

Configuração do CUIC autônomo com UCCX 12.5

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requisito](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[CUIC independente versus CUIC correspondente](#)

[Configurar](#)

[Importando certificado de tomcat do CUIC no UCCX](#)

[Configuração da fonte de dados UCCX no CUIC](#)

[Configuração independente do servidor CUIC no UCCX](#)

[Importando relatórios do CUIC Co-residente para o CUIC autônomo](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

Introduction

Este documento descreve as etapas de configuração necessárias para integrar o Unified Contact Center Express (UCCX) ao Cisco Unified Intelligent Center (CUIC).

Prerequisites

Requisito

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

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

Informações de Apoio

CUIC independente versus CUIC correspondente

O CUIC autônomo comparado ao CUIC co-residente no UCCX não fornece o recurso de dados

ao vivo. A personalização da permissão de usuário não é suportada no CUIIC independente quando comparada ao CUIIC autônomo. Os recursos do UCCX não são sincronizados automaticamente com o CUIIC autônomo necessário para serem adicionados manualmente ao CUIIC ou importar de um 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

Importando certificado de tomcat do CUIIC no UCCX

Após uma instalação bem-sucedida do servidor CUIIC, execute um dos seguintes procedimentos:

Se o Cisco Unified Intelligence Center (CUIIC) estiver usando o certificado autoassinado, faça o upload dos certificados Tomcat dos nós do Cisco Unified Intelligence Center no repositório confiável do Unified CCX Tomcat.

Use a interface do Cisco Unified OS Administration do CUIIC (<https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform>) para fazer download do arquivo do certificado tomcat autoassinado do CUIIC (tomcat.pem) ou copiar as informações do certificado da saída do comando show cert own tomcat CLI.

