

Konfigurieren des Supervisors für mehrere CUCM-Peripheriegeräte in UCCE

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Zuordnung der Supervisor-Rolle zum Agentenproblem](#)

[Lösung](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt das Verfahren zur Konfiguration von Supervisoren, die Teams über mehrere Cisco Unified Call Manager (CUCM) Peripheral Gateways (PG) in einer Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)-Umgebung überwachen möchten, in der mehr als ein Agent-Peripheriegerät konfiguriert ist.

Unterstützt von Poorvi Binaikiya und Anuj Bhatia, Cisco TAC Engineers

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Call Manager (CUCM)

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Softwareversionen:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) Version 11.6(x)
- Admin-Tool für Cisco Contact Center Enterprise (CCE)
- CUCM-Version 11.X

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Zuordnung der Supervisor-Rolle zum Agentenproblem

In UCCE 11.6 können Administratoren standardmäßig nicht mehr mit dem Konfigurations-

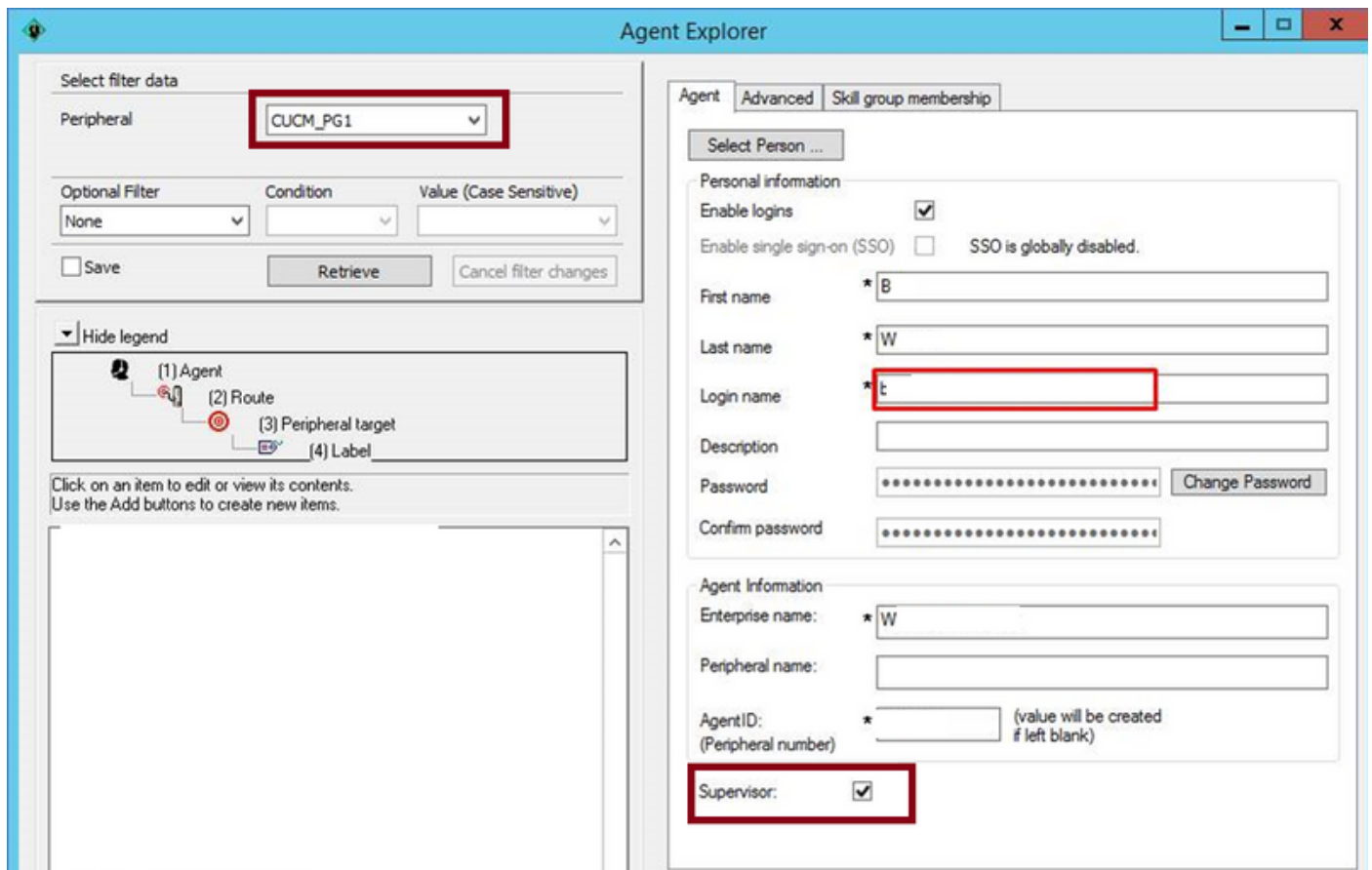
Manager-Tool eine bereits vorhandene Person auswählen und als Supervisor oder Agent zuweisen, wenn eine Person bereits einem anderen Supervisor oder Agenten zugewiesen ist. Der vom Tool generierte Fehler lautet "Der Benutzer ist bereits ein Supervisor".

