

Nota Técnica em origens de dados CUIC para UCCX

Índice

[Introdução](#)

[Vista geral das origens de dados CUIC](#)

[Configuração da origem de dados CUIC UCCX](#)

[Origem de dados CUIC](#)

[Origem de dados UCCX](#)

[Origem de dados viva do fluxo de dados](#)

[Interação do gerenciamento de senha](#)

[Mudanças das versões anterior](#)

[Usuário histórico do relatório \(uccxhruser\)](#)

[Reorientação do host da origem de dados UCCX no HA](#)

[Versões 10.5\(1\) precedentes UCCX & 10.6\(1\)](#)

[Cenário 1: O N1 é mestre e a origem de dados está apontando ao N2 para ambos os Nós.](#)

[Cenário 2: O N1 é mestre e a origem de dados está apontando ao N2 para ambos os Nós.](#)

[Parada programada do motor e do base de dados no N2.](#)

[Versão 11.0\(1\) & 11.5\(1\)](#)

[Cenário 1: O N1 é mestre e a origem de dados está apontando ao N2 para ambos os Nós.](#)

[Cenário 2: O N1 é mestre e a origem de dados está apontando ao N2 para ambos os Nós.](#)

[Parada programada do motor e do base de dados no N2.](#)

[Origem de dados viva do fluxo de dados](#)

[Pesquisando defeitos problemas comuns](#)

[Troubelshooting LD que flui a origem de dados](#)

[Origem de dados UCCX que mostra off line:](#)

[CUIC autônomo para o CCX](#)

[Configuração de CUIC autônomo com UCCX](#)

[Troubeshooting comum com integração de CUIC autônomo](#)

Introdução

Este documento descreve as várias origens de dados na página de administração unificada Cisco do centro da inteligência (CUIC) na solução expressa unificada do centro de contato (UCCX), em sua funcionalidade, em configuração, e em técnicas de Troubleshooting.

O comportamento da origem de dados CUIC mudou sobre liberações, e este artigo esboça o comportamento como considerado da liberação UCCX 11.5(1) avante.

Vista geral das origens de dados CUIC

A origem de dados é o nome dado à conexão entre um server e um base de dados que permita o

server de executar perguntas SQL no base de dados.
A conexão feita aqui é uma conexão JDBC.

Configuração da origem de dados CUIC UCCX

Segundo as indicações da imagem, o pedido co-residente CUIC para o CCX tem 3 tipos de origens de dados incorporados já PRE-configuradas.

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

Origem de dados CUIC

Esta é uma origem de dados baseada pergunta e é a Conexão ao base de dados ao database(cuic_data) CUIC sobre a porta TCP 1500 e usa o usuário do **cuic_report** para executar perguntas no base de dados CUIC.

Origem de dados UCCX

Esta é igualmente uma origem de dados baseada pergunta e é a Conexão ao base de dados ao base de dados CCX (**db_cra**) sobre a porta TCP **1504** e usa o usuário do relatório histórico UCCX (**uccxhruser**) para buscar relatórios. CUIC e UCCX são ambas as origens de dados de Informix e são editáveis.

Origem de dados viva do fluxo de dados

Esta é uma conexão baseada NON-pergunta do websocket usada para os dados Live e é NON-editável, que significam que você não pode os mudar é parâmetros manualmente.

Esta origem de dados vota continuously o serviço do SocketIO do motor UCCX para buscar resultados vivos dos dados do gerente dos dados de tempo real do motor UCCX (RTDM). Isto aponta sempre ao nó local, porque busca resultados do serviço do motor mestre.

Interação do gerenciamento de senha

Mudanças das versões anterior

Até UCCX 11.0, a origem de dados UCCX usa o usuário do **uccxhrc** como o usuário do base de dados do padrão para recuperar dados históricos e indicá-los em CUIC, segundo as indicações da imagem.

Adicionalmente, em instalações HA, você pode **verificar a consistência** enquanto você clica o ícone na página do **gerenciamento de senha** para confirmar que as senhas combinam em ambos os Nós e são consistentes através do conjunto.

A inconsistência da senha pode fazer com que a origem de dados vá off line após a reorientação (por exemplo: Failover do cargo).

Reorientação do host da origem de dados UCCX no HA

Cisco recomenda apontar a origem de dados UCCX ao nó escravo atual para puxar relatórios, para impedir a carga extra no serviço do motor mestre.

Os relatórios de histórico running podem às vezes repicar o USO de CPU no processo do **uccxoninit**, que toma o CPU excessivo e causa problemas de desempenho no server. Daqui esta recomendação apontar o datastore histórico ao nó escravo é no lugar.

