

使用UCCX 12.5配置獨立CUIC

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[獨立CUIC與共存CUIC](#)

[設定](#)

[在UCCX上匯入CUIC tomcat證書](#)

[CUIC上的UCCX資料來源配置](#)

[UCCX上的獨立CUIC伺服器配置](#)

[將報告從共存CUIC匯入獨立CUIC](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

簡介

本文檔介紹將Unified Contact Center Express(UCCX)與Cisco Unified Intelligent Center(CUIC)整合所需的配置步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco整合客服中心Express版本12.5
- 思科整合情報中心版本12.5

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco整合客服中心Express版本12.5
- 思科整合情報中心版本12.5

背景資訊

獨立CUIC與共存CUIC

與UCCX上的共存CUIC相比，獨立CUIC沒有提供即時資料功能。與獨立CUIC相比，共存CUIC不支援自定義使用者許可權。UCCX資源不會自動與需要手動新增到CUIC或從LDAP伺服器匯入的獨立CUIC同步。

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	✗	✓

設定

在UCCX上匯入CUIC tomcat證書

成功安裝CUIC伺服器後，執行以下操作之一：

如果Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)使用自簽名證書，則將Tomcat證書從Cisco Unified Intelligence Center節點上傳到Unified CCX Tomcat信任庫。

使用CUIC的Cisco Unified OS Administration介面(<https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform>)下載CUIC自簽名tomcat證書(tomcat.pem)檔案，或從show cert自己的tomcat CLI命令輸出複製證書資訊。