Dieses Problem wird dokumentiert und in diesem Fehler nachverfolgt, [CSCvf89574](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering_chapter_0100.html) Person-Konfigurationsmangel für mehrere Supervisoren. Die Auflösung in Form eines Patches kann über den folgenden Link heruntergeladen werden:

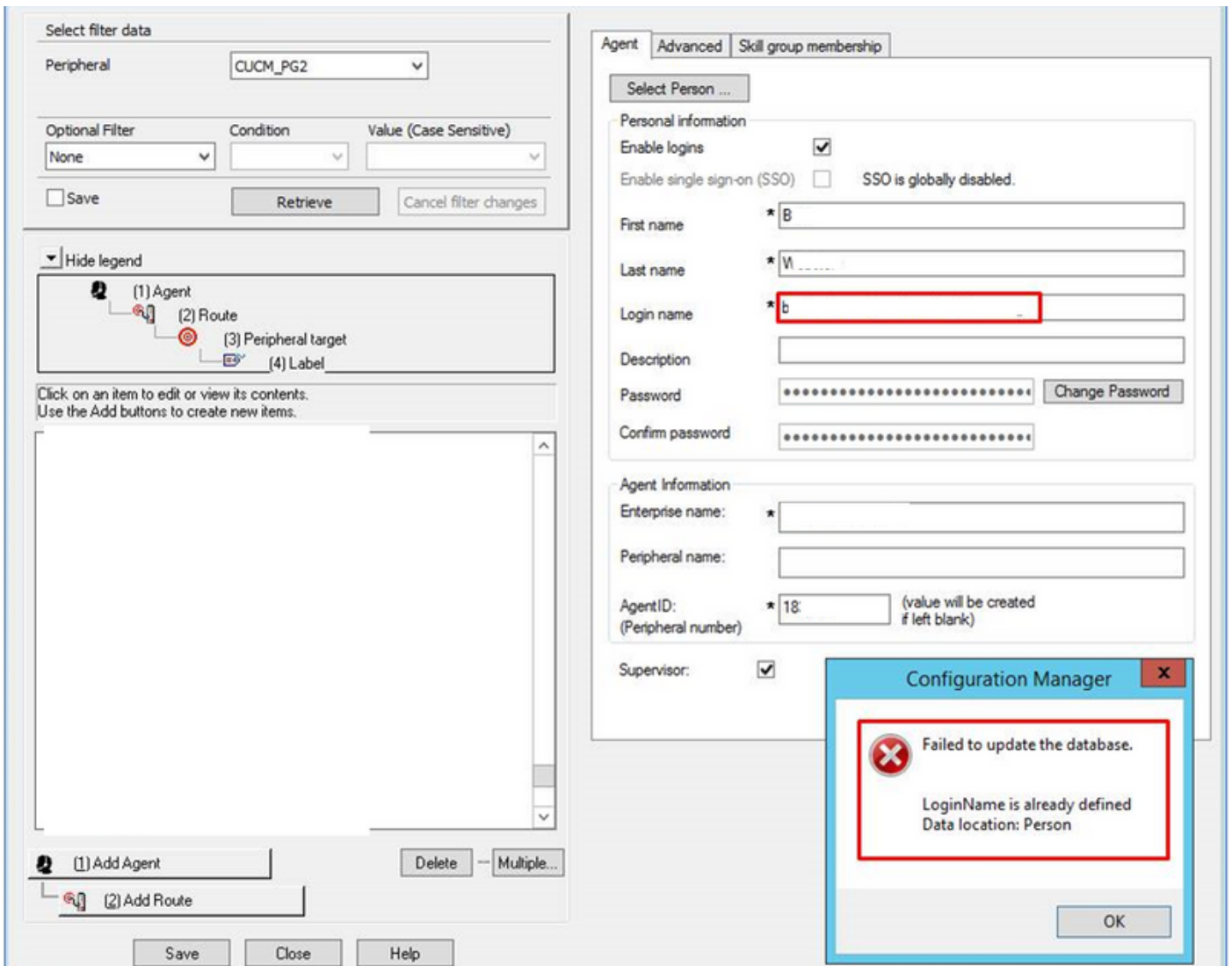
https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering_chapter_0100.html