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

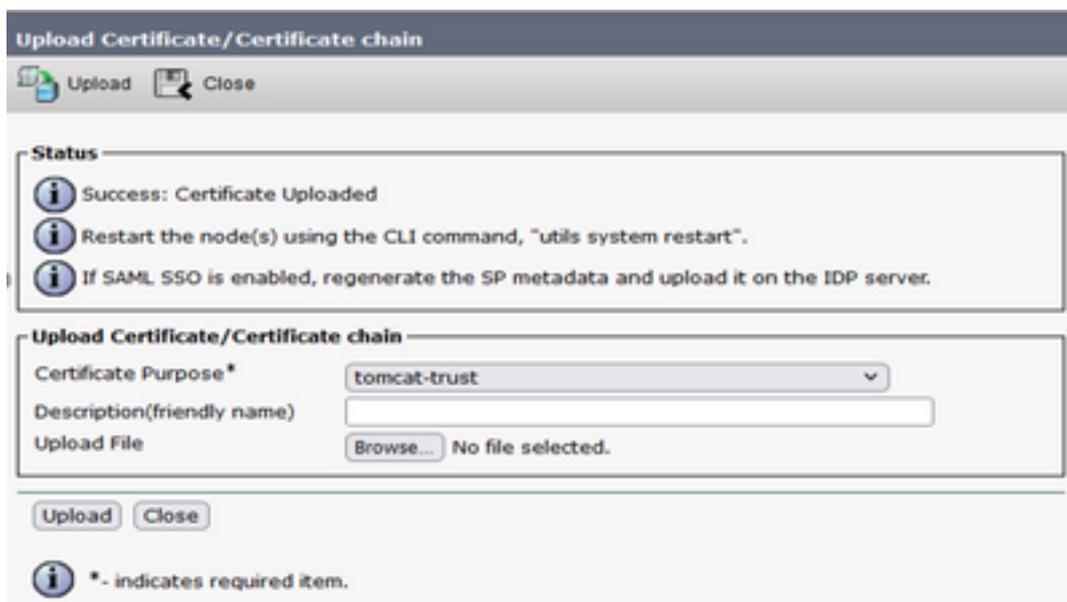

```
admin:set cert import trust tomcat
Paste the Certificate and Hit Enter

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

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

Se o cluster do Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) estiver usando o certificado assinado da CA, faça o upload do certificado da CA raiz no armazenamento confiável do Unified CCX Tomcat.

Quando os certificados forem carregados com êxito no repositório confiável do UCCX, reinicie os servidores UCCX usando o sistema utils reinicie a partir da CLI, iniciando com o nó do editor seguido pelo assinante.



Configuração da fonte de dados UCCX no CUIC

Para extrair os dados históricos do banco de dados UCCX do CUIC autônomo, adicione a fonte de dados UCCX no CUIC

- Na opção de configuração no CUIC, navegue até Fonte de dados.

- Selecione a nova opção
- Insira o nome e a descrição
- Selecione o tipo de fonte de dados como INFORMIX
- Pressione Avançar para inserir outros detalhes do UCCX

No host, insira os detalhes como mencionado abaixo

- Host da fonte de dados: Endereço IP do nó do editor UCCX
- Porta: 1504
- Nome do banco de dados: db_cra
- Instância: Insira o nome de host do UCCX server underscore uccx (exemplo uccxpub_uccx)
- Fuso horário: Selecione o fuso horário na configuração suspensa configurada no servidor UCCX.

Nas Configurações de autenticação, insira os detalhes abaixo

- ID de usuário do banco de dados: uccxhruser
- Senha: Insira a senha necessária

Note: A senha do uccxhruser é mantida pelo gerenciamento de senha: CCX Administration > Tools > Password Management > Historical Reporting User. Se você estiver alterando a senha, certifique-se de atualizar a senha em outros aplicativos que também estão usando o usuário do aplicativo uccxhruser.

- Conjunto de caracteres: UTF-8
- Tamanho máximo do pool: 100

Authentication Settings

Database User ID
uccxhuser

Password
.....

Charset
UTF-8

Max Pool Size
5

Test Connection Online

Save

Observação: use as opções Testar conexão depois que a configuração do servidor CUIC for concluída no UCCX para verificar se o banco de dados está acessível e se as credenciais fornecidas estão corretas.

- Selecione a guia Secundário para configurar o failover para a fonte de dados
- Marque a caixa de seleção Failover ativado
- Insira os detalhes do nó do assinante do 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

