

Nota técnica en los Datasources CUIC para UCCX

Contenido

[Introducción](#)

[Descripción de los Datasources CUIC](#)

[Configuración del Datasource CUIC UCCX](#)

[Datasource CUIC](#)

[Datasource UCCX](#)

[Fuente de datos viva del flujo de datos](#)

[Interacción de la administración de contraseñas](#)

[Cambios de las versiones anteriores](#)

[Usuario histórico de la información \(uccxhruser\)](#)

[Cambio de dirección del host del Datasource UCCX en el HA](#)

[Versiones anteriores UCCX 10.5\(1\) y 10.6\(1\)](#)

[Escenario 1: El n1 es master y el datasource está señalando al N2 para ambos Nodos.](#)

[Escenario 2: El n1 es master y el datasource está señalando al N2 para ambos Nodos. El motor y la base de datos apagan en el N2.](#)

[Versión 11.0\(1\) y 11.5\(1\)](#)

[Escenario 1: El n1 es master y el datasource está señalando al N2 para ambos Nodos.](#)

[Escenario 2: El n1 es master y el datasource está señalando al N2 para ambos Nodos. El motor y la base de datos apagan en el N2.](#)

[Datasource vivo del flujo de datos](#)

[Resolver problemas los problemas frecuentes](#)

[Troubelshooting LD que fluye el Datasource](#)

[Datasource UCCX que muestra off-liné:](#)

[CUIC independiente para CCX](#)

[Configuración de CUIC independiente con UCCX](#)

[Troubeshooting común con la integración de CUIC independiente](#)

Introducción

Este documento describe los diversos datasources en la página de administración unificada Cisco del centro de la inteligencia (CUIC) en la solución expresa unificada del Centro de contacto (UCCX), sus funciones, la configuración, y técnicas de Troubleshooting.

El comportamiento del datasource CUIC ha cambiado sobre las versiones, y este artículo delinea el comportamiento según lo considerado de la versión UCCX 11.5(1) hacia adelante.

Descripción de los Datasources CUIC

El Datasource es el nombre dado a la conexión entre un servidor y una base de datos que

permita al servidor para funcionar con las consultas SQL en la base de datos. La conexión hecha aquí es una conexión JDBC.

Configuración del Datasource CUIC UCCX

Tal y como se muestra en de la imagen, la aplicación del coresidente CUIC para CCX tiene 3 tipos de datasources incorporados preconfigurados ya.

Data Sources							
	Name	Connected Node	Standby Node	Type	Datasource Host	Database Name	Charset
<input type="radio"/>	CUIC	✓		Informix	\${HOSTNAME}	\${CUIC_DB_NAME}	UTF-8
<input type="radio"/>	Live Data Streaming Data Source	✓		Streaming	UCCX-106-232-n1.cisco.com:12015		
<input type="radio"/>	UCCX	✓		Informix	10.78.93.232	db_cra	UTF-8

Create Edit Delete Refresh Switch Over

Datasource CUIC

Esto es un datasource basado interrogación y es la Conexión de base de datos al database(cuic_data) CUIC sobre el puerto TCP 1500 y utiliza al usuario del **cuic_report** para funcionar con las interrogaciones en la base de datos CUIC.

Datasource UCCX

Esto es también un datasource basado interrogación y es la Conexión de base de datos CCX a la base de datos (**db_cra**) sobre el puerto TCP **1504** y utiliza al usuario de la información histórica UCCX (**uccxhruser**) para traer los informes. CUIC y UCCX son ambos datasources del Informix y son editable.

Fuente de datos viva del flujo de datos

Esto es una conexión basada NON-interrogación del websocket usada para los datos Live y es NON-editable, que significa que usted no puede cambiarlos es parámetros manualmente.

Este datasource continuamente sondea el servicio de SocketIO del motor UCCX para traer los resultados vivos de los datos del administrador de las informaciones en tiempo real del motor UCCX (RTDM). Esto señala siempre al nodo local, pues trae los resultados del servicio del motor principal.

Interacción de la administración de contraseñas

Cambios de las versiones anteriores

Hasta UCCX 11.0, el datasource UCCX utiliza al usuario del **uccxhrc** como el usuario de la base de datos predeterminado para extraer los datos históricos y para visualizarlos en CUIC, tal y como se muestra en de la imagen.

Database Name	db_cra
Instance	nonicdreg_uccx_n1_uccx
Timezone	GMT
Database User ID	uccxhrc
Password	••••••••••••
Confirm Password	••••••••••••

Tal y como se muestra en de la imagen, cuando UCCX 11.5 comienza, el datasource utiliza el **uccxhruser** como el usuario de la base de datos predeterminado para UCCX.

