

Aktualisieren der Agententeam-Liste und Synchronisieren in CUIC

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Problem](#)

[Lösung](#)

[Überprüfen](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt den Prozess zum Aktualisieren der Agententeamliste im Administration Server und Real-Time Data Server (AW) und zum Synchronisieren in Cisco Unified Intelligence Center (CUIC).

Voraussetzungen

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 11,6
- CUIC 11.6

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- UCCE
- CUIC

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- UCCE 11,6
- CUIC 11.6

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.

Hintergrundinformationen

Mitglieder der Agententeams wechseln von Zeit zu Zeit abhängig von den geschäftlichen Anforderungen. Wenn ein neuer Agent oder ein vorhandener Agent hinzugefügt und/oder aus der Agentenliste entfernt wird, muss dies auch in CUIC aktualisiert werden. Dadurch wird sichergestellt, dass die Berichte über Agenten-Teams korrekt sind und alle Agenten enthalten, die ihre aktuellen Mitglieder sind.

Problem

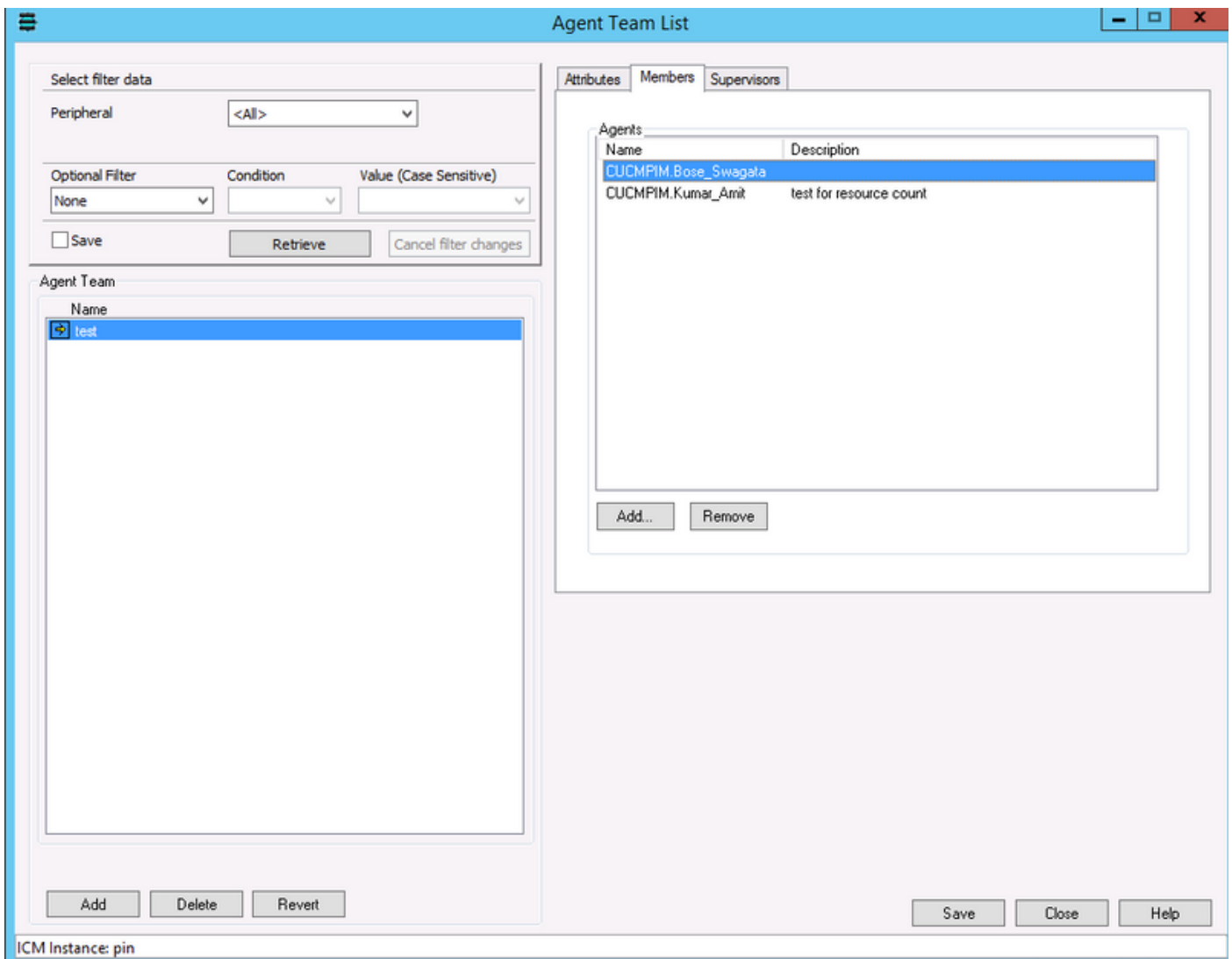
Aktualisieren der Agententeam-Liste in AW und Sicherstellen, dass CUIC synchronisieren und dieses Update erhalten kann

Lösung

Schritt 1: Melden Sie sich mit der Benutzer-ID, die Zugriff auf den Konfigurationsmanager hat, bei AW an.