Nach der Patch-Installation tendieren Administratoren dazu, diese Schritte zu verwenden, um den Supervisor so zu konfigurieren, dass Teams über zwei Peripheriegeräte hinweg überwacht werden, was immer zu einem Fehler bei der Datenbankaktualisierung führt.

Beispielsweise wird auf dem Peripheriegerät PG1 ein Agent mit dem Anmeldenamen b.XXXX@domain.com konfiguriert und wie im Bild gezeigt ein Supervisor ausgewählt.



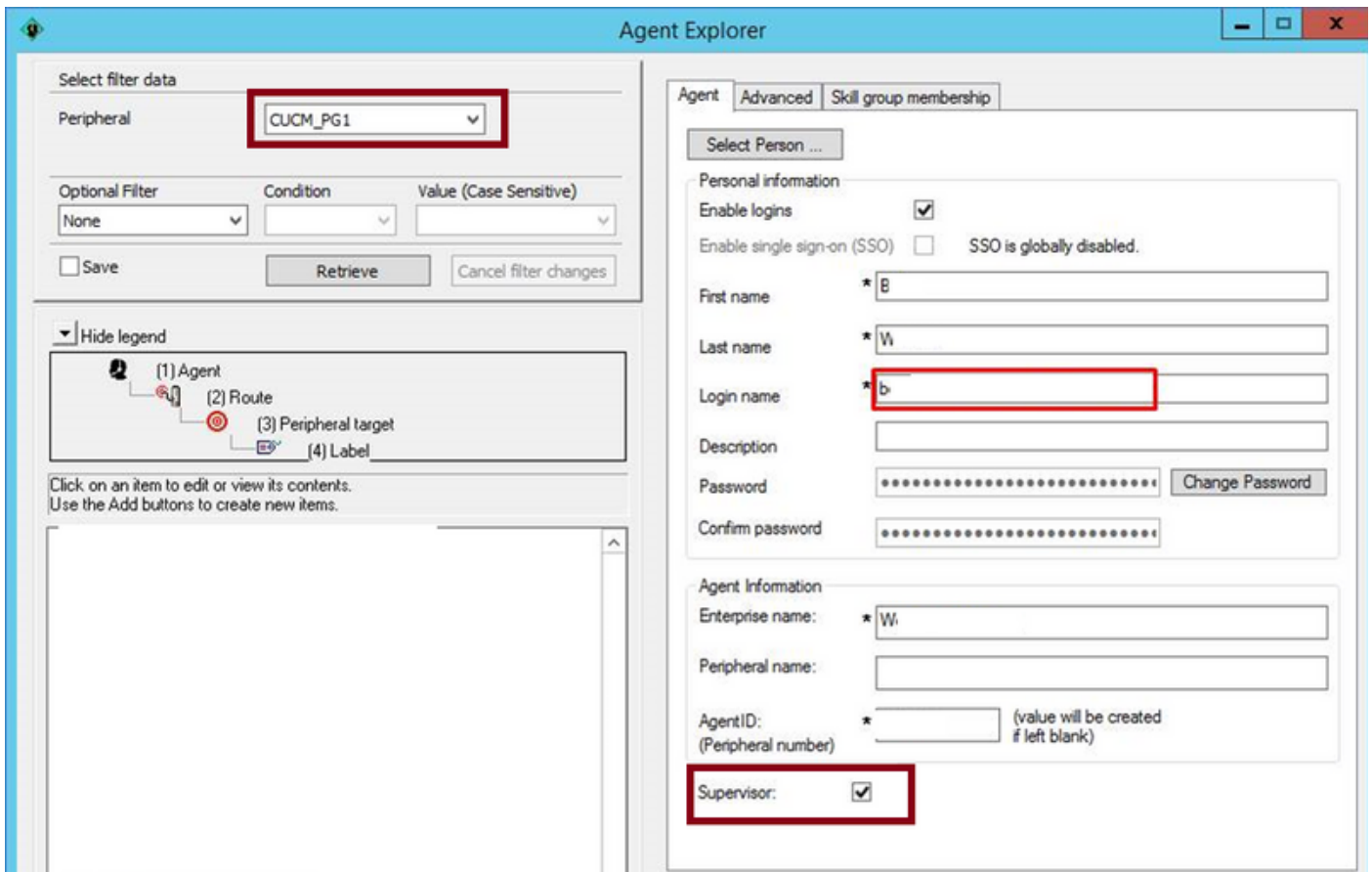
Auf dem Peripheriegerät PG2, wenn der Administrator einen Agenten mit den gleichen Details erstellen möchte, schlägt er mit dem Fehler "LoginName ist bereits definiert, Datenspeicherort: Person", wie im Bild gezeigt.