Database Name	db_cra
Instance	uccx_106_232_n1_uccx
Timezone	GMT
Database User ID	uccxhruser
Password	••••••••••••••••••••••••••••••
Confirm Password	••••••~

Usted puede también utilizar el **uccxhruser** para conectar a cualquier usuario de la base de datos externa con UCCX, para tirar de los datos históricos (e.g: Un servidor de la información de las de otras compañías, u optimización de la mano de obra de Cisco (WFO)).

Usuario histórico de la información (uccxhruser)

Este usuario puede conectar con los datastores de la configuración, históricos, y del repositorio (CDS, HDS y RD) y tiene estos privilegios:

- Acceso de sólo lectura a las tablas históricas, de la configuración, y del repositorio.
- Ejecute los procedimientos almacenados.
- Cree los nuevos procedimientos almacenados.

Como la versión 11.5 utiliza a este usuario para el datasource UCCX, para poner al día la contraseña, navegue a

CCX unificado barra de menú Administration (Administración) > equipa > administración de contraseñas > usuario histórico de la información.

cambia la contraseña para el datasource UCCX automáticamente para la información histórica con CUIC.

En un HA puesto este cambio no se propaga al otro nodo que esto necesita tan ser puesta al día en ambos los Nodos.

Además, en configuraciones HA, usted puede **marcar el estado coherente** mientras que usted hace clic el icono en la página de la **administración de contraseñas** para confirmar que las contraseñas hacen juego en ambos Nodos y son constantes a través del cluster.

La inconsistencia de la contraseña puede hacer el datasource ir off-liné después del cambio de dirección (e.g: Conmutación por falla del poste).

Cambio de dirección del host del Datasource UCCX en el HA

Cisco recomienda señalar el datasource UCCX al nodo esclavo actual para tirar de los informes, para prevenir la carga adicional en el servicio del motor principal.

Los informes históricos corrientes pueden enarbolar a veces el USO de la CPU en el proceso del **uccxoninit**, que toma el CPU excesivo y causa los problemas de rendimiento en el servidor. Por lo tanto esta recomendación de señalar el datastore histórico al nodo esclavo existe.

Aquí considere el n1 como el nodo del editor UCCX (nodo 1) y N2 como el nodo del suscriptor (nodo 2).

En las circunstancias normales, ambos los Nodos tienen el datasource UCCX que señala al mismo nodo.

Ejemplo:

Si el datasource del n1 está señalando al n1, después el datasource del N2 también señalará al n1.

El comportamiento del cambio de dirección de los datasources diferencia en diversas versiones y abajo es algunos de los escenarios versión-específicos:

Versiones anteriores UCCX 10.5(1) y 10.6(1)

Cuando usted primero inicia sesión a CUIIC el datastore histórico necesita ser señalado manualmente al nodo esclavo dependiendo de la versión instaló.

Paso 1. Login a CUIIC.

Paso 2. Haga clic en el datasource.

Paso 3. Seleccione el datasource UCCX.

Paso 4. Haga clic en editan.

Paso 5. Cambie el host del Datasource al del nodo esclavo (es decir nombre de instancia del cambio al del nodo esclavo).

Paso 6. Haga clic en la conexión de prueba.

Paso 7. Haga clic en la salvaguardia.

Escenario 1: El n1 es master y el datasource está señalando al N2 para ambos Nodos.

En el cambio del dominio del datasource del nodo CCX el cambio de dirección no sucede y continúa señalando al mismo nodo donde estaba pointing antes de cambio en el dominio.

Tan aquí el datasource del N2 nad del n1 continúa señalando al N2 que ahora es el nodo maestro después de Conmutación por falla.

Antes y después de la Conmutación por falla señala al mismo N2 del nodo, tal y como se muestra en de la imagen:

<input type="radio"/> UCCX	<input checked="" type="checkbox"/>	Informix	10.78.93.234	db_cra	UTF-8
----------------------------	-------------------------------------	----------	--------------	--------	-------

Escenario 2: El n1 es master y el datasource está señalando al N2 para ambos Nodos. El motor y la base de datos apagan en el N2.

Ahora si el motor CCX en las paradas del N2 allí no es ningún cambio el datasource sino el momento en que la base de datos cierra en el N2, CCX el datasource no reorienta automáticamente al n1 y va abajo con la marca del Red-x. Ahora tirar de la base de datos del nodo sub del informe necesita ser salvaguardia del brough o señalar manualmente el datasource a la base de datos del nodo del n1.

