使用UCCX 12.5配置獨立CUIC

目錄

<u>
簡介</u>
<u>
必要條件</u> <u>
需求</u> <u>
採用元件</u> <u>
背景資訊</u> <u>
獨立CUIC與共存CUIC</u> 設定 <u>
在UCCX上匯入CUIC tomcat證書</u> <u>
CUIC上的UCCX資料來源配置</u> <u>
以CCX上的獨立CUIC伺服器配置</u> <u>
將報告從共存CUIC匯入獨立CUIC</u> <u>
驗證</u> 疑難排解

簡介

本文檔介紹將Unified Contact Center Express(UCCX)與Cisco Unified Intelligent Center(CUIC)整合所需的配置步驟。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- Cisco整合客服中心Express版本12.5
- 思科整合情報中心版本12.5

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本:

- Cisco整合客服中心Express版本12.5
- 思科整合情報中心版本12.5

背景資訊

獨立CUIC與共存CUIC

與UCCX上的共存CUIC相比,獨立CUIC沒有提供即時資料功能。與獨立CUIC相比,共存CUIC不 支援自定義使用者許可權。UCCX資源不會自動與需要手動新增到CUIC或從LDAP伺服器匯入的獨 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	0	0
Historical reports	0	0
Live Data reports	٢	0
Develop custom reports	0	3

設定

在UCCX上匯入CUIC tomcat證書

成功安裝CUIC伺服器後,執行以下操作之一:

如果Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)使用自簽名證書,則將Tomcat證書從Cisco Unified Intelligence Center節點上傳到Unified CCX Tomcat信任庫。

使用CUIC的Cisco Unified OS Administration介面(https://<cuic-hostname/IP address>/cmplatform)下載CUIC自簽名tomcat證書(tomcat.pem)檔案,或從show cert自己的tomcat

CLI命令輸出複製證書資訊。

Certificate Details for sacuic, tomcat			
📳 Regenerate 📳 Gen	nerate CSR 🔋 Download .PEM File 🔋 Download .DER File		
- Status-			
Status			
(1) 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 CER	TIFICATE

使用UCCX的Cisco Unified OS Administration介面(例如,https://<uccx-hostname>/cmplatform)上 傳CUIC自簽名的tomcat證書檔案作為tomcat信任證書,或使用命令set cert import trust tomcat from CLI貼上從CUIC CLI收集的證書輸出

Upload Certificate/Certificat	e chain	
Upload 🖳 Close		
Status Warning: Uploading a clus	ter-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		
Upload Close		



如果Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)集群使用CA簽名的證書,則將根CA證書上傳到Unified CCX Tomcat信任儲存。

在UCCX信任儲存中成功上傳證書後,從CLI從發佈伺服器節點開始,然後使用訂閱伺服器開始 utils系統重新啟動,重新啟動UCCX伺服器。

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*	aded g the CLI command, "utils system restart". regenerate the SP metadata and upload it o re chain tomcat-trust	in the IDP server.		
Upload File Browse No file selected.				
Upload Close				
(i) *- indicates required ite	m.			

CUIC上的UCCX資料來源配置

要從獨立CUIC中從UCCX資料庫提取歷史資料,請在CUIC中新增UCCX資料來源

- 在CUIC的configure選項中,導航到Data source。
- 選擇新選項
- 輸入名稱和說明

• 選擇資料來源型別作為INFORMIX

• 點選「下一步」以輸入UCCX的其他詳細資訊

	New Data Source	
	Name*	
	UCCX	
	Description	
	Description	
	Data Source Type	
	Microsoft SQL Server	
	Informix	
冇	王主機中,設定輸入如下所述的詳細資訊	

- 資料來源主機: UCCX發佈伺服器節點的IP地址
- 連接埠:1504
- 資料庫名稱:db_cra
- 例項:輸入UCCX伺服器下劃線uccx的主機名(例如ucxpub_uccx)
- 時區:從UCCX伺服器上配置的下拉設定中選擇時區。

UCCX 🚈	Secondary Node
Host Settings Datasource Host" Datasource Host" IP ADDRESS OF UCCX PUBLISHER Port* 1504 Database Name* db_cre Instance* uccxpub_uccx Time Zone Asia/Kolkata	

在Authentication Settings(身份驗證設定)中輸入詳細資訊,如下所示

- 資料庫使用者ID:ucxhruser
- 密碼: 輸入所需的密碼

附註:ucxhruser的密碼通過密碼管理維護:CCX管理>工具>密碼管理>歷史報告使用者。如 果要更改密碼,請確保更新使用應用程式使用者ucxhruser的其他應用程式上的密碼。

