

Configuratie van standalone CUIC met UCCX 12.5

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Zelfstandige CUIC Vs](#)

[Configureren](#)

[Invoercertificaat CUIC tomcat op UCCX](#)

[UCCX-gegevensbronconfiguratie op CUIC](#)

[Standalone CUIC-serverconfiguratie op UCCX](#)

[Invoerverslagen van de CUIC, die de coëxistentie heeft, naar standalone CUIC](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de configuratiestappen die nodig zijn om het Unified Contact Center Express (UCCX) te integreren met Cisco Unified Intelligent Center (CUIC).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

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

Achtergrondinformatie

Zelfstandige CUIC Vs

De standalone CUIC in vergelijking met de gecwoonde CUIC op UCCX biedt niet de optie van

bewegende gegevens. Aanpassing van gebruikerstoestemming wordt niet ondersteund op corresponderende CUIC in vergelijking met standalone CUIC. De UCCX-bronnen worden niet automatisch gesynchroniseerd met de standalone CUIC die handmatig aan CUIC moet worden toegevoegd of geïmporteerd vanaf een LDAP-server.

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	✗	✓

Configureren

Invoercertificaat CUIC tomcat op UCCX

Voer na een succesvolle installatie van een CUIC-server een van de volgende handelingen uit:

Als Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) het zelfgetekende certificaat gebruikt, kunt u dan Tomcat certificaten uit de Cisco Unified Intelligence Center-knooppunten naar de Unified CCX Tomcat-trustwinkel uploaden.

Gebruik de Cisco Unified OS-beheerinterface van CUIC (<https://<cuic-hostname/IP-adres>/compplatform>) om CUIC met eigen handtekening te downloaden naar het certificaat (tomcat.pem) of de certificaatinformatie te kopiëren van de showkaart met de eigen CLI-opdrachtoutput.

Certificate Details for sacuic, tomcat

Regenerate Generate CSR Download .PEM File Download .DER File

Status

Status: Ready

Certificate Settings

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


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

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

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

Als het Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)-cluster het door CA ondertekende certificaat gebruikt, uploaden dan het wortelcertificaat naar de Unified CCX Tomcat-trust Store.

Nadat de certificaten met succes in de UCCX-trust store zijn geüpload, starten de UCCX-servers met behulp van het utils-systeem opnieuw op vanaf CLI, te beginnen met het uitgeverij-knooppunt gevolgd door de abonnee.

UCCX-gegevensbronconfiguratie op CUIC

Om de historische gegevens uit de UCCX-database van de standalone CUIC te halen, voegt u de UCCX-gegevensbron in CUIC toe

- Vanuit de configuratie optie in CUIC, navigeer dan naar Gegevensbron.

- Selecteer de nieuwe optie
- Voer de naam en de beschrijving in
- Selecteer het type gegevensbron als INFORMIX
- Klik op Next om de andere details van UCCX in te voeren

In de host voert u de onderstaande informatie in

- Gegevensbron-host: IP-adres van UCCX uitgeverij-knooppunt
- Port: 1504
- Databasenaam: db_cra
- Bijvoorbeeld: Voer de hostnaam van de UCCX-serverunderscore in (voorbeeld uccxpub_uccx)
- Tijdzone: Selecteer de tijdzone in de vervolgkeuzelijst die is ingesteld op de UCCX-server.

Voer in de onderstaande informatie in de verificatie-instellingen

- Databasegebruiker-id: mijnwerker
- Wachtwoord: Voer het gewenste wachtwoord in

Opmerking: Wachtwoord voor gebruiker blijft behouden via wachtwoordbeheer: CCX-beheer > Gereedschappen > Wachtwoordbeheer > Historische gebruiker. Als u het wachtwoord wijzigt, moet u het wachtwoord desgewenst ook aanpassen aan andere toepassingen waarin de gebruiker op de toepassing reageert.

- Charset: UTF-8

- Max. peergrootte: 100

Authentication Settings

Database User ID
uccxhuser

Password
.....

Charset
UTF-8

Max Pool Size
5

Test Connection Online

Save

Opmerking: Gebruik de opties voor Test Connection nadat de configuratie van de CUIC-server op UCCX is voltooid om te controleren of de database toegankelijk is en de bijgeleverde referenties correct zijn.

- Selecteer het tabblad Secundair om de failover voor de gegevensbron te configureren
- Controleer het aankruisvakje voor failover ingeschakeld
- Voer de details van het UCCX-abonneeknop in

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

Opmerking: Als er één knooppunt is, is deze configuratie niet vereist

Standalone CUIC-serverconfiguratie op UCCX

Navigeren in naar System in de UCCX admin-pagina en selecteer de standalone CUIC-configuratie om de CUIC-serverdetails op UCCX toe te voegen

- FQDN: Voer de FQDN-naam van de CUIC-server in
- Naam van gegevensbron: Voer de naam van de gegevensbron in die op CUIC is ingesteld.
- Username: Voer de gebruikersnaam voor de beheerder in voor de standalone CUIC
- Wachtwoord: Voer het beheerwachtwoord in van de standalone CUIC

Status Ready

CUIC Configuration:

FQDN*

Datasource Name*

User Name*

Password*

i *- indicates required item

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

Opmerking: Voeg de host-ingang van de CUIC-server toe aan de DNS-server die voor UCCX wordt gebruikt.

Invoerverslagen van de CUIC, die de coëxistentie heeft, naar standalone CUIC

De standalone CUIC server importeert standaard niet de UCCX historische rapporten.

- Download eerst de UCCX-rapporten van de corresponderende CUIC van UCCX met behulp van de exportoptie in het tabblad Handelingen

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"> Rename Move Delete Permissions Export

- Selecteer in de vervolgkeuzelijst de voorraad als een map voor het importeren van het UCCX-rapport.

Reports Import Reports

Import Reports

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

Save to Folder*
Stock

- Selecteer de optie om de toestemming voor de rapporten te overschrijven en selecteer

vervolgens de optie Importeren.

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

- Pas de toestemming van rapporten aan vereiste gebruikers of groepen toe door in het tabblad permissies beschikbaar in de configuratie optie op CUIC te gaan.

Name

Search

Reports (1)

- Stock (2)
 - Intelligence Center Admin (1)
 - Unified CCX Historical (6)

User

Search

CUICadmin

CUICagentproxy

CUICuser1

Permissions

	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"/>

Groups

Select a user to view the associated groups.

Verifiëren

Start een van de CUIC-bestandsrapporten om de gegevens van UCCX op standalone CUIC weer te geven.

Problemen oplossen

- Controleer of FQDN correct is.
- Zorg ervoor dat het zelf-ondertekende certificaat of het wortelcertificaat van CUIC aan de UCCX tomcat-winkel wordt toegevoegd.
- Zorg ervoor dat de optie voor de testverbinding in de gegevensbron op CUIC een groen selectieteken toont nadat de configuratie is voltooid.
- Controleer of de netwerkconnectiviteit UP is en of de CUIC-server bereikbaar is vanaf de UCCX-server
- De gebruikersnaam of het wachtwoord dat voor de standalone CUIC-server is ingevoerd, is niet correct.
- De naam van de instantie wordt gegeven voor een gegevensbron met een standalone match die in UCCX.
- Cisco Unified CCX Database Service onder Servicecagina moet INSERVICE zijn.