Considere aqui o N1 como o nó do editor UCCX (Nó1) e o N2 como o nó do subscritor (nó2). Em um cenário normal, ambos os Nós têm a origem de dados UCCX que aponta ao mesmo nó.

Exemplo:

Se a origem de dados do N1 está apontando ao N1, a seguir a origem de dados do N2 igualmente estará apontando ao N1.

O comportamento da reorientação das origens de dados difere em versões diferentes e é abaixo algumas das encenações versão-específicas:

Versões 10.5(1) precedentes UCCX & 10.6(1)

Quando você primeiro início de uma sessão a CUIIC que o datastore histórico precisa de ser apontado manualmente ao nó escravo segundo a versão instalado.

Etapa 1. Início de uma sessão a CUIIC.

Etapa 2. Clique sobre a origem de dados.

Etapa 3. Selecione a origem de dados UCCX.

Etapa 4. Clique editam sobre.

Etapa 5. Mude o host da origem de dados àquele do nó escravo (isto é nome de instância da mudança àquela do nó escravo).

Etapa 6. Clique sobre a conexão de teste.

Etapa 7. Clique sobre a salvaguarda.

Cenário 1: O N1 é mestre e a origem de dados está apontando ao N2 para ambos os Nós.

Na mudança do mastership da origem de dados do nó CCX a reorientação não acontece e continua a apontar ao mesmo nó onde era ppointng antes da mudança no mastership.

Tão aqui a origem de dados do N2 nad do N1 continua a apontar ao N2 que é agora o nó mestre após o Failover.

Antes e depois do Failover aponta ao mesmo N2 do nó, segundo as indicações da imagem:

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

**Cenário 2: O N1 é mestre e a origem de dados está apontando ao N2 para ambos os Nós.
Parada programada do motor e do base de dados no N2.**

Agora se o motor CCX em paradas do N2 lá não é nenhuma mudança na origem de dados mas no momento em que o base de dados fecha no N2, a origem de dados CCX não reorienta automaticamente ao N1 e vai para baixo com marca do Red-x. Puxar agora o base de dados do nó secundário do relatório precisa de ser apoio do brough ou de apontar manualmente a origem de dados ao base de dados do nó do N1.

Antes e depois do Failover aponta ao mesmo N2 do nó, segundo as indicações da imagem:

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

Versão 11.0(1) & 11.5(1)

A origem de dados CCX aponta automaticamente ao nó escravo uma vez que nós terminamos o installition do nó2 para o HA. Nenhuma necessidade de apontar manualmente a origem de dados ao nó escravo.

Cenário 1: O N1 é mestre e a origem de dados está apontando ao N2 para ambos os Nós.

Agora na mudança do mastership da origem de dados do nó CCX a reorientação acontece e após a origem de dados do Failover, aponta ao escravo N1(now) para ambos os Nós.

Antes dos pontos do Failover ao N2.

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

Após pontos do Failover ao N1

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

**Cenário 2: O N1 é mestre e a origem de dados está apontando ao N2 para ambos os Nós.
Parada programada do motor e do base de dados no N2.**

Agora se o motor em paradas do N2 lá não é nenhuma mudança na origem de dados mas no momento em que o base de dados fecha no N2, a origem de dados CCX reorienta automaticamente ao N1.

Antes de parar o base de dados no N2

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

Após ter parado o base de dados no N2

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

Da origem de dados ponto tão total sempre a slave base de dados.

Origem de dados viva do fluxo de dados

O relatório vivo dos dados usa esta origem de dados de fluência. Esta é uma origem de dados conservada em estoque preconfigured no centro unificado da inteligência e os campos não são editáveis. Os relatórios vivos dos dados fornecem estatísticas em tempo real para o agente e o supervisor. Os relatórios vivos dos dados (tempo real) para o agente e o supervisor podem ser executados em CUIC e também disponível no desktop da fineza como dispositivos. Os dados vivos são consumidos pelo serviço do relatório do centro da inteligência.

Na página da lista da origem de dados, o nome de host ou o endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT preliminar são indicados. Esta origem de dados faz uma conexão do websocket sobre a porta 12015 ao serviço do soquete IO que é responsável para a alimentação de dados Live daqui onde este é uma conexão e sempre um ponto do fluxo contínuo aos pontos do N1 do nó atual isto é a IP/hostname de pontos do N1 e do N2 a IP/hostname do N2.

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

O serviço de Web vivo dos dados é usado basicamente fazendo atendimentos do resto. Tem basicamente o apoio para três atendimentos do resto.

