使用UCCX 12.5配置独立CUIC

目录

<u>简介</u> <u>先决条件</u> <u>要求</u> 使用的组件 <u>背景信息</u> 独立CUIC与共存CUIC 配置 在UCCX上导入CUIC tomcat证书 CUIC上的UCCX数据源配置 UCCX上的独立CUIC服务器配置 将报告从共存CUIC导入独立CUIC 验证 故障排除

简介

本文档介绍将统一联系中心快捷版(UCCX)与思科统一智能中心(CUIC)集成所需的配置步骤。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题:

- 思科统一联系中心快捷版12.5
- 思科统一情报中心版本12.5

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本:

- 思科统一联系中心快捷版12.5
- 思科统一情报中心版本12.5

背景信息

独立CUIC与共存CUIC

与UCCX上的共驻CUIC相比,独立CUIC不提供实时数据功能。与独立CUIC相比,共存CUIC不支 持用户权限的自定义。UCCX资源不会自动与需要手动添加到CUIC或从LDAP服务器导入的独立 CUIC同步。

Standalone vs Co-resident CUIC

Feature	Co-resident CUIC	Standalone CUIC
Automatic data source creation	0	0
Automatic data source failover	0	3
User/Permission sync	0	0
Automatic report installation	0	0
Automatic report upgrades	٢	0
Historical reports	0	0
Live Data reports	٢	0
Develop custom reports	0	3

配置

在UCCX上导入CUIC tomcat证书

成功安装CUIC服务器后,执行以下操作之一:

如果思科统一情报中心(CUIC)使用自签名证书,则从思科统一情报中心节点将Tomcat证书上传到 Unified CCX Tomcat信任库中。

使用CUIC(https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform)的Cisco Unified OS Administration界面 下载CUIC自签名tomcat证书(tomcat.pem)文件,或从show cert own tomcat CLI命令输出复制证书 信息。

Certificate Details for sacui	c, tomcat
Regenerate 🔒 Generat	te CSR 🔋 Download .PEM File 🧃 Download .DER File
Status	
i 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 CERT	TIFICATE

使用UCCX的Cisco Unified OS Administration界面(例如,https://<uccx-hostname>/cmplatform)将 CUIC自签名tomcat证书文件上传为tomcat信任证书,或使用从CLI收集的命令set cert import trust tomcat粘贴从CUIC CLI收集的证书输出

Upload Certificate/Certificate	te chain
Upload 🖳 Close	
Status Warning: Uploading a clus	ster-wide certificate will distribute it to all servers in this cluster
Certificate Purpose*	tomcat-trust v
Description(friendly name)	CUIC-tomcatcertificate
Upload File	Browse tomcat .pem
(obload) (curve)	



如果思科统一情报中心(CUIC)集群使用CA签名证书,则将根CA证书上传到Unified CCX Tomcat信 任库中。

在UCCX信任存储中成功上传证书后,使用utils系统从CLI重新启动UCCX服务器,从发布方节点开 始,然后用户。

Upload Certificate/Certifica	ite chain	
Deload 🖳 Close		
Status Success: Certificate Uplo Restart the node(s) usin If SAML SSO is enabled, Upload Certificate/Certificate Certificate Purpose* Description(friendly name) Upload File	aded g the CLI command, "utils system restart". regenerate the SP metadata and upload it on the IDP server. re chain tomcat-trust Browse No file selected.	
Upload Close		
(i) *- indicates required ite	m.	

CUIC上的UCCX数据源配置

要从独立CUIC中提取UCCX数据库的历史数据,请在CUIC中添加UCCX数据源

- •从CUIC中的配置选项,导航至数据源。
- •选择新选项
- 输入名称和说明

- 将数据源类型选为INFORMIX
- •按"下一步"输入UCCX的其他详细信息

New Data Source

Name*
UCCX
Description
Description
Data Source Type
Microsoft SQL Server
Informix

×

在主机中,设置输入详细信息,如下所述

- •数据源主机:UCCX发布方节点的IP地址
- 端口:1504
- •数据库名:db_cra
- 实例:输入UCCX服务器的主机名下划线uccx(示例uccxpub_uccx)
- •时区:从UCCX服务器上配置的下拉设置中选择时区。

		Primary Node	Secondary Node
Host Settings	IP ADDRESS OF UCCX PUBLISHER IP ADDRESS OF UCCX PUBLISHER Istance* uccxpub_uccx		
	Asia/Kolkata 👻		

在身份验证设置中,输入详细信息,如下所示

- •数据库用户ID:uccxhruser
- 密码: 输入所需的密码

注意:uccxhruser的密码通过密码管理进行维护:CCX管理>工具>密码管理>历史报表用户。 如果要更改密码,请确保更新其他应用程序上使用应用程序用户uccxhruser的密码。

