# Configuração do CUIC autônomo com UCCX 12.5

# Contents

Introduction Prerequisites Requisito Componentes Utilizados Informações de Apoio CUIC independente versus CUIC correspondente Configurar Importando certificado de tomcat do CUIC no UCCX Configuração da fonte de dados UCCX no CUIC Configuração independente do servidor CUIC no UCCX Importando relatórios do CUIC Co-residente para o CUIC autônomo Verificar Troubleshoot

# Introduction

Este documento descreve as etapas de configuração necessárias para integrar o Unified Contact Center Express (UCCX) ao Cisco Unified Intelligent Center (CUIC).

# Prerequisites

# Requisito

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

# **Componentes Utilizados**

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

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

# Informações de Apoio

CUIC independente versus CUIC correspondente

O CUIC autônomo comparado ao CUIC co-residente no UCCX não fornece o recurso de dados

ao vivo. A personalização da permissão de usuário não é suportada no CUIC independente quando comparada ao CUIC autônomo. Os recursos do UCCX não são sincronizados automaticamente com o CUIC autônomo necessário para serem adicionados manualmente ao CUIC ou importar de um servidor LDAP.

# Standalone vs Co-resident CUIC

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

#### Configurar

# Importando certificado de tomcat do CUIC no UCCX

Após uma instalação bem-sucedida do servidor CUIC, execute um dos seguintes procedimentos:

Se o Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) estiver usando o certificado autoassinado, faça o upload dos certificados Tomcat dos nós do Cisco Unified Intelligence Center no repositório confiável do Unified CCX Tomcat.

Use a interface do Cisco Unified OS Administration do CUIC (https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform) para fazer download do arquivo do certificado tomcat autoassinado do CUIC (tomcat.pem) ou copiar as informações do certificado da saída do comando show cert own tomcat CLI.

Certificate Details for sac	uic, tomcat
📳 Regenerate 🔋 Gene	rate 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 nam	ne) Self-signed certificate generated by system

]BEGIN	CERTIFICATE
END CERT	RIFICATE

Use a interface do Cisco Unified OS Administration do UCCX (por exemplo, https://<ucchostname>/cmplatform) para carregar o arquivo de certificado tomcat autoassinado do CUIC como certificado de confiança tomcat ou colar a saída de certificado coletado do CUIC CLI usando o comando set cert import trust tomcat da CLI

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



Se o cluster do Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) estiver usando o certificado assinado da CA, faça o upload do certificado da CA raiz no armazenamento confiável do Unified CCX Tomcat.

Quando os certificados forem carregados com êxito no repositório confiável do UCCX, reinicie os servidores UCCX usando o sistema utils reinicie a partir da CLI, iniciando com o nó do editor seguido pelo assinante.

Upload Certificate/Certifica	ite chain	
Dipload 🖳 Close		
Status Success: Certificate Uplo Success: Certificate Uplo Restart the node(s) usin If SAML SSO is enabled, if Upload Certificate/Certificat 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. e chain tomcat-trust v Browse No file selected.	
Upload Close		
(i) *- indicates required ite	m.	

# Configuração da fonte de dados UCCX no CUIC

Para extrair os dados históricos do banco de dados UCCX do CUIC autônomo, adicione a fonte de dados UCCX no CUIC

• Na opção de configuração no CUIC, navegue até Fonte de dados.

- Selecione a nova opção
- Insira o nome e a descrição
- Selecione o tipo de fonte de dados como INFORMIX
- Pressione Avançar para inserir outros detalhes do UCCX

New Data Source	>
Name*	
UCCX	]
Description	
Description	
Data Source Type	
Microsoft SQL Server	
Informix	

No host, insira os detalhes como mencionado abaixo

- Host da fonte de dados: Endereço IP do nó do editor UCCX
- Porta: 1504
- Nome do banco de dados: db\_cra
- Instância: Insira o nome de host do UCCX server underscore uccx (exemplo uccxpub\_uccx)
- Fuso horário: Selecione o fuso horário na configuração suspensa configurada no servidor UCCX.

UCCX Z		Primary Node	Secondary Node	^
Host Settings	Datasource Host*   IP ADDRESS OF UCCX PUBLISHER  Port*  1504  Database fileme*			
	db_cra Instance* uccxpub_uccx Time Zone Asia/Kolkata			

Nas Configurações de autenticação, insira os detalhes abaixo

- ID de usuário do banco de dados: uccxhruser
- Senha: Insira a senha necessária

**Note**: A senha do uccxhruser é mantida pelo gerenciamento de senha: CCX Administration > Tools > Password Management > Historical Reporting User. Se você estiver alterando a senha, certifique-se de atualizar a senha em outros aplicativos que também estão usando o usuário do aplicativo uccxhruser.

