.

Reports Import Reports

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_AllNames 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

- Assegnare l'autorizzazione dei report agli utenti o ai gruppi richiesti accedendo alla scheda autorizzazioni disponibile in opzione di configurazione in CUIC.

Name	User	Permissions	Groups								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Reports (1)</li> <li>Stock (2) <ul style="list-style-type: none"> <li>Intelligence Center Admin (1)</li> <li>Unified CCX Historical (6)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CUIC\admin</li> <li>CUIC\agentproxy</li> <li>CUIC\user1</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>View</th> <th>Edit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	View	Edit	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>Select a user to view the associated groups.</p>
View	Edit										
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>										

## Verifica

Eseguire uno dei rapporti sulle scorte CUIC per visualizzare i dati da UCCX in CUIC standalone.

## Risoluzione dei problemi

- Verificare che il nome FQDN sia corretto.
- Verificare che il certificato tomcat autofirmato o il certificato radice di CUIC siano stati aggiunti all'archivio di attendibilità UCCX tomcat.
- Verificare che l'opzione Test connessione nell'origine dati in CUIC visualizzi un segno di spunta verde al termine della configurazione.
- Verificare che la connettività di rete sia attiva e che il server CUIC sia raggiungibile dal server UCCX
- Il nome utente o la password immessi per il server CUIC autonomo non sono corretti.
- Il nome dell'istanza viene assegnato all'origine dati con una corrispondenza autonoma con quella di UCCX.
- Il servizio Cisco Unified CCX Database nella pagina Serviceability deve essere INSERVICE.