Configuración de CUIC independiente con UCCX 12.5

Contenido

Introducción

Prerequisites

Requisito

Componentes Utilizados

Antecedentes

CUIC independiente frente a CUIC residente

Configurar

Importación del certificado de tomcat CUIC en UCCX

Configuración del origen de datos UCCX en CUIC

Configuración de servidor CUIC independiente en UCCX

Importación de informes del CUIC co-residente al CUIC independiente

Verificación

Troubleshoot

Introducción

Este documento describe los pasos de configuración necesarios para integrar Unified Contact Center Express (UCCX) con Cisco Unified Intelligent Center (CUIC).

Prerequisites

Requisito

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

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

Antecedentes

CUIC independiente frente a CUIC residente

El CUIC independiente en comparación con el CUIC de co-residente en UCCX no proporciona la función de datos en directo. La personalización de los permisos de usuario no se admite en el CUIC independiente cuando se compara con CUIC independiente. Los recursos de UCCX no se sincronizan automáticamente con CUIC independiente que se deben agregar manualmente a CUIC o importar desde un servidor LDAP.

Standalone vs Co-resident CUIC

Feature	Co-resident CUIC	Standalone CUIC
Automatic data source creation	9	0
Automatic data source failover	②	Ø
User/Permission sync	②	0
Automatic report installation	②	0
Automatic report upgrades	Ø	0
Historical reports	Ø	②
Live Data reports	Ø	0
Develop custom reports	O	②

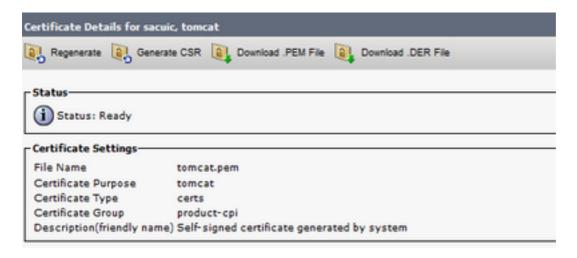
Configurar

Importación del certificado de tomcat CUIC en UCCX

Después de una instalación correcta del servidor CUIC, realice una de las siguientes acciones:

Si Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) utiliza el certificado autofirmado, cargue los certificados Tomcat de los nodos de Cisco Unified Intelligence Center en el almacén de confianza Tomcat de Unified CCX.

Utilice la interfaz de administración de Cisco Unified OS de CUIC (https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform) para descargar el archivo de certificado tomcat autofirmado (tomcat.pem) de CUIC o copie la información del certificado del resultado del comando CLI show cert own tomcat.





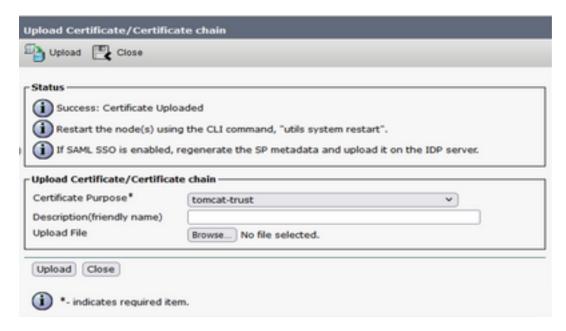
Utilice la interfaz de administración de Cisco Unified OS de UCCX (por ejemplo, https://<ucc-hostname>/cmplatform) para cargar el archivo de certificado de tomcat autofirmado de CUIC como certificado de confianza de tomcat o pegar la salida de certificado recopilada de la CLI de CUIC mediante el comando set cert import trust tomcat de CLI





Si el clúster de Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) utiliza el certificado firmado por la CA, cargue el certificado de la CA raíz en el almacén de confianza de Tomcat de Unified CCX.

Una vez cargados correctamente los certificados en el almacén de confianza de UCCX, reinicie los servidores UCCX utilizando el reinicio del sistema de utilidades desde CLI comenzando por el nodo del editor seguido por el suscriptor.

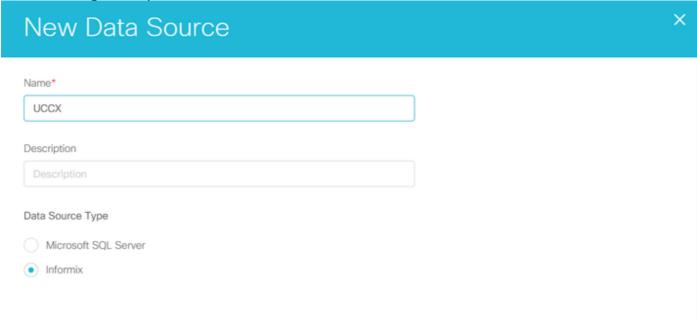


Configuración del origen de datos UCCX en CUIC

Para extraer los datos históricos de la base de datos UCCX de CUIC independiente, agregue el origen de datos UCCX en CUIC

En la opción configure de CUIC, vaya al origen de datos.

- Seleccione la nueva opción
- Introduzca el nombre y la descripción
- Seleccione el tipo de origen de datos como INFORMIX
- Pulse Siguiente para introducir los demás detalles de UCCX



En el host, introduzca los detalles como se indica a continuación

- Host de origen de datos: Dirección IP del nodo de editor UCCX
- Puerto: 1504
- Nombre de la base de datos: db_cra
- Instancia: Introduzca el nombre de host del servidor UCCX underscore uccx (ejemplo uccxpub_uccx)
- Zona horaria: Seleccione la zona horaria de la configuración desplegable que se configura en el servidor UCCX.