Antes y después de la Conmutación por falla señala al mismo N2 del nodo, tal y como se muestra en de la imagen:

<input type="radio"/> UCCX	<input checked="" type="checkbox"/>	Informix	10.78.93.234	db_cra	UTF-8
----------------------------	-------------------------------------	----------	--------------	--------	-------

Versión 11.0(1) y 11.5(1)

El datasource CCX señala automáticamente al nodo esclavo una vez que completamos el installation del node2 para el HA. Ninguna necesidad de señalar el datasource manualmente al nodo esclavo.

Escenario 1: El n1 es master y el datasource está señalando al N2 para ambos Nodos.

Ahora en el cambio del dominio del datasource del nodo CCX el cambio de dirección sucede y después del datasource de la Conmutación por falla, señala al esclavo N1(now) para ambos Nodos.

Antes de las puntas de la Conmutación por falla al N2.

<input type="radio"/> UCCX	<input checked="" type="checkbox"/>	Informix	10.78.93.233	db_cra	UTF-8
----------------------------	-------------------------------------	----------	--------------	--------	-------

Después de las puntas de la Conmutación por falla al n1

<input type="radio"/> UCCX	<input checked="" type="checkbox"/>	Informix	10.78.93.232	db_cra	UTF-8
----------------------------	-------------------------------------	----------	--------------	--------	-------

Escenario 2: El n1 es master y el datasource está señalando al N2 para ambos Nodos. El motor y la base de datos apagan en el N2.

Ahora si el motor en las paradas del N2 allí no es ningún cambio el datasource sino el momento en que la base de datos cierra en el N2, CCX el datasource reorienta automáticamente al n1.

Antes de parar la base de datos en el N2

<input type="radio"/>	UCCX	<input checked="" type="checkbox"/>	Informix	10.78.93.233	db_cra	UTF-8
-----------------------	------	-------------------------------------	----------	--------------	--------	-------

Después de parar la base de datos en el N2

<input type="radio"/>	UCCX	<input checked="" type="checkbox"/>	Informix	10.78.93.232	db_cra	UTF-8
-----------------------	------	-------------------------------------	----------	--------------	--------	-------

Del datasource punta tan total siempre a esclavizar base de datos.

Datasource vivo del flujo de datos

El informe vivo de los datos utiliza esta fuente de datos que fluye. Esto es una fuente de datos común preconfigurada en el centro unificado de la inteligencia y los campos no son editable. Los informes vivos de los datos proporcionan las estadísticas en tiempo real para el agente y el supervisor. Los informes (en tiempo real) vivos de los datos para el agente y el supervisor se pueden funcionar con en CUIIC y también disponible en el escritorio de la delicadeza como gadgets. Los datos vivos son consumidos por el servicio de la información del centro de la inteligencia.

En la página del anuncio de la fuente de datos, se visualiza el nombre del host o la dirección IP primario. Este datasource hace una conexión del websocket sobre el puerto 12015 al servicio IO del socket que es responsable de la alimentación de datos Live por lo tanto que esto es una conexión y siempre una punta de la secuencia continua a las puntas del n1 del nodo actual es decir a IP/hostname de las puntas del n1 y del N2 a IP/hostname del N2.

<input type="radio"/>	Live Data Streaming Data Source	<input checked="" type="checkbox"/>	Streaming	UCCX-106-232-n1.cisco.com:12015
-----------------------	---------------------------------	-------------------------------------	-----------	---------------------------------

Utilizan al servicio web vivo de los datos básicamente para hacer las llamadas del resto. Tiene básicamente soporte para tres llamadas del resto.

- Token del auth: El token se requiere para conectar - haga una nueva conexión al servicio IO del socket.
Los clientes envían un token para cada pedido de conexión que sea validado por el servicio IO del socket haciendo una llamada del resto para vivir servicio web de datos.
- Petición de la foto: La petición de la foto es pedir el servicio IO del socket para enviar los datos rápidos completos del tiro.
- URL de la autenticación: Este resto API proporciona la información, para este agente que son los valores válidos que él puede ver los datos para en los informes del gadget LD.

Cuando usted inicia sesión inicialmente a CUIIC este datasource necesita los certs ser validado sobre el puerto 12015. Una vez que le está validado trae el token a partir CCX del motor sobre el puerto 9443 y después de que viene la autenticación del token él en línea.

Este datasource que va off-liné por cualquier motivo hace todos los informes LD fallar.

Resolver problemas los problemas frecuentes

De la base de datos CUIC usted puede preguntar el datasource usando la tabla del cuicdatasource.