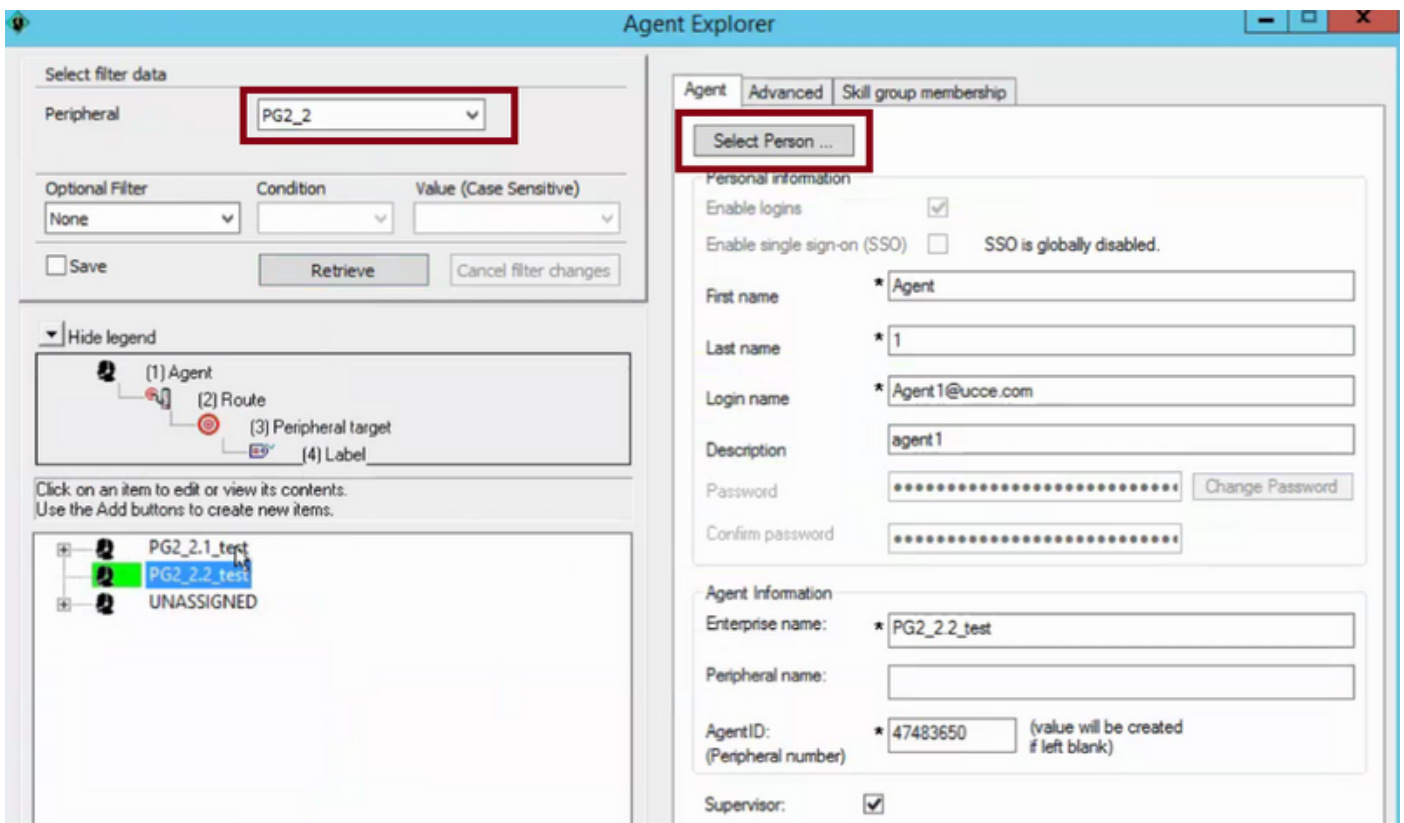
Lösung

Um dieses Szenario zu umgehen, ist ein Beispiel für die Konfiguration des Supervisors verfügbar, der Teams über beide Peripheriegeräte hinweg überwachen kann.

Schritt 1: Konfigurieren Sie auf dem Peripheriegerät PG1 den Anmeldenamen b.XXXX@domain.com, und stellen Sie ihn als Supervisor ein, wie im Bild gezeigt.

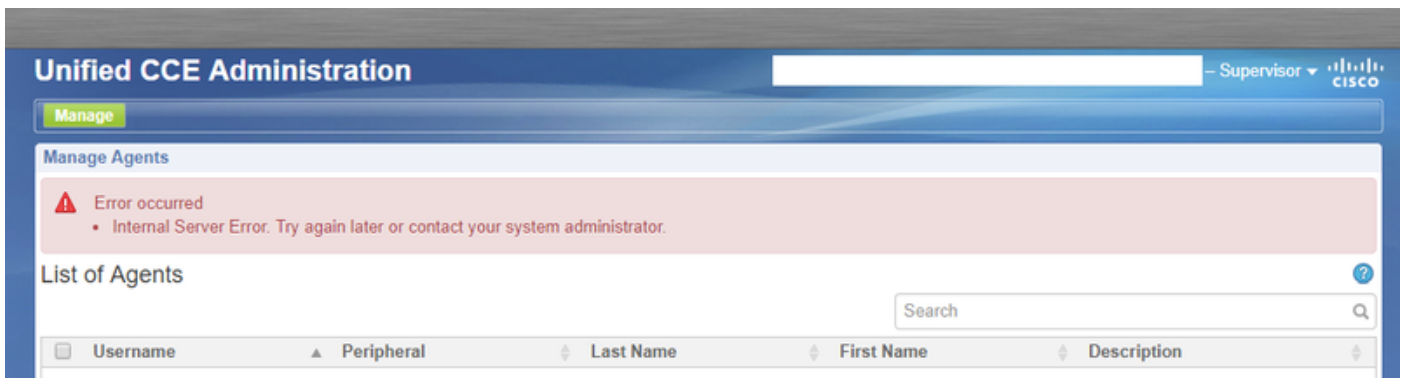


Schritt 2: Anstatt den Benutzer mit demselben Anmeldename manuell hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte Agent auf die Option **Person auswählen**, wählen Sie den gewünschten Agenten aus und markieren ihn als Supervisor.



So kann der Supervisor mit dem gleichen Anmeldename nun Teams von beiden PGs aus überwachen.

Hinweis: Dieser Supervisor, der nun mehr als einer Person zugeordnet ist, kann die Website "Manage User" (Benutzer verwalten) in CCEAdmin nicht mehr verwenden. Wenn der Supervisor versucht, diese Option zu verwenden, wird ein "Interner Serverfehler" generiert



Dies ist eine Einschränkung der UCCE-Admin-Seite. Diese Einschränkung wird in diesem Fehler [CSCvm37836](#) verfolgt. - Workaround für [CSCvf89574](#) aktualisieren in der ES Readme.

Die Problemumgehung für diese Einschränkung besteht darin, das Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP)-Tool anstelle des CCEAdmin-Tools zu verwenden.