- Conjunto de caracteres: UTF-8
- Tamanho máximo do pool: 100

Authentication Settings	Database User ID		
	ucoxhruser		
	Password		
	Charset		
	UTF-8	*	
	Max Pool Size		
	5	~	
	Test Connection 🖉 Online		

**Observação**: use as opções Testar conexão depois que a configuração do servidor CUIC for concluída no UCCX para verificar se o banco de dados está acessível e se as credenciais fornecidas estão corretas.

- Selecione a guia Secundário para configurar o failover para a fonte de dados
- Marque a caixa de seleção Failover ativado
- Insira os detalhes do nó do assinante do UCCX

lost Settings	Chable Failover
	Datasource Host* 0
	IP ADDRESS OF UCCX SUBSCRIBER
	Port*
	1504
	Database Name*
	db_cra
	Instance*
	subuccx_uccx
	Time Zone
	Select a Time Zone 👻

Observação: se for um servidor de nó único, essa configuração não é necessária

# Configuração independente do servidor CUIC no UCCX

Navegue até Sistema na página de administração do UCCX e selecione a configuração independente do CUIC para adicionar os detalhes do servidor do CUIC no UCCX

- FQDN: Insira o FQDN do servidor CUIC
- Nome da fonte de dados: Insira o nome da fonte de dados configurada no CUIC.
- Nome de usuário: Insira o nome de usuário do administrador do CUIC autônomo
- Senha: Insira a senha de administrador do CUIC autônomo

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

**Observação**: certifique-se de adicionar a entrada de host do servidor CUIC ao servidor DNS usado para UCCX.

# Importando relatórios do CUIC Co-residente para o CUIC autônomo

O servidor CUIC autônomo não importa os relatórios de histórico do UCCX por padrão.

 Primeiro, faça o download dos relatórios do UCCX do CUIC do UCCX, usando a opção exportar na guia Ações

Reports					0
Q All Favorites 0			Ċ	Import New	w
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	

• Na lista suspensa, selecione o estoque como uma pasta para importar o relatório do UCCX.

Reports	Import Reports		×
Import Reports			
File Name*(XML or ZIP file)	Save to Folder*		
UCCX2p	Stock	¥	
Browse			

 Marque a opção de seleção para substituir a permissão dos relatórios e selecione a opção de importação.

Reports	Import Reports	Import Reports			
	he 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 F	older*			
UCCK 2p	Stock		*		
	Report Definition Data Source*		/alue List Data Source		
	UCCX	~ O	UCCX v	0	
	The selected of	bra source la online	The selected data source is enline		
Report Template		Available Version	Incoming Version	<ul> <li>Select</li> </ul>	
Report : Application Summary Report Report Definition : Application Summary Report Definition Value List : UCDX_ApplicationName		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	🖌 Ovenvribe	
Report : United License Consumption Report Report Definition : United License Consumption Report Definition		71.0 71.0	71.0 71.0	Verwite	
Report : Oueue Management Audit Trail Report Report Definition : Dueue Management Audit Trail Report Definition Value List : UOCD, Modified, Gly Value List : UOCD, Spannikames Value List : UOCD, SQL All Nomes Value List : UOCR, AgentiName		 71.0 71.0 76.0	 77.0 77.0 78.0	Verwrite	
Report : Mutichannel Agent Summary Report Report Definition : Mutichannel Agent Summary Report Definition Value List : UCCX_SReamNames Value List : UCCX_ReamNames Value List : UCCX_AgentName		5.0 70.0 71.0 76.0	5.0  70.0 71.0 76.0	Verwrite	
Report : Wrap-Up Reasons Report for Chat and Email Report Definition : Wrap-Up Reasons Report for Chat and Email				Verwrite	
					Cancel Import

# Atribua a permissão de relatórios a usuários ou grupos obrigatórios entrando na guia permissões disponível na opção configurar no CUIC.

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

# Verificar

Execute um dos relatórios de estoque do CUIC para exibir os dados do UCCX no CUIC autônomo.

# Troubleshoot

- Verifique se o FQDN está correto.
- Certifique-se de que o certificado tomcat autoassinado ou o certificado raiz do CUIC sejam adicionados ao armazenamento confiável UCCX tomcat.
- Verifique se a opção de conexão de teste na fonte de dados no CUIC mostra uma marca de seleção verde após a conclusão da configuração.
- Verifique se a conectividade de rede está UP e se o servidor CUIC pode ser acessado do servidor UCCX
- O nome de usuário ou a senha digitada para o servidor CUIC autônomo estão incorretos.
- O nome da instância é fornecido para a fonte de dados com correspondência autônoma com o nome no UCCX.
- O serviço de banco de dados do Cisco Unified CCX na página Serviceability deve ser INSERVICE.