Cada datasource tiene identificación del unigue y es los mismos acros todas las versiones. Éste es CLI hecho salir a partir del sistema el 11.0 con la información importante en NEGRITA **ejecute el sql selecto * del cuic_data: cuicdatasource**

identificación CCCCCCCC00000000AAAAAAAA00000001

nombre CUIC

Datasource de la descripción para la base de datos local CUIC

Informix del tipo

dbhost \$ {NOMBRE DE HOST}

dbport 1500

cuic_reportuser del dbuser

dbpassword {CUIC_DB_PASSWORD}

dbinstance \$ {INFORMIXSERVER}

dbname \$ {CUIC_DB_NAME}

UTF-8 dbencoding

jdbcdriverclass com.informix.jdbc.IfxDriver

timezoneid

createdtime 2010-01-27 14:48:14.368

2015-10-14 lastupdated 18:35:15.615

versión 1

valor por defecto de la división

sharingpermission 3

minpoolsize 5

maxpoolsize 100

propietario 11111111111111111111111111111111AAAA

identificación D7D7E1A610000132363635BD3F57F543

nombre UCCX

descripción

Informix del tipo

dbhost 10.78.93.233

dbport 1504

uccxhruser del dbuser

dbpassword cuicenc:85b5vBq+dMxeD1ZnIWIn9A==

dbinstance uccx_106_233_n2_uccx

db_cra del dbname

UTF-8 dbencoding

jdbcdriverclass com.informix.jdbc.IfxDriver

timezoneid GMT

createdtime 2017-05-18 18:03:52.000

2017-05-28 lastupdated 02:18:43.770

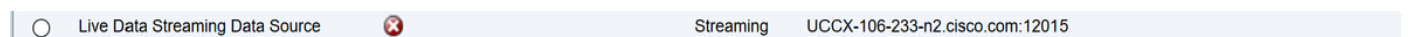
propietario 11111111111111111111111111111111AAAA

identificación E1350DCC1000013F000001CB0A4E5B4B
fuente de datos viva del flujo de datos del nombre
la descripción UCCX vive fuente de datos del flujo de datos
el fluir del tipo
localhost del dbhost
dbport 9443
dbuser
timezoneid UTC
createdtime 2017-04-05 12:11:00.000
2017-04-05 lastupdated 12:11:00.000
minpoolsize 5
maxpoolsize 100
propietario 11111111111111111111111111111111AAAA
brokerurl
tiempo real/esquema del topicschemaurl
restuser LiveDataAdmin
restpassword ~12Live_Data!12
livedata del tokenurl/simbólico/nuevo
websocketport 12015

3 filas extraídas.

Troubelshooting LD que fluye el Datasource

Para que el datasource LD venga en línea necesitamos primero validar el certificado que ofrece en el puerto 12015 en el primer login a CUIC--página del >datasource:
Después de que usted valide los certs él el futher valida el token con el motor. En caso de que se ejecute el datasource LD todavía muestre off-liné debajo del control:



- Control NTP usando el **estatus NTP del utils**: Los datos vivos tienen dependencia en el NTP mientras que necesitan sincronizar la ocurrencia viva de los eventos. Asegúrese siempre el estrato 5. NTP.
- el utils diagnostica la prueba debe validar la red correctamente.
- Adaptador de red incorrecto usado mientras que los huevos que despliegan pueden causar la desconexión intermitente para los datos vivos.

Si sobre los controles somos podemos validar muy bien si el datasource está consiguiendo la petición simbólica authenticated o no. Ejecute este URL en el navegador para verificar lo mismo:

<https://FQDN-OF-SERVER.com:9443/livedata/token/new>

nombre de usuario: LiveDataAdmin

password:~12Live_Data!12

Si el ejecutarse sobre el URL directamente en el navegador da este error confirma que no lo hace CCX proporciona el token de autenticación.

Firefox no puede establecer una conexión al servidor en uccx.mapfregenelsigorta.com:9443.

Tan hay ocasiones que usted es el defecto [CSCvb75279 del](#) hiitng y que necesita entrar en contacto TAC para la solución alternativa.

Una autenticación satisfactoria le da el nuevo token tal y como se muestra en de la imagen:

Save Copy

token: "9e38bfa099afd65ea70b5fc921c6b904ff8bbcf12cd0e1c5fca4186f4c6b2c63902278e284665e50d14502bb14eac64c"

Conozca el defecto para el datasource del flujo de datos Live que va off-liné:

[CSCvb67761](#): Vive la fuente del flujo de datos off-liné después de los “maxThreads” agotados en el puerto 9443

[CSCvb75279](#): Contraseña MIVR Keystore fuera Synchronization que causa el LD que fluye la fuente para ir off-liné

[CSCvc45189](#): Datasource vivo del flujo de datos off-liné después de la reconstrucción y del restore.