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

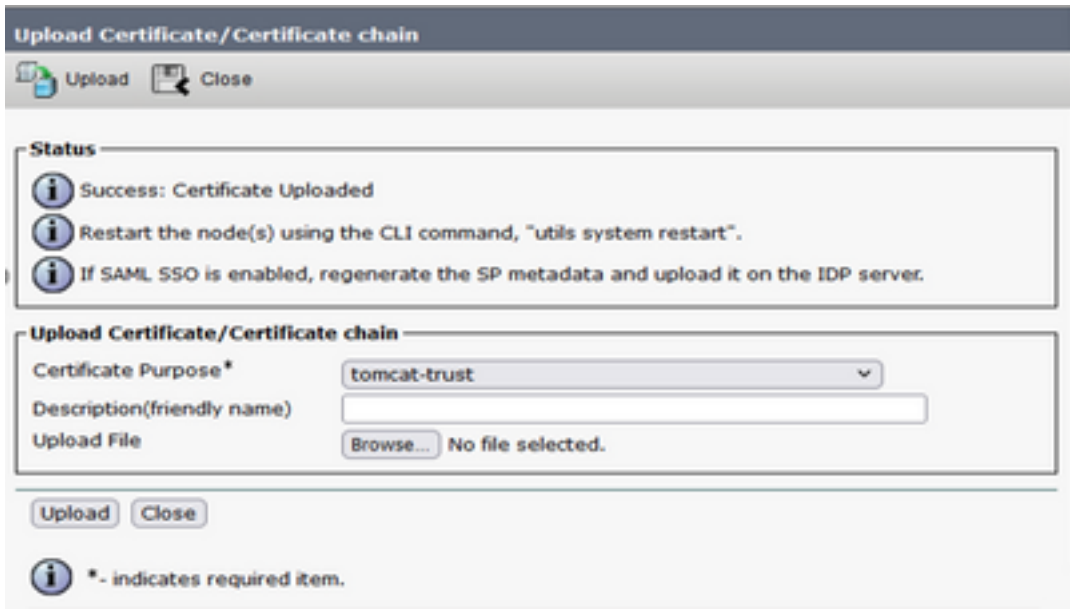

```
admin:set cert import trust tomcat
Paste the Certificate and Hit Enter

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

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

如果Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)集群使用CA簽名的證書，則將根CA證書上傳到Unified CCX Tomcat信任儲存。

在UCCX信任儲存中成功上傳證書後，從CLI從發佈伺服器節點開始，然後使用訂閱伺服器開始utils系統重新啟動，重新啟動UCCX伺服器。



CUIC上的UCCX資料來源配置

要從獨立CUIC中從UCCX資料庫提取歷史資料，請在CUIC中新增UCCX資料來源

- 在CUIC的configure選項中，導航到Data source。
- 選擇新選項
- 輸入名稱和說明

- 選擇資料來源型別作為INFORMIX
- 點選「下一步」以輸入UCCX的其他詳細資訊

在主機中，設定輸入如下所述的詳細資訊

- 資料來源主機：UCCX發佈伺服器節點的IP地址
- 連接埠:1504
- 資料庫名稱：db_cra
- 例項：輸入UCCX伺服器下劃線uccx的主機名（例如ucxpub_uccx）
- 時區：從UCCX伺服器上配置的下拉設定中選擇時區。

在Authentication Settings (身份驗證設定) 中輸入詳細資訊，如下所示

- 資料庫使用者ID:ucxhruser
- 密碼：輸入所需的密碼

附註：ucxhruser的密碼通過密碼管理維護：CCX管理>工具>密碼管理>歷史報告使用者。如果要更改密碼，請確保更新使用應用程式使用者ucxhruser的其他應用程式上的密碼。

- 字符集：UTF-8
- 最大池大小：100

Authentication Settings

Database User ID
uccxhuser

Password
.....

Charset
UTF-8

Max Pool Size
5

Test Connection Online

Save

注意：在UCCX上完成CUIC伺服器配置後，使用「測試連線」選項驗證資料庫是否可訪問以及提供的憑據是否正確。

- 選擇輔助頁籤以配置資料來源的故障轉移
- 選中Failover enabled覈取方塊
