

Konfigurieren von Standalone CUIC mit UCCX 12.5

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderung](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Eigenständiger CUIC im Vergleich zu kodiertem CUIC](#)

[Konfigurieren](#)

[Importieren des CUIC Tomcat-Zertifikats auf UCCX](#)

[UCCX-Datenquellenkonfiguration auf CUIC](#)

[Standalone CUIC-Serverkonfiguration auf UCCX](#)

[Importieren von Berichten aus dem Co-Resident CUIC in ein eigenständiges CUIC](#)

[Überprüfung](#)

[Fehlerbehebung](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden die Konfigurationsschritte beschrieben, die für die Integration von Unified Contact Center Express (UCCX) mit Cisco Unified Intelligent Center (CUIC) erforderlich sind.

Voraussetzungen

Anforderung

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

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

Hintergrundinformationen

[Eigenständiger CUIC im Vergleich zu kodiertem CUIC](#)

Der eigenständige CUIC bietet im Vergleich zum gleichzeitig implementierten CUIC auf UCCX nicht die Funktion von Live-Daten. Im Vergleich zu eigenständigen CUIC wird die Anpassung von Benutzerberechtigungen auf dem gleichzeitig vorhandenen CUIC nicht unterstützt. Die UCCX-Ressourcen werden nicht automatisch mit einem eigenständigen CUIC synchronisiert, der manuell zum CUIC hinzugefügt oder aus einem LDAP-Server importiert werden muss.

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	✗	✓

Konfigurieren

Importieren des CUIC Tomcat-Zertifikats auf UCCX

Führen Sie nach der erfolgreichen Installation des CUIC-Servers einen der folgenden Schritte durch:

Wenn das Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) das selbstsignierte Zertifikat verwendet, laden Sie Tomcat-Zertifikate von den Cisco Unified Intelligence Center-Knoten in den Unified CCX Tomcat Trust Store hoch.

Verwenden Sie die Cisco Unified OS Administration-Schnittstelle des CUIC (<https://<cuic-hostname>/IP-Adresse>/cmplatform>), um die CUIC-selbstsignierte Tomcat-Zertifikatsdatei (tomcat.pem) herunterzuladen oder die Zertifikatsinformationen aus der Befehlsausgabe show cert own tomcat CLI zu kopieren.

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

```

]-----BEGIN CERTIFICATE-----
[
-----END CERTIFICATE-----

```

Verwenden Sie die Cisco Unified OS Administration-Schnittstelle von UCCX (z. B. <https://<uccx-hostname>/cmplattform>), um die selbst signierte CUIC-Zertifikatsdatei als tomcat-Vertrauenszertifikat hochzuladen oder die aus der CUIC-CLI abgerufene Zertifikatsausgabe mithilfe des Befehls `set cert import trust` aus der CLI einzufügen.

Upload Certificate/Certificate chain

Upload Close

Status

Warning: Uploading a cluster-wide certificate will distribute it to all servers in this cluster

Upload Certificate/Certificate chain

Certificate Purpose* tomcat-trust

Description(friendly name) CUIC-tomcatcertificate

Upload File Browse... tomcat .pem

Upload Close

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

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

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

Wenn das Cisco Unified Intelligence Center (CUIC)-Cluster das Zertifikat mit Zertifizierungsstelle (CA) verwendet, laden Sie das Stammzertifikat der Zertifizierungsstelle in den Unified CCX Tomcat Trust Store hoch.

Nachdem die Zertifikate erfolgreich im UCCX-Trust-Store hochgeladen wurden, starten Sie die UCCX-Server mithilfe des Utils-Systemneustarts von der CLI aus neu, beginnend mit dem Herausgeberknoten, gefolgt vom Teilnehmer.

UCCX-Datenquellenkonfiguration auf CUIC

Zum Abrufen von Verlaufsdaten aus der UCCX-Datenbank aus dem eigenständigen CUIC fügen Sie die UCCX-Datenquelle in CUIC hinzu.

- Navigieren Sie von der Konfigurationsoption in CUIC zu Datenquelle.
- Neue Option auswählen
- Geben Sie den Namen und die Beschreibung ein.
- Wählen Sie den Datenquellentyp als INFORMIX aus.
- Klicken Sie auf Weiter, um die anderen Details von UCCX einzugeben.

Geben Sie im Host die Details wie unten beschrieben ein.

- Datenquellen-Host: IP-Adresse des UCCX Publisher-Knotens
- Anschluss: 1504
- Datenbankname: DB_cra
- Instanz: Geben Sie den Hostnamen des UCCX-Serverunterstrichs uccx ein (Beispiel: uccxpub_uccx).
- Zeitzone: Wählen Sie die Zeitzone aus der Dropdown-Liste aus, die auf dem UCCX-Server konfiguriert ist.

Geben Sie unter Authentifizierungseinstellungen Details wie unten ein.

- Datenbank-Benutzer-ID: uccxhruser
- Kennwort: Geben Sie das erforderliche Kennwort ein.