- Token do AUTH: O token é exigido para conectar - faça uma nova conexão ao serviço do soquete IO.
Os clientes enviam um token para cada pedido de conexão que é validado pelo serviço do soquete IO fazendo um atendimento do resto para viver serviço de Web dos dados.
- Pedido do instantâneo: O pedido do instantâneo é pedir o serviço do soquete IO para enviar dados instantâneos completos do tiro.
- Autenticação URL: Este resto API fornece a informação, para este agente que são os valores válidos que pode ver dados para nos relatórios do dispositivo LD.

Quando você entra inicialmente a CUIC esta origem de dados precisa certs de ser aceita sobre a porta 12015. Uma vez que aceitado lhe busca o token do motor CCX sobre a porta 9443 e depois que a autenticação do token ele vem em linha.

Please accept the certificate(s) from UCCX-106-233-n2.cisco.com:12015 to view streaming datasource status.

Esta origem de dados que vai off line faz com por qualquer razão que todos os relatórios LD falhem.

Pesquisando defeitos problemas comuns

Do base de dados CUIC você pode perguntar a origem de dados usando a tabela do cuicdatasource.

Cada origem de dados tem a identificação do unigue e é os mesmos acros todas as versões. Este é CLI output do sistema 11.0 com informação importante nos NEGRITO **execute o sql seletor * do cuic_data: cuicdatasource**

identificação CCCCCCCC00000000AAAAAAA00000001

nome CUIC

origem de dados da descrição para o base de dados local CUIC

datilografe Informix

dbhost \$ {HOSTNAME}

dbport 1500

cuic_reportuser do 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

versão 1

padrão da separação

sharingpermission 3

minpoolsize 5

maxpoolsize 100

proprietário 11111111111111111111111111111111AAAA

identificação D7D7E1A610000132363635BD3F57F543

nome UCCX

descrição

datilografe Informix

dbhost 10.78.93.233

dbport 1504

uccxhruser do dbuser

dbpassword cuicenc:85b5vBq+dMxeD1ZnIWIn9A==

dbinstance uccx_106_233_n2_uccx

db_cra do 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

proprietário 11111111111111111111111111111111AAAA

identificação E1350DCC1000013F000001CB0A4E5B4B

origem de dados viva do fluxo de dados do nome

a descrição UCCX vive origem de dados do fluxo de dados

datilografe a fluência

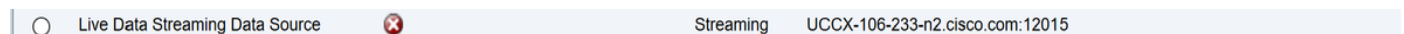
host local do dbhost
dbport 9443
dbuser
timezoneid UTC
createdtime 2017-04-05 12:11:00.000
2017-04-05 lastupdated 12:11:00.000
minpoolsize 5
maxpoolsize 100
proprietário 11111111111111111111111111111111AAAA
brokerurl
realtime/esquema do topicschemaurl
restuser LiveDataAdmin
restpassword ~12Live_Data!12
livedata do tokenurl/simbólico/novo
websocketport 12015

3 fileiras recuperadas.

Troubelshooting LD que flui a origem de dados

Para que a origem de dados LD venha em linha nós precisamos de aceitar primeiramente o certificado que oferece na porta 12015 no primeiro início de uma sessão a CUIC--página do >datasource:

Depois que você aceita certs ele o futher valida o token com motor. Caso que a origem de dados LD ainda mostrar off line abaixo da verificação é sida executado:



- Verifique o NTP usando o **estado NTP dos utils**: Os dados vivos têm a dependência no NTP enquanto precisam a ocorrência viva dos eventos da sincronização. Certifique-se sempre do estrato 5 NTP.
- os utils diagnosticam o teste devem validar a rede corretamente.
- Adaptador de rede incorreto usado quando os óvulos de distribuição puderem causar a desconexão intermitente para dados vivos.

Se acima das verificações somos muito bem nós podemos validar se a origem de dados está obtendo o pedido simbólico authticated ou não. Execute esta URL no broswer para verificar mesmos:

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

nome de usuário: LiveDataAdmin

password:~12Live_Data!12

Se ser executado acima da URL diretamente no navegador dá este erro confirma que o CCX não faz fornece o token de autenticação.

Firefox não pode estabelecer uma conexão ao server em uccx.mapfregenelsigorta.com:9443.

Tão há umas possibilidades que você é o defeito [CSCvb75279 do](#) hiitng e precisa de contactar o TAC para a ação alternativa.