- 輸入UCCX使用者節點的詳細資訊

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

注意：如果是單節點伺服器，則不需要此配置

UCCX上的獨立CUIC伺服器配置

導航到UCCX管理頁中的系統，並選擇獨立CUIC配置以新增UCCX上的CUIC伺服器詳細資訊

- FQDN：輸入CUIC伺服器的FQDN
- 資料來源名稱：輸入在CUIC上配置的資料來源名稱。
- 使用者名稱:輸入獨立CUIC的管理員使用者名稱
- 密碼：輸入獨立CUIC的管理員密碼

Status Ready

CUIC Configuration:

FQDN*

Datasource Name*

User Name*

Password*

i *- indicates required item

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

註：確保將CUIC伺服器的主機條目新增到用於UCCX的DNS伺服器。

將報告從共存CUIC匯入獨立CUIC

預設情況下，獨立CUIC伺服器不會匯入UCCX歷史報告。

- 首先，使用「操作」(Actions)頁籤中的匯出選項，從UCCX的共存CUIC下載UCCX報告

Reports All 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

- 從下拉選單中，選擇庫存作為匯入UCCX報告的資料夾。

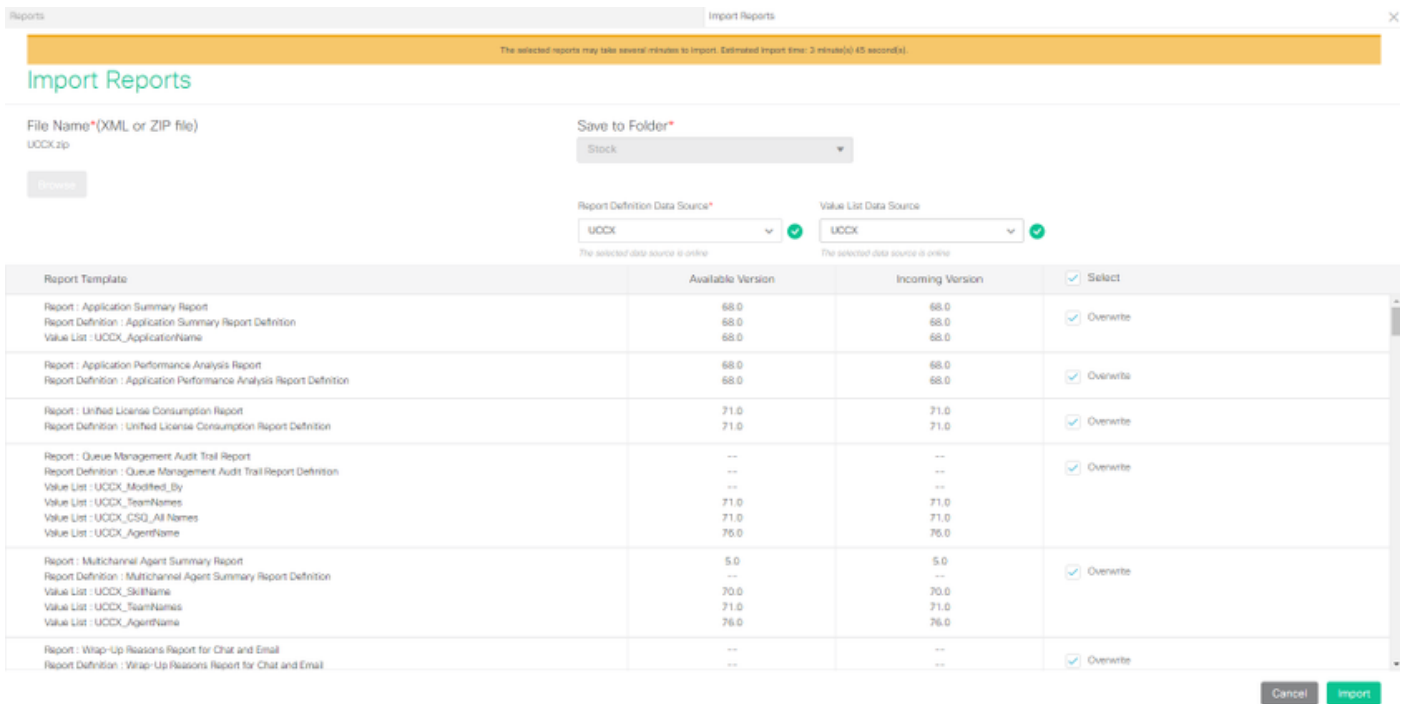
Import Reports

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

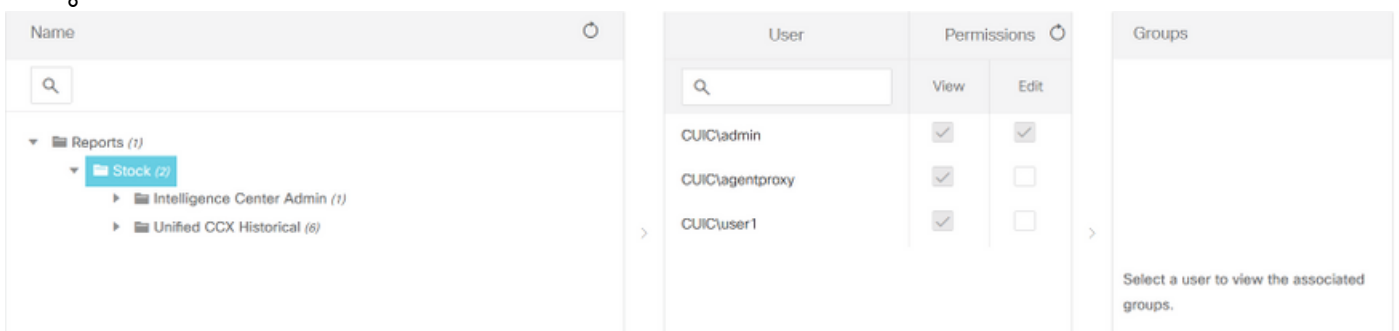
Browse

Save to Folder*
Stock

- 選中選擇選項以覆蓋報告的許可權，然後選擇匯入選項。



- 通過進入CUIC的「配置」選項中的「許可權」頁籤，將報告的許可權分配給所需的使用者或組



驗證

運行其中一個CUIC庫存報告以在獨立CUIC上顯示來自UCCX的資料。

疑難排解

- 驗證FQDN是否正確。
- 確保將自簽名的tomcat證書或CUIC的根證書新增到UCCX tomcat信任儲存中。
- 確保CUIC上的資料來源中的測試連線選項在配置完成後顯示綠色複選標籤。
- 檢查網路連線是否為UP，以及是否可以從UCCX伺服器訪問CUIC伺服器
- 為獨立CUIC伺服器輸入的使用者名稱或密碼不正確。
- 為與UCCX中的資料來源獨立匹配的資料來源指定例項名稱。
- 「可維護性」頁下的Cisco Unified CCX資料庫服務必須為「不提供服務」。