Observação: se for um servidor de nó único, essa configuração não é necessária

Configuração independente do servidor CUIC no UCCX

Navegue até Sistema na página de administração do UCCX e selecione a configuração independente do CUIC para adicionar os detalhes do servidor do CUIC no UCCX

- FQDN: Insira o FQDN do servidor CUIC
- Nome da fonte de dados: Insira o nome da fonte de dados configurada no CUIC.
- Nome de usuário: Insira o nome de usuário do administrador do CUIC autônomo
- Senha: Insira a senha de administrador do CUIC autônomo

Status Ready

CUIC Configuration:

FQDN*

Datasource Name*

User Name*

Password*

i *- indicates required item

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

Observação: certifique-se de adicionar a entrada de host do servidor CUIC ao servidor DNS usado para UCCX.

Importando relatórios do CUIC Co-residente para o CUIC autônomo

O servidor CUIC autônomo não importa os relatórios de histórico do UCCX por padrão.

- Primeiro, faça o download dos relatórios do UCCX do CUIC do UCCX, usando a opção exportar na guia Ações

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

- Na lista suspensa, selecione o estoque como uma pasta para importar o relatório do UCCX.

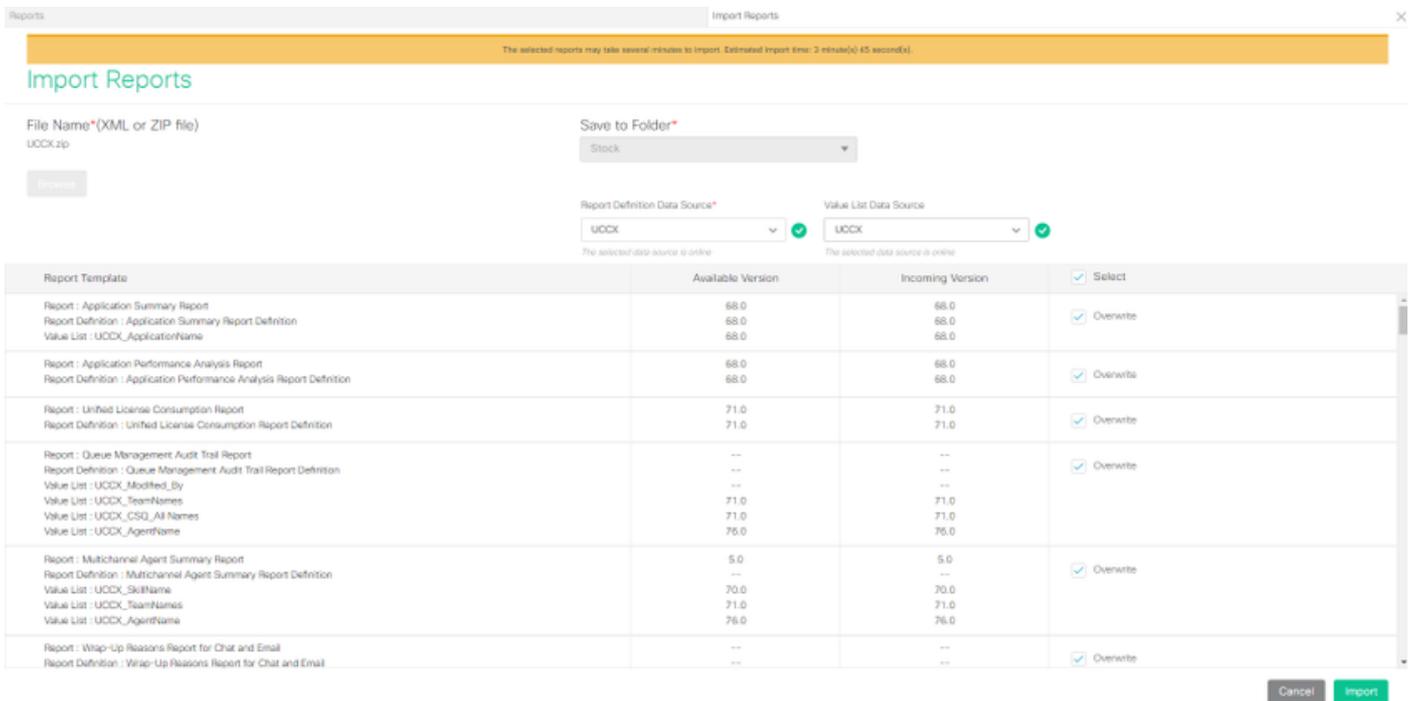
Reports Import Reports

Import Reports

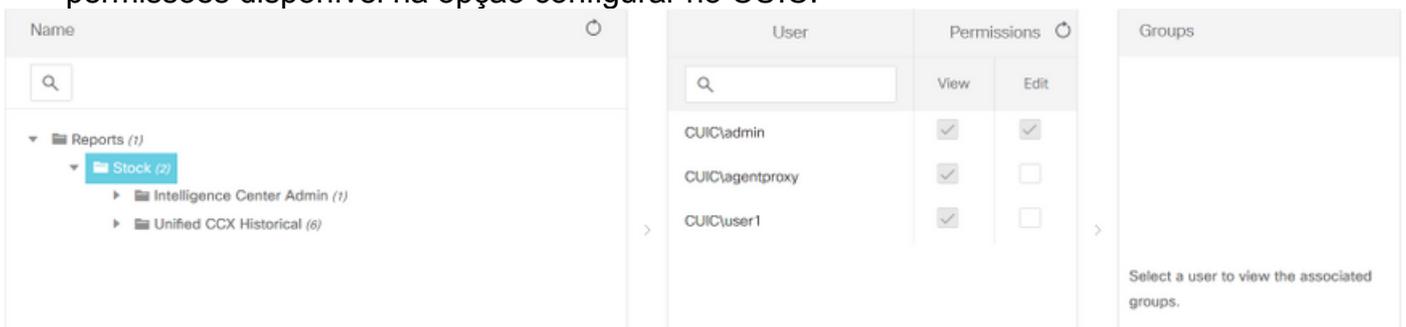
File Name*(XML or ZIP file)
UCCX.zip

Save to Folder*
Stock

- Marque a opção de seleção para substituir a permissão dos relatórios e selecione a opção de importação.



- Atribua a permissão de relatórios a usuários ou grupos obrigatórios entrando na guia permissões disponível na opção configurar no CUIC.



Verificar

Execute um dos relatórios de estoque do CUIC para exibir os dados do UCCX no CUIC autônomo.

Troubleshoot

- Verifique se o FQDN está correto.
- Certifique-se de que o certificado tomcat autoassinado ou o certificado raiz do CUIC sejam adicionados ao armazenamento confiável UCCX tomcat.
- Verifique se a opção de conexão de teste na fonte de dados no CUIC mostra uma marca de seleção verde após a conclusão da configuração.
- Verifique se a conectividade de rede está UP e se o servidor CUIC pode ser acessado do servidor UCCX
- O nome de usuário ou a senha digitada para o servidor CUIC autônomo estão incorretos.
- O nome da instância é fornecido para a fonte de dados com correspondência autônoma com o nome no UCCX.
- O serviço de banco de dados do Cisco Unified CCX na página Serviceability deve ser INSERVICE.