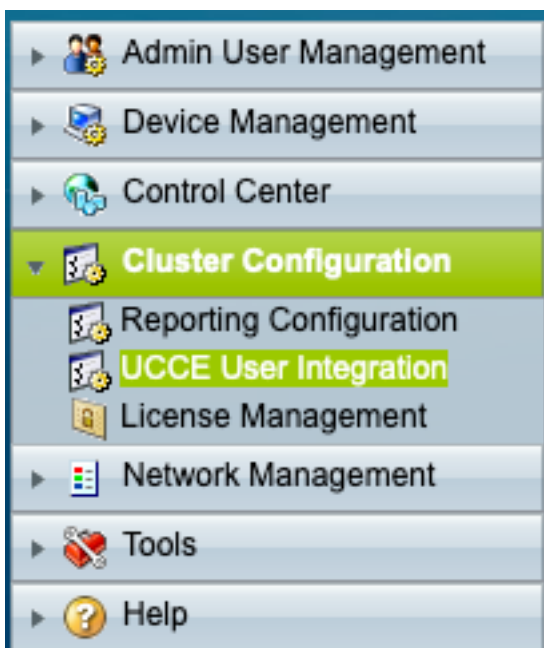
Schritt 2: Erweitern Sie im Configuration Manager Tools, dann List Tools (Listentools), und doppelklicken Sie dann auf Agent Team List (Agententeamliste).

Schritt 3: Markieren Sie den Namen des Agenten-Teams, der die Bearbeitung von Mitgliedern erfordert. Klicken Sie auf die Registerkarte "Members" (Mitglieder), und nehmen Sie die Bearbeitung vor. Zum Beispiel wird dieses Dokument-Agent hinzugefügt. Klicken Sie auf Speichern, wie im Bild gezeigt.



Schritt 4: Anmeldung beim CUIC OAMP (URL-Format: <https://<IP-Adresse des CUIC>/oamp/>).

Schritt 5: Erweitern Sie das Menü "Cluster Configuration", und klicken Sie auf "UCCE User Integration". wie im Bild angezeigt



Schritt 6: In UCCE User Integration Configuration können zwei Optionen für den

Synchronisierungsvorgang , Planen oder Ausführen von Now berücksichtigt werden.

The screenshot shows the Cisco Unified Intelligence Center Administration interface. The left sidebar contains a navigation menu with categories like Admin User Management, Device Management, Control Center, Cluster Configuration (highlighted), Reporting Configuration, UCCE User Integration (highlighted), License Management, Network Management, Tools, and Help. The main content area is titled 'UCCE User Integration Configuration' and includes 'Save' and 'Refresh' buttons. Under the 'General' tab, there is a checkbox for 'Enable UCCE User Integration at 12:00 AM' with a red arrow pointing to it. Below this are radio buttons for 'on the following days' (Mon, Tues, Wed, Thur, Fri, Sat, Sun). The 'using CUIC Data Source' is set to 'UCCE Historical'. A summary section shows 'Last Run Status: SUCCESS', 'Duration (hh:mm:ss): 00:00:00 (Mon Aug 26 12:11:46 CDT 2019)', 'UCCE Supervisors Imported: 0', and 'Team Collections Updated: 1'. A 'Synchronize Now' button is highlighted with a red arrow. At the bottom are 'Save' and 'Refresh' buttons.

Hinweis: Es wird empfohlen, "Jetzt synchronisieren" nur während des Wartungsfensters auszuwählen.

Schritt 7: Nach Abschluss des Synchronisierungsvorgangs Der zusammenfassende Bericht listet die Aktualisierungen auf, wie im Bild gezeigt.

The screenshot shows a summary report with the following data: 'Last Run Status: SUCCESS', 'Duration (hh:mm:ss): 00:00:00 (Mon Aug 26 13:32:36 CDT 2019)', 'UCCE Supervisors Imported: 0', and 'Team Collections Updated: 1'. A red arrow points to the value '1' in the 'Team Collections Updated' row. Below the report is a 'Synchronize Now' button.

Überprüfen

In diesem Abschnitt überprüfen Sie, ob Ihre Konfiguration ordnungsgemäß funktioniert.

Wählen Sie In einem Bericht filtern, und wählen Sie das Team aus, das aktualisiert wird, und stellen Sie sicher, dass die Liste mit den Mitgliedern wie in AW aufgeführt ist.

Choose Filter



Parameters

Agent Names (agent_id)

▲ Values cannot be empty

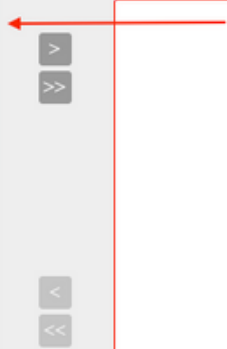
Available: 3 Values

Selected: 0 Values

Search Available

- > test (2/2)
- CUCMPIM.Bose_Swagata
- CUCMPIM.Kumar_Amit

Search Selected



Run