- 字符集: UTF-8
- •最大池大小:100

Authentication Settings	Database User ID	
	ucaxhruser	
	Password	
	Charset	
	UTF-8	¥
	Max Pool Size	
	5	~
	Test Connection Online	

注意:在UCCX上完成CUIC服务器配置后,使用测试连接选项验证数据库是否可访问以及提供的凭证是否正确。

- •选择辅助选项卡以配置数据源的故障切换
- 选中Failover enabled复选框

Host Settings

• 输入UCCX用户节点的详细信息

Enable Failover			
Datasource Host* 0			
IP ADDRESS OF UC	CX SUBSCRIBER		
Port*			
Database Name*			
db_cra			
Instance*			
subuccx_uccx			
Time Zone			
Select a Time Zone		*	

注意:如果它是单节点服务器,则不需要此配置

UCCX上的独立CUIC服务器配置

导航至UCCX管理页面中的系统,并选择独立CUIC配置,以在UCCX上添加CUIC服务器详细信息

- FQDN: 输入CUIC服务器的FQDN
- •数据源名称:输入在CUIC上配置的数据源名称。
- username:输入独立CUIC的管理员用户名
- 密码:输入独立CUIC的管理员密码

CINC Configuration:	
FQDN*	sacuicuccx.cisco.loca
Datasource Name*	UCCX
User Name*	admin
Password*	•••••

注意:确保将CUIC服务器的主机条目添加到用于UCCX的DNS服务器。

将报告从共存CUIC导入独立CUIC

默认情况下,独立CUIC服务器不导入UCCX历史报告。

•首先,使用"操作"(Actions)选项卡中的导出选项从UCCX的共存CUIC下载UCCX报告

Reports			0
Q All Favorites 0		Õ	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		Rename
			Delete
			Permissions
			Export

•从下拉列表中选择要导入UCCX报告的库作为文件夹。

Import Reports		
File Name*(XML or ZIP file)	Save to Folder*	

•选中选择选项以覆盖报告的权限,然后选择导入选项。

Reports Import Reports						
	The selected reports may take sev	eral minutes to import. Estimated import time: 3 m	inute(s) 45 second(s).			
Import Reports						
File Name*(XML or ZIP file)	Save to Folder*					
UCCK.zip	Stock		*			
	Benort Date	itine Data Source*	fake List Data Source			
	UCCX	× 🥑	uccx ~	•		
	The soluciod	data source is online	The selected data source is online			
Report Template		Available Version	Incoming Version	Select		
Report : Application Summary Report Report Definition : Application Summary Report Definition Value List : UCDC_ApplicationNeme		68.0 68.0 68.0	68.0 68.0 68.0	Verwrite	i	
Report: Application Performance Analysis Report Report Definition : Application Performance Analysis Report Definition		68.0 68.0	68.0 68.0	Venvite		
Report: United License Consumption Report Report Definition : United License Consumption Report Definition		71.0 71.0	71.0 71.0	Verwite		
Report : Queue Management Audit Trail Report Report Definition : Queue Management Audit Trail Report Definition Value List : UCCX, Montherd, By Value List : UCCX, ReamNames Value List : UCCX, SQL Al Names Value List : UCCX, AgentName		 71.0 71.0 76.0	 71,0 71,0 76,0	Verwite		
Report : Mutichannel Agent Summary Report Report Definition : Mutichannel Agent Summary Report Definition Value List : UCOX, SelfManne Value List : UCOX, AgentMannel Value List : UCOX, AgentMannel		5.0 70.0 71.0 76.0	5.0 70.0 71.0 76.0	Overwrite		
Report : Wrap-Up Reasons Report for Chat and Email Report Definition : Wrap-Up Reasons Report for Chat and Email				Venwrite		
					Cancel Import	

• 通过进入CUIC上配置选项中可用的权限选项卡,将报告权限分配给所需的用户或组。

Name	Ó	User	Permissions Ó			Groups	
٩		۹	View	Edit			
 Reports (1) Stock (2) Intelligence Center Admin (1) Unified CCX Historical (6) 	>	CUIC\admin CUIC\agentproxy CUIC\user1	X X X		>		
						Select a user to view the associated groups.	

验证

运行其中一个CUIC库存报告,以显示独立CUIC上来自UCCX的数据。

故障排除

- 验证FQDN是否正确。
- •确保自签名tomcat证书或CUIC的根证书已添加到UCCX tomcat信任库。
- 配置完成后,确保CUIC上数据源中的测试连接选项显示绿色的复选标记。
- 检查网络连接是否处于打开状态,以及UCCX服务器是否可以访问CUIC服务器
- •为独立CUIC服务器输入的用户名或密码不正确。
- •为与UCCX中的实例名称独立匹配的数据源指定实例名称。
- "可维护性"(Serviceability)页面下的Cisco Unified CCX数据库服务必须为INSERVICE。