

Configuration de CUIC autonome avec UCCX 12.5

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Exigence](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[CUIC autonome et CUIC parent](#)

[Configuration](#)

[Importation du certificat CUIC tomcat sur UCCX](#)

[Configuration de la source de données UCCX sur CUIC](#)

[Configuration de serveur CUIC autonome sur UCCX](#)

[Importation de rapports du CUIC corésident vers le CUIC autonome](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes de configuration requises pour intégrer Unified Contact Center Express (UCCX) à Cisco Unified Intelligent Center (CUIC).

Conditions préalables

Exigence

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

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

Informations générales

CUIC autonome et CUIC parent

La CUIC autonome par rapport à la CUIC co-résidente sur UCCX ne fournit pas la fonctionnalité des données en direct. La personnalisation de l'autorisation utilisateur n'est pas prise en charge sur CUIC parent par rapport à CUIC autonome. Les ressources UCCX ne sont pas synchronisées automatiquement avec CUIC autonome qui doit être ajouté manuellement à CUIC ou importé à partir d'un serveur LDAP.

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	✗	✓

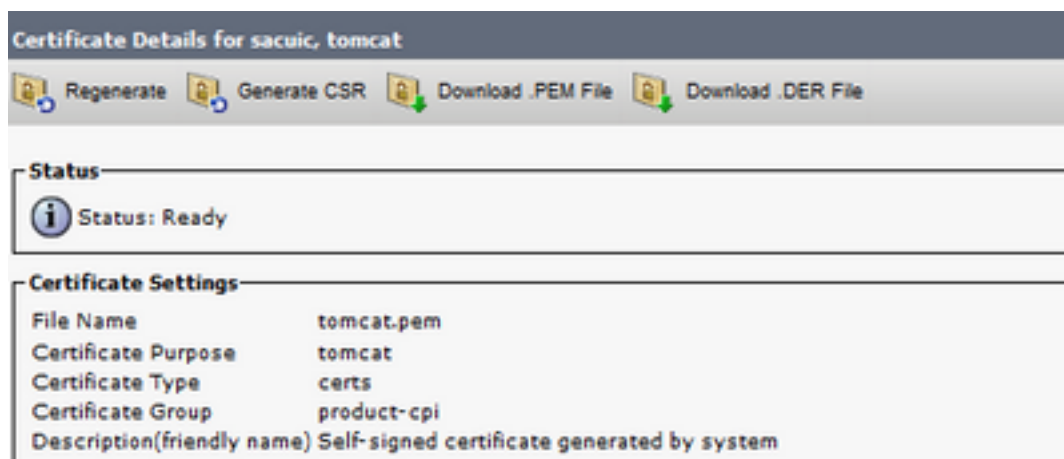
Configuration

Importation du certificat CUIC tomcat sur UCCX





Après une installation réussie du serveur CUIC, effectuez l'une des opérations suivantes :

Si Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) utilise le certificat auto-signé, téléchargez les certificats Tomcat des noeuds Cisco Unified Intelligence Center dans le magasin de confiance Unified CCX Tomcat.


Utilisez l'interface d'administration de Cisco Unified OS de CUIC (<https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform>) pour télécharger le fichier de certificat tomcat autosigné CUIC (tomcat.pem) ou copier les informations de certificat à partir de la sortie de commande 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

