

# UCCX 12.5でのスタンドアロンCUICの設定

## 内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[スタンドアロンCUICと共存CUIC](#)

[設定](#)

[UCCXでのCUIC tomcat証明書のインポート](#)

[CUICでのUCCXデータソースの設定](#)

[UCCXでのスタンドアロンCUICサーバ設定](#)

[共存CUICからスタンドアロンCUICへのレポートのインポート](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

## 概要

このドキュメントでは、Unified Contact Center Express(UCCX)とCisco Unified Intelligent Center(CUIC)を統合するために必要な設定手順について説明します。

## 前提条件

## 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Expressリリース12.5
- Cisco Unified Intelligence Centerリリース12.5

## 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Unified Contact Center Expressリリース12.5
- Cisco Unified Intelligence Centerリリース12.5

## 背景説明

### スタンドアロンCUICと共存CUIC

スタンドアロンCUICとUCCXの共存CUICの比較では、ライブデータの機能は提供されません。スタンドアロンCUICと比較すると、共存するCUICではユーザ権限のカスタマイズはサポートされません。CUICに手動で追加するか、LDAPサーバからインポートする必要があるスタンドアロ

ンCUICとUCCXリソースが自動的に同期されません。

## 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

#### UCCXでのCUIC tomcat証明書のインポート

CUICサーバのインストールが成功したら、次のいずれかを実行します。

Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)が自己署名証明書を使用している場合は、Cisco Unified Intelligence CenterノードからTomcat証明書をUnified CCX Tomcat信頼ストアにアップロードします。

CUIC(<https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform>)のCisco Unified OS Administrationインターフェイスを使用して、CUIC自己署名tomcat証明書(tomcat.pem)ファイルをダウンロードするか、show cert own tomcat CLIコマンド出力から証明書情報をコピーします。