En Authentication Settings (Parámetros de autenticación), introduzca los detalles como se indica a continuación

- ID de usuario de la base de datos: uccxhruser
- Contraseña Introduzca la contraseña necesaria

Nota: La contraseña para uccxhruser se mantiene a través de la gestión de contraseñas: CCX Administration > Tools > Password Management > Historical Reporting User. Si está cambiando la contraseña, asegúrese de actualizar la contraseña también en otras aplicaciones que estén utilizando la aplicación user cxhruser.

• Conjunto de caracteres: UTF-8



Nota: Utilice las opciones Test Connection después de completar la configuración del servidor CUIC en UCCX para verificar que la base de datos esté accesible y que las credenciales proporcionadas sean correctas.

- Seleccione la ficha Secundaria para configurar la conmutación por fallas para el origen de datos
- Marque la casilla de verificación Failover enabled (Conmutación por fallo activada)
- Introduzca los detalles del nodo de suscriptor UCCX

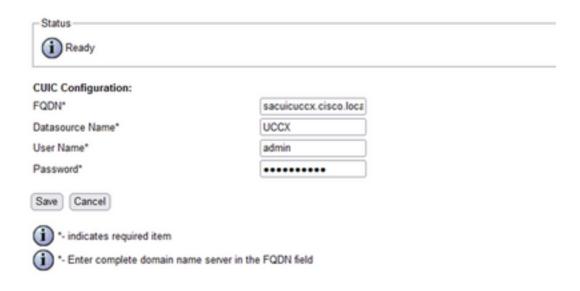


Nota: Si se trata de un único servidor de nodo, esta configuración no es necesaria

Configuración de servidor CUIC independiente en UCCX

Navegue hasta Sistema en la página de administración de UCCX y seleccione la configuración de CUIC independiente para agregar los detalles del servidor CUIC en UCCX

- FQDN: introduzca el FQDN del servidor CUIC
- Nombre del origen de datos: Introduzca el nombre del origen de datos configurado en CUIC.
- Nombre de usuario: Introduzca el nombre de usuario del administrador de CUIC independiente
- Contraseña Introduzca la contraseña de administrador de CUIC independiente

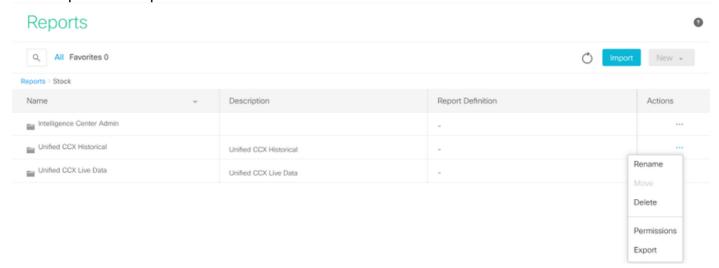


Nota: Asegúrese de agregar la entrada de host del servidor CUIC al servidor DNS utilizado para UCCX.

Importación de informes del CUIC co-residente al CUIC independiente

El servidor CUIC independiente no importa los informes históricos de UCCX de forma predeterminada.

 En primer lugar, descargue los informes UCCX del CUIC correspondiente de UCCX mediante la opción de exportación de la ficha Acciones



• En la lista desplegable, seleccione el almacén como carpeta para importar el informe UCCX.



Active la opción de selección para sobrescribir el permiso de los informes y, a continuación,

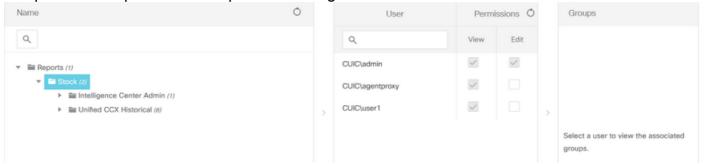
Selectione la opción de importación.

Insport Reports

The secretal recors may leas secretal recorde to plante la triument l'accept Secretal El secretal III Secretal Properties III Secretal III III Secretal III Se

• Asigne el permiso de los informes a los usuarios o grupos requeridos a través de la pestaña permisos disponible en la opción de configuración en CUIC.

Cancel



Verificación

Ejecute uno de los informes prediseñados de CUIC para mostrar los datos de UCCX en CUIC independiente.

Troubleshoot

- Verifique que FQDN sea correcto.
- Asegúrese de que el certificado tomcat autofirmado o el certificado raíz de CUIC se agregan al almacén de confianza de tomcat UCCX.
- Asegúrese de que la opción de conexión de prueba del origen de datos en CUIC muestra una marca de verificación verde después de completar la configuración.
- Verifique que la conectividad de red esté ACTIVA y si el servidor CUIC es accesible desde el servidor UCCX
- El nombre de usuario o la contraseña introducida para el servidor CUIC independiente es incorrecto.
- El nombre de la instancia se da para el origen de datos con coincidencia independiente con el de UCCX.
- El servicio de base de datos de Cisco Unified CCX en la página Serviciabilidad debe ser

INSERVICE.