Datasource UCCX que muestra off-liné:

Asegurese la base de datos CCX está en línea y verifica **Cisco unificó el servicio de base de datos CCX es IN SERVICE de la página del servicability de CCX.**

El datasource UCCX que conecta con el database(db_cra) histórico de CCX puede también ir off-liné si uno del parámetro con la página de configuración del datasource no está correcto.

Asegúrese que todos los fields estén correctos, tal y como se muestra en de la imagen, otra él no puedan conectar con la instancia de la base de datos.

Database Name	db_cra
Instance	nonicdreg_uccx_n1_uccx
Timezone	GMT
Database User ID	uccxhrc
Password	●●●●●●●●●●●●●●●●
Confirm Password	●●●●●●●●●●●●●●●●

Hasta la versión 11.0 usted utiliza al usuario del **uccxhrc** para conectar con la base de datos y este usuario tiene permisos para ejecutar los procedimientos almacenados.

CUIC utiliza al usuario del **uccxhrc** para ejecutar el procedimiento almacenado y la contraseña para este usuario está puesta en hard-code. Tan en caso de que todos los parámetros estén correctos y

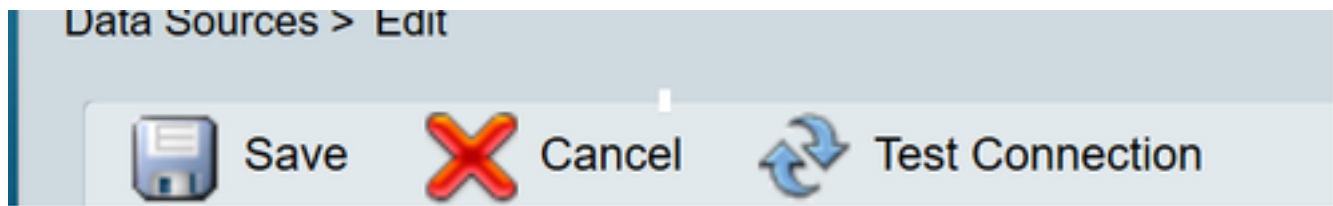
todavía usted ve que el datasource a ser offline entonces poniendo al día la contraseña con estas credenciales puede ser intentado:

Nombre de usuario: uccxhrc

Contraseña 5:T{i,5e!KqD*8

Después de que usted ponga al día la contraseña manualmente bajo CUIC, haga clic en el

datasource y UCCX selecto y entonces **edite**, haga una conexión de prueba y haga clic la **salvaguardia**, tal y como se muestra en de la imagen:



De la versión 11.5 usted no utiliza el **uccxhruser** del usuario del **uccxhrc** bastante para conectar con CCX la base de datos.

La contraseña para el **uccxhruser** se mantiene vía la administración de contraseñas: **CCX >Tools > administración de contraseñas de la administración > usuario histórico de la información**. Más información esto está bajo tema de la Administración del passwrod.

PRECAUCIÓN: No utilice la contraseña 5:T{i,5eIKqD*8 de la versión 11.5 pues no hay usuario del **uccxhrc** que comienza 11.5. Si usted está poniendo al día la contraseña del **uccxhruser** en el intento 11.5 para guardar con no mucho uso de los caracteres especiales y de la contraseña no debe contener los parenthesis “(”.

ID del defecto si paréntesis utilizaron: [CSCvf21099](#)

Defectos conocidos:

[CSCvb72142](#): El cambio de la contraseña del usuario histórica de la información rompe a veces CUIIC

CUIIC independiente para CCX

CCX de la versión 11.0 soporta la integración de CUIIC independiente además del coresidente ya existente CUIIC.

El CUIIC independiente soporta la fuente de datos múltiple incluyendo CCX unificado.

StandaloneCuic se puede configurar en la página de AppAdmin UCCX y se puede utilizar para conseguir el informe personalizado y se puede instalar con las licencias estándar, aumentadas y superiores.

Configuración de CUIIC independiente con UCCX

1. Inicie sesión a las fuentes de datos independientes y selectas CUIIC del cajón de la mano izquierda.
2. Select crea y agrega el datasource UCCX. La identificación del usuario de la base de datos es **uccxhruser** y la contraseña se fija en la página de la administración de contraseñas:

- El nombre de usuario o la contraseña ingresada para el servidor independiente CUIC es incorrecta.
- Nombre de instancia dado para el datasource con la coincidencia independiente con eso en UCCX.
- Cisco unificó el servicio de base de datos CCX conforme a la página de la utilidad debe ser EN SERVICIO.