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



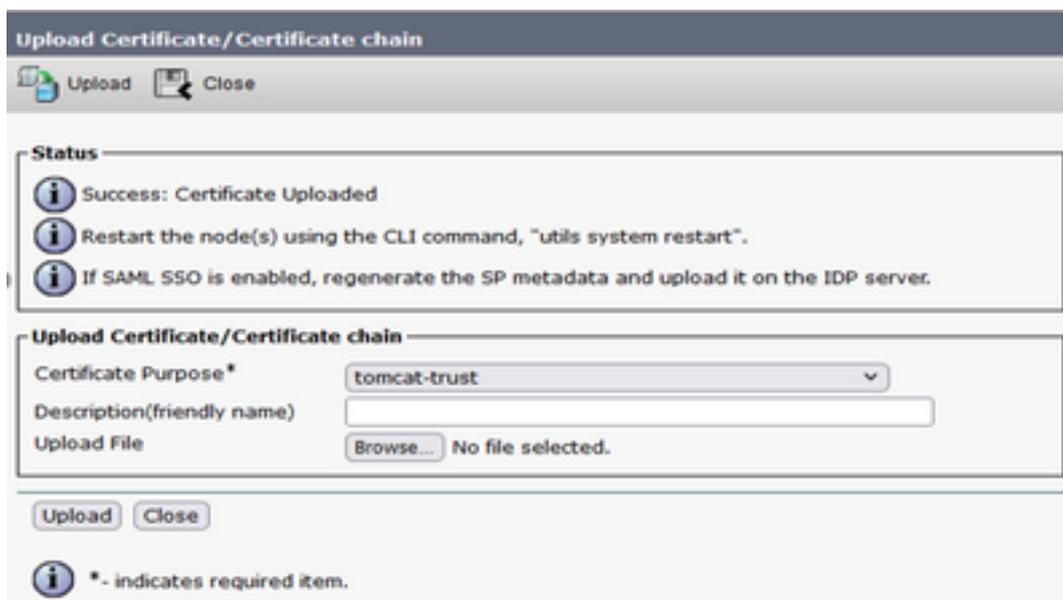
```
admin:set cert import trust tomcat
Paste the Certificate and Hit Enter

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

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

Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)クラスタがCA署名付き証明書を使用している場合は、ルートCA証明書をUnified CCX Tomcat信頼ストアにアップロードします。

証明書がUCCX信頼ストアに正常にアップロードされたら、CLIからutils system restartを使用してUCCXサーバを再起動し、次にパブリッシャノードを使用してサブスクライバを再起動します。



## CUICでのUCCXデータソースの設定

スタンドアロンCUICからUCCXデータベースから履歴データを取得するには、CUICにUCCXデータソースを追加します

- CUICのconfigureオプションから、Data sourceに移動します。

- 新しいオプションを選択します
- 名前と説明を入力します
- データソースの種類として[INFORMIX]を選択します
- [Next]をクリックして、UCCXのその他の詳細を入力します

## New Data Source ×

Name\*

UCCX

Description

Description

Data Source Type

Microsoft SQL Server

Informix

ホストで、次のように詳細を入力します

- データソースホスト：UCCXパブリッシャノードのIPアドレス
- [Port]：1504
- データベース名：db\_cra
- インスタンス：UCCXサーバのホスト名を入力してuccxをアンダースコアにします（例：uccxpub\_uccx）
- タイムゾーン：UCCXサーバに設定されているドロップダウン設定からタイムゾーンを選択します。

UCCX ☰
Primary Node Secondary Node ×

---

Host Settings

Datasource Host\* ●

IP ADDRESS OF UCCX PUBLISHER

Port\*

Database Name\*

Instance\*

Time Zone

[Authentication Settings]で、次のように詳細を入力します

- データベースユーザID:ucxhruser
- パスワード：必要なパスワードを入力します

**注：**uccxhruserのパスワードは、[Password management:[CCX Administration] > [Tools] > [Password Management] > [Historical Reporting User]。パスワードを変更する場合は、アプリケーションユーザuccxhruserを使用している他のアプリケーションのパスワードも必ず更新してください。

- 文字セット : UTF-8
- 最大プールサイズ : 100

Authentication Settings

Database User ID  
uccxhuser

Password  
.....

Charset  
UTF-8

Max Pool Size  
5

Test Connection  Online

Save

注:CUICサーバの設定がUCCXで完了したら、[Test Connection]オプションを使用して、データベースにアクセス可能で、指定されたクレデンシャルが正しいことを確認します。

- [セカンダリ]タブを選択して、データソースのフェールオーバーを設定します
- [Failover enabled]チェックボックスをオンにします
- UCCXサブスクライバノードの詳細を入力します

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 : シングルノードサーバの場合、この設定は不要です

## UCCXでのスタンドアロンCUICサーバ設定

UCCX管理ページで[System]に移動し、[Standalone CUIC configuration]を選択して、UCCXにCUICサーバの詳細を追加します

- FQDN: CUICサーバのFQDNを入力します
- データソース名 : CUICで設定されているデータソース名を入力します。
- ユーザ名:スタンドアロンCUICの管理者ユーザ名を入力します
- パスワード : スタンドアロンCUICの管理者パスワードを入力します

Status Ready

**CUIC Configuration:**

FQDN\*

Datasource Name\*

User Name\*

Password\*

**i** \*- indicates required item

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

注:CUICサーバのホストエントリを、UCCXに使用されるDNSサーバに追加してください。

## 共存CUICからスタンドアロンCUICへのレポートのインポート

スタンドアロンCUICサーバでは、デフォルトでUCCX履歴レポートはインポートされません。

- まず、[アクション(Actions)]タブのエクスポートオプションを使用して、UCCXの共存CUICからUCCXレポートをダウンロードします

Reports

Search: 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"> <li>Rename</li> <li>Move</li> <li>Delete</li> <li>Permissions</li> <li>Export</li> </ul>

- ドロップダウンから、UCCXレポートをインポートするフォルダとしてストックを選択します。

Import Reports

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

Save to Folder\*  
Stock

- レポートの権限を上書きする選択オプションをオンにし、インポートオプションを選択します。

Reports Import Reports

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_CSD_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

- CUICの[configure]オプションで使用可能な[permissions]タブに移動して、必要なユーザまたはグループにレポートの権限を割り当てます。

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"/>

## 確認

いずれかのCUICストックレポートを実行して、スタンドアロンCUIC上のUCCXからのデータを表示します。

## トラブルシューティング

- FQDNが正しいことを確認します。
- 自己署名tomcat証明書またはCUICからのルート証明書がUCCX tomcat信頼ストアに追加されていることを確認します。
- 設定が完了したら、CUICのデータソースのtest connectionオプションに緑色のチェックマークが表示されていることを確認します。
- ネットワーク接続がUPで、CUICサーバがUCCXサーバから到達可能かどうかを確認します
- スタンドアロンCUICサーバに入力されたユーザ名またはパスワードが正しくない。
- インスタンス名は、UCCXのデータソースとスタンドアロンで一一致するデータソースに対して指定されます。
- [Serviceability]ページの[Cisco Unified CCX Database]サービスは[INSERVICE]である必要があります。