Uma autenticação bem sucedida dá-lhe o token novo segundo as indicações da imagem:

Save Copy

token: "9e38bfa099afd65ea70b5fc921c6b904ff8bbcf12cd0e1c5fca4186f4c6b2c63902278e284665e50d14502bb14eac64c"

Conheça o defeito para a origem de dados do fluxo de dados Live que vai off line:

[CSCvb67761](#): Vive a fonte do fluxo de dados off line após os “maxThreads” esgotados na porta 9443

[CSCvb75279](#): Senha MIVR Keystore fora da sincronização que causa o LD que flui a fonte para ir off line

[CSCvc45189](#): Origem de dados viva do fluxo de dados off line após a reconstrução e a restauração.

Origem de dados UCCX que mostra off line:

Certifique-se base de dados CCX é em linha e se verifique que o serviço de **base de dados unificado Cisco CCX** é **IN SERVICE** da página do servicability do CCX.

A origem de dados UCCX que conecta ao database(db_cra) histórico do CCX pode igualmente ir off line se um do parâmetro com página de configuração do datasource não está correto. Assegure-se de que todos os fields estejam corretos, segundo as indicações da imagem, outra ele estejam incapazes de conectar à instância de base de dados.

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

Até a versão 11.0 você usa o usuário do **uccxhrc** para conectar ao base de dados e este usuário tem permissões executar procedimentos armazenados.

CUIC usa o usuário do **uccxhrc** executando o procedimento armazenado e a senha para este usuário é codificada. Assim caso que todos os paratmeters estão corretos e

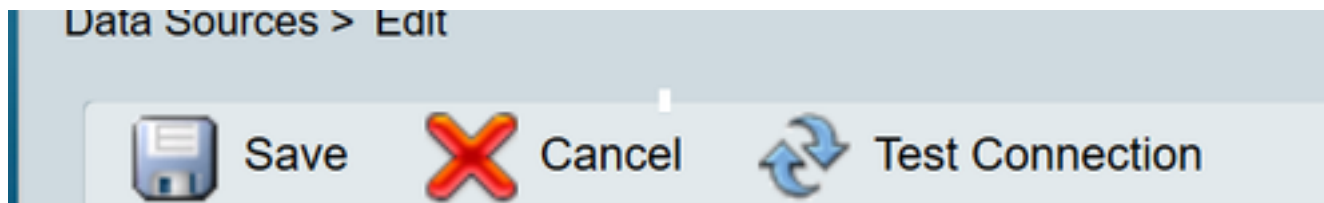
ainda você vê que a origem de dados a ser autônoma então atualizando a senha com estas credenciais pode ser tentada:

Nome de usuário: uccxhrc

Senha: 5:T{i,5e!KqD*8

Depois que você atualiza a senha manualmente sob CUIC, clique na **origem de dados** e em UCCX selete e então **edite**, faça uma conexão de teste e clique a **salv guarda**, segundo as

indicações da imagem:



Da versão 11.5 você não usa o **uccxhruser** do usuário do **uccxhrc** um pouco para conectar ao base de dados CCX.

A senha para o **uccxhruser** é mantida através do gerenciamento de senha: **>Tools > gerenciamento de senha da administração CCX > usuário histórico do relatório**. Mais informação isto está sob o assunto do Gerenciamento do passwrod.

CUIDADO: Não use a senha **5:T{i,5e!KqD*8** da versão 11.5 porque não há nenhum usuário do **uccxhrc** que começa 11.5. Se você está atualizando a senha do **uccxhruser** na tentativa 11.5 para se manter com não muito uso dos caracteres especiais e da senha não deve conter parentheses “(”.

ID de defeito se o parêntese se usou: [CSCvf21099](#)

Defeitos conhecidos:

[CSCvb72142](#): Mudar a senha do usuário histórica do relatório quebra às vezes CUIC

CUIC autônomo para o CCX

O CCX da versão 11.0 apoia a integração de CUIC autônomo além do que CUIC co-residente já existente.

O CUIC autônomo apoia a origem de dados múltipla que inclui o CCX unificado.

StandaloneCuic pode ser configurado na página appadmin UCCX e pode ser usado para obter o relatório personalizado e pode ser instalado com as licenças do padrão, aumentada e as superiores.

Configuração de CUIC autônomo com UCCX

1. Entre às origens de dados autônomas e seletas CUIC da gaveta da mão esquerda.
2. Select cria e adiciona a origem de dados UCCX. Usuário do base de dados a identificação é **uccxhruser** e a senha é ajustada na página do gerenciamento de senha:

- O username ou a senha incorporado para o server autônomo CUIIC estão incorreto.
- Nome de instância dado para a origem de dados com fósforo autônomo com a aquela em UCCX.
- Cisco unificou o serviço de base de dados CCX sob a página da utilidade deve ser EM SERVIÇO.