Anmerkung: Das Kennwort für ucchruser wird über die Kennwortverwaltung verwaltet: CCX Administration > Tools > Password Management > Historical Reporting User. Wenn Sie das Kennwort ändern, müssen Sie das Kennwort auch für andere Anwendungen aktualisieren, die den Anwendungsbenutzer ucchruser verwenden.

- Zeichensatz: UTF-8
- Max. Pool-Größe: 100

Authentication Settings

Database User ID
uccxhuser

Password
.....

Charset
UTF-8

Max Pool Size
5

Test Connection Online

Save

Hinweis: Verwenden Sie die Optionen Testverbindung, nachdem die CUIC-Serverkonfiguration auf UCCX abgeschlossen ist, um zu überprüfen, ob auf die Datenbank zugegriffen werden kann und ob die angegebenen Anmeldeinformationen korrekt sind.

- Wählen Sie die Registerkarte Sekundär, um das Failover für die Datenquelle zu konfigurieren.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Failover-aktiviert.
- Geben Sie die Details zum UCCX-Subscriber-Knoten ein.

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

Hinweis: Wenn es sich um einen einzelnen Knotenserver handelt, ist diese Konfiguration nicht erforderlich.

Standalone CUIC-Serverkonfiguration auf UCCX

Navigieren Sie auf der UCCX-Admin-Seite zu System, und wählen Sie die eigenständige CUIC-Konfiguration aus, um die CUIC-Serverdetails in UCCX hinzuzufügen.

- FQDN: Geben Sie den FQDN des CUIC-Servers ein.
- Name der Datenquelle: Geben Sie den für CUIC konfigurierten Datenquellennamen ein.
- Benutzername: Geben Sie den Administratorbenutzernamen für den eigenständigen CUIC ein.
- Kennwort: Geben Sie das Administratorkennwort für den eigenständigen CUIC ein.

Status Ready

CUIC Configuration:

FQDN*

Datasource Name*

User Name*

Password*

i *- indicates required item

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

Hinweis: Fügen Sie dem für UCCX verwendeten DNS-Server den Hosteintrag des CUIC-Servers hinzu.

Importieren von Berichten aus dem Co-Resident CUIC in ein eigenständiges CUIC

Der eigenständige CUIC-Server importiert die UCCX-Verlaufsberichte nicht standardmäßig.

- Laden Sie zunächst die UCCX-Berichte über den gleichzeitig vorhandenen CUIC von UCCX mit der Exportoption auf der Registerkarte Aktionen herunter.

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

- Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü den Bestand als Ordner aus, in den Sie den UCCX-Bericht importieren möchten.

Import Reports

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

Save to Folder*
Stock

- Aktivieren Sie die Option Auswählen, um die Berechtigung für die Berichte zu überschreiben,

und wählen Sie dann die Importoption aus.

The screenshot shows the 'Import Reports' interface. At the top, a message states: 'The selected reports may take several minutes to import. Estimated import time: 2 minute(s) 45 second(s)'. The 'File Name' is 'UCCX.zip'. The 'Save to Folder' is set to 'Stock'. Both 'Report Definition Data Source' and 'Value List Data Source' are set to 'UCCX'. The table below lists report templates:

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	<input checked="" type="checkbox"/> Overwrite
Report : Application Performance Analysis Report Report Definition : Application Performance Analysis Report Definition	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	<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_CSQ_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

- Weisen Sie den erforderlichen Benutzern oder Gruppen die Berechtigung für Berichte zu, indem Sie die Registerkarte "Berechtigungen" aufrufen, die in der Konfigurationsoption für CUIC verfügbar ist.

The screenshot shows the 'Permissions' configuration page. On the left, a tree view shows 'Reports' expanded to 'Stock'. The main area shows a table with users and their permissions for 'View' and 'Edit':

User	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"/>

Überprüfung

Führen Sie einen der CUIC-Bestandsberichte aus, um die Daten aus UCCX auf dem eigenständigen CUIC anzuzeigen.

Fehlerbehebung

- Überprüfen Sie, ob der FQDN korrekt ist.
- Stellen Sie sicher, dass das selbstsignierte Tomcat-Zertifikat oder das Stammzertifikat von CUIC dem UCCX Tomcat-Trust-Store hinzugefügt werden.
- Vergewissern Sie sich, dass die Testverbindungsoption in der Datenquelle des CUIC ein grünes Häkchen anzeigt, nachdem die Konfiguration abgeschlossen ist.
- Überprüfen Sie, ob die Netzwerkverbindung aktiviert ist und ob der CUIC-Server vom UCCX-Server aus erreichbar ist.
- Der Benutzername oder das Kennwort, das für den eigenständigen CUIC-Server eingegeben wurde, sind falsch.
- Der Instanzname wird für die Datenquelle angegeben, deren eigenständige Übereinstimmung mit der in UCCX übereinstimmt.

- Der Cisco Unified CCX-Datenbankservice unter "Serviceability" sollte INSERVICE sein.