- 字符集: UTF-8
- •最大池大小:100

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

注意:在UCCX上完成CUIC伺服器配置後,使用「測試連線」選項驗證資料庫是否可訪問以 及提供的憑據是否正確。

- 選擇輔助頁籤以配置資料來源的故障轉移
- 選中Failover enabled覈取方塊

Host Settings

• 輸入UCCX使用者節點的詳細資訊

 Enable Fallover 			
Datasource Host* 0			
IP ADDRESS OF UC	CX SUBSCRIBER		
Port*			
1504			
Database Name*			
db_cra			
Instance*			
subuccx_uccx			
Time Zone			
Select a Time Zone		*	

注意:如果是單節點伺服器,則不需要此配置

UCCX上的獨立CUIC伺服器配置

導航到UCCX管理頁中的系統,並選擇獨立CUIC配置以新增UCCX上的CUIC伺服器詳細資訊

- FQDN: 輸入CUIC伺服器的FQDN
- 資料來源名稱:輸入在CUIC上配置的資料來源名稱。
- 使用者名稱:輸入獨立CUIC的管理員使用者名稱
- 密碼: 輸入獨立CUIC的管理員密碼

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

註:確保將CUIC伺服器的主機條目新增到用於UCCX的DNS伺服器。

將報告從共存CUIC匯入獨立CUIC

預設情況下,獨立CUIC伺服器不會匯入UCCX歷史報告。

•首先,使用「操作」(Actions)頁籤中的匯出選項,從UCCX的共存CUIC下載UCCX報告

Reports						0
Q 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	-		Rename	
					Delete	
					Permissions Export	

• 從下拉選單中,選擇庫存作為匯入UCCX報告的資料夾。

Reports	Import Report	5	×
Import Reports			
File Name*(XML or ZIP file)	Save to Folder*		
UCCK zip	Stock	*	
Browse			

• 選中選擇選項以覆蓋報告的許可權,然後選擇匯入選項。

kports Import Reports							
The select	ted reports may take a	everal minutes to import. Estimated import time: 3 m	inute(s) 45 second(s).				
Import Reports							
File Name*(XML or ZIP file)	Save to Folder*		×				
	Report Definition Data Source*		Value List Data Source	•			
1		f date 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 : UCDX_ApplicationNeme		68.0 68.0 68.0	68.0 68.0 68.0	Venwrite	i		
Report : Application Performance Analysis Report Report Definition : Application Performance Analysis Report Definition		68.0 68.0	68.0 68.0	Verwite			
Report : Lisified License Consumption Report Report Definition : Unified License Consumption Report Definition		71.0 71.0	71.0 71.0	Verwrite			
Report: Dueve Management Audit Trail Report Report Definition: Oucee Management Audit Trail Report Definition Value Luit: (UCDC, Modified, By Value Luit: (UCDC, SeamNames Value Luit: (UCDC, SQL All Names Value Luit: UCDC, AgentName		71.0 71.0 76.0	 77.0 71.0 76.0	Cvenwite			
Report: Multichannal Agent Summary Report Report Definition: Multichannal Agent Summary Report Definition Value List : UCDC_SoliName Value List : UCDC_KannNamas Value List : UCDC_AgentName		5.0 70.0 71.0 76.0	5.0 70.0 71.0 76.0	Overwrite			
Report : Wap-Up Reasons Report for Chat and Email Report Definition : Wap-Up Reasons Report for Chat and Email			-	Verwrite			
					Council Incouncil		

• 通過進入CUIC的「配置」選項中的「許可權」頁籤,將報告的許可權分配給所需的使用者或組

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

驗證

運行其中一個CUIC庫存報告以在獨立CUIC上顯示來自UCCX的資料。

疑難排解

- •驗證FQDN是否正確。
- 確保將自簽名的tomcat證書或CUIC的根證書新增到UCCX tomcat信任儲存中。
- 確保CUIC上的資料來源中的測試連線選項在配置完成後顯示綠色複選標籤。
- 檢查網路連線是否為UP,以及是否可以從UCCX伺服器訪問CUIC伺服器
- 為獨立CUIC伺服器輸入的使用者名稱或密碼不正確。
- 為與UCCX中的資料來源獨立匹配的資料來源指定例項名稱。
- •「可維護性」頁下的Cisco Unified CCX資料庫服務必須為「不提供服務」。