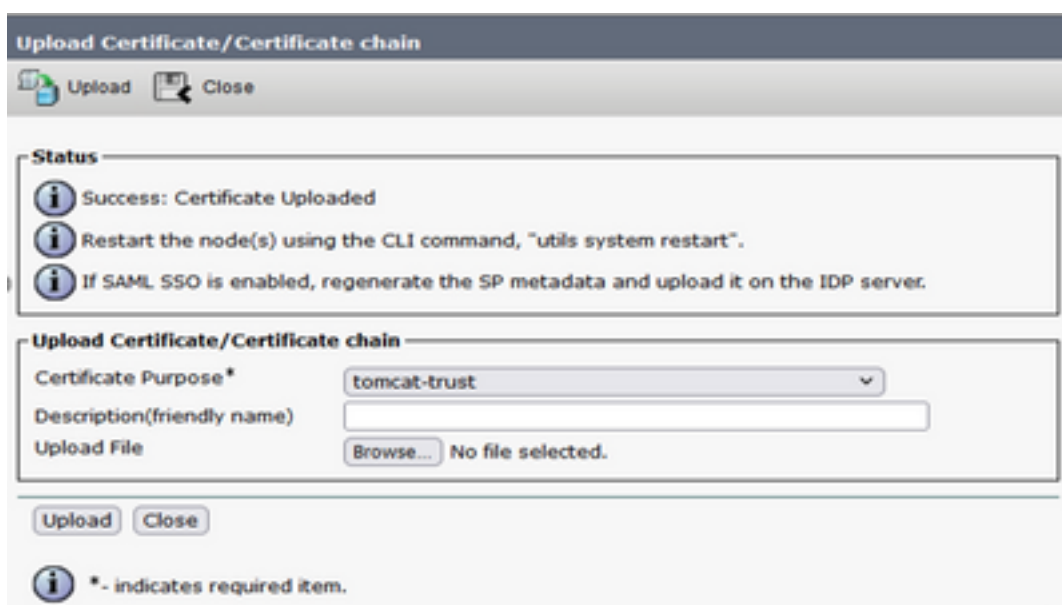

```
admin:set cert import trust tomcat
Paste the Certificate and Hit Enter

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

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

Si le cluster Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) utilise le certificat signé CA, téléchargez le certificat CA racine dans le magasin d'approbation Unified CCX Tomcat.

Une fois les certificats téléchargés avec succès dans le magasin d'approbation UCCX, redémarrez les serveurs UCCX à l'aide du redémarrage du système utils à partir de l'interface de ligne de commande, en commençant par le noeud éditeur, suivi de l'abonné.



Configuration de la source de données UCCX sur CUIC

Pour extraire les données historiques de la base de données UCCX à partir de CUIC autonome, ajoutez la source de données UCCX dans CUIC

- À partir de l'option configure dans CUIC, accédez à Source de données.

- Sélectionnez la nouvelle option
- Entrez le nom et la description
- Sélectionnez le type de source de données INFORMIX
- Appuyez sur Suivant pour entrer les autres détails d'UCCX

Dans l'hôte, saisissez les détails comme indiqué ci-dessous

- Hôte de source de données : Adresse IP du noeud éditeur UCCX
- Port : 1504
- Nom de la base de données : db_cra
- Instance : Entrez le nom d'hôte du serveur UCCX soulignant uccx (exemple uccxpub_uccx)
- Fuseau horaire : Sélectionnez le fuseau horaire dans la liste déroulante configurée sur le serveur UCCX.

Dans les paramètres d'authentification, saisissez les détails ci-dessous

- ID utilisateur de base de données : uccxhruser
- Mot de passe : Saisissez le mot de passe requis

Note: Le mot de passe de uccxhruser est maintenu via la gestion des mots de passe : CCX Administration > Tools > Password Management > Historical Reporting User. Si vous modifiez le mot de passe, assurez-vous de le mettre à jour sur d'autres applications qui utilisent l'utilisateur d'application uccxhruser.

- Charset : UTF-8
- Taille maximale du pool : 100

Authentication Settings

Database User ID
uccxhuser

Password
.....

Charset
UTF-8

Max Pool Size
5

Test Connection Online

Save

Remarque : utilisez les options Test Connection une fois la configuration du serveur CUIIC terminée sur UCCX pour vérifier que la base de données est accessible et que les informations d'identification fournies sont correctes.

- Sélectionnez l'onglet Secondaire pour configurer le basculement de la source de données
- Cochez la case Basculement activé
- Entrez les détails du noeud d'abonné 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

Remarque : s'il s'agit d'un serveur à noeud unique, cette configuration n'est pas requise

Configuration de serveur CUIIC autonome sur UCCX

Accédez à Système dans la page d'administration UCCX et sélectionnez la configuration CUIIC autonome pour ajouter les détails du serveur CUIIC sur UCCX

- FQDN : saisissez le FQDN du serveur CUIIC.
- Nom de la source de données : Entrez le nom de la source de données configuré sur CUIIC.
- username (nom d'utilisateur) : Entrez le nom d'utilisateur administrateur de CUIIC autonome
- Mot de passe : Entrez le mot de passe administrateur de CUIIC autonome

Status Ready

CUIC Configuration:

FQDN*

Datasource Name*

User Name*

Password*

i *- indicates required item

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

Remarque : veuillez à ajouter l'entrée hôte du serveur CUIC au serveur DNS utilisé pour UCCX.

Importation de rapports du CUIC corésident vers le CUIC autonome

Par défaut, le serveur CUIC autonome n'importe pas les rapports historiques UCCX.

- Tout d'abord, téléchargez les rapports UCCX à partir de la CUIC correspondante d'UCCX à l'aide de l'option d'exportation de l'onglet Actions

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

- Dans la liste déroulante, sélectionnez le stock en tant que dossier pour importer le rapport UCCX.

Reports Import Reports

Import Reports

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

Save to Folder*
Stock

- Cochez l'option de sélection pour remplacer l'autorisation des rapports, puis sélectionnez

l'option d'importation.

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

- Attribuez l'autorisation des rapports aux utilisateurs ou aux groupes requis en accédant à l'onglet autorisations disponible dans l'option de configuration de CUIC.

Name	User	Permissions	Groups	
		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"/>	

Select a user to view the associated groups.

Vérification

Exécutez l'un des rapports de stock CUIC pour afficher les données d'UCCX sur CUIC autonome.

Dépannage

- Vérifiez que le nom de domaine complet (FQDN) est correct.
- Assurez-vous que le certificat tomcat auto-signé ou le certificat racine de CUIC sont ajoutés au magasin de confiance UCCX tomcat.
- Assurez-vous que l'option de connexion de test de la source de données sur CUIC affiche une coche verte une fois la configuration terminée.
- Vérifiez que la connectivité réseau est activée et si le serveur CUIC est accessible à partir du serveur UCCX
- Le nom d'utilisateur ou le mot de passe entré pour le serveur CUIC autonome est incorrect.
- Le nom de l'instance est donné pour la source de données avec une correspondance autonome avec celui de UCCX.
- Le service de base de données Cisco Unified CCX sous la page Serviceability doit être INSERVICE.