

# Configuración del supervisor en varios periféricos CUCM en UCCE

## Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Asignación de una función de supervisor a un problema de agente](#)

[Solución](#)

## Introducción

Este documento describe el procedimiento para configurar supervisores que deseen supervisar equipos en varios gateways periféricos (PG) de Cisco Unified Call Manager (CUCM) en un entorno Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) en el que hay más de un periférico de agente configurado.

Colaboración de Poorvi Binaikiya y Anuj Bhatia, ingenieros del TAC de Cisco

## Prerequisites

### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

### Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en estas versiones de software:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) versión 11.6(x)
- Herramienta de administración de Cisco Contact Center Enterprise (CCE)
- CUCM versión 11.X

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## Asignación de una función de supervisor a un problema de agente

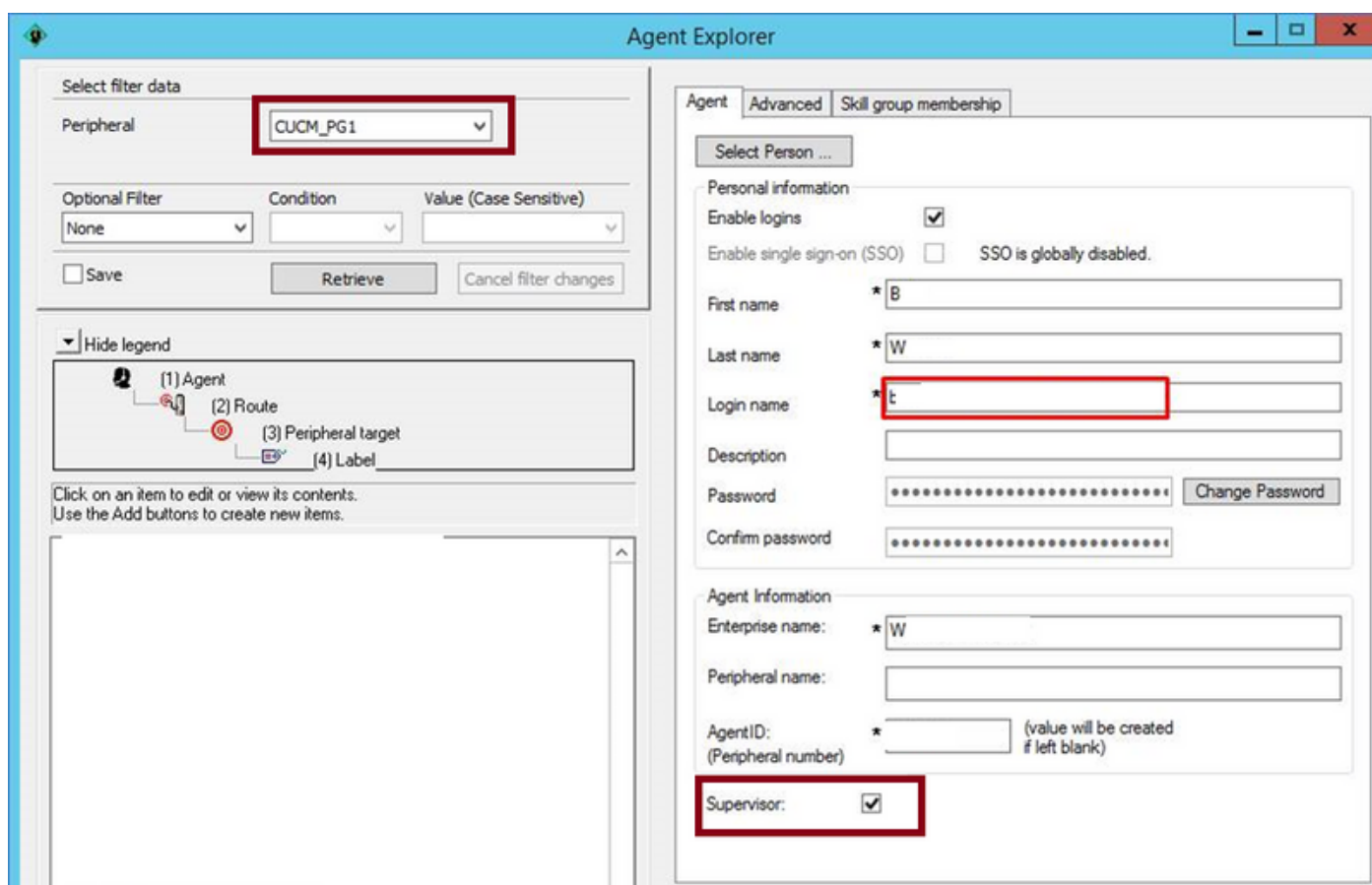
En UCCE 11.6 , de forma predeterminada los administradores ya no pueden utilizar la herramienta del administrador de configuración para seleccionar una persona que ya existe y asignarla como supervisor o agente cuando una persona ya está asignada a otro supervisor o agente. El error que genera la herramienta es "El usuario ya es supervisor".

Este problema se documenta y se rastrea en este defecto: [CSCvf8957 4](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) Falta soporte de configuración de persona para varios supervisores. La resolución en forma de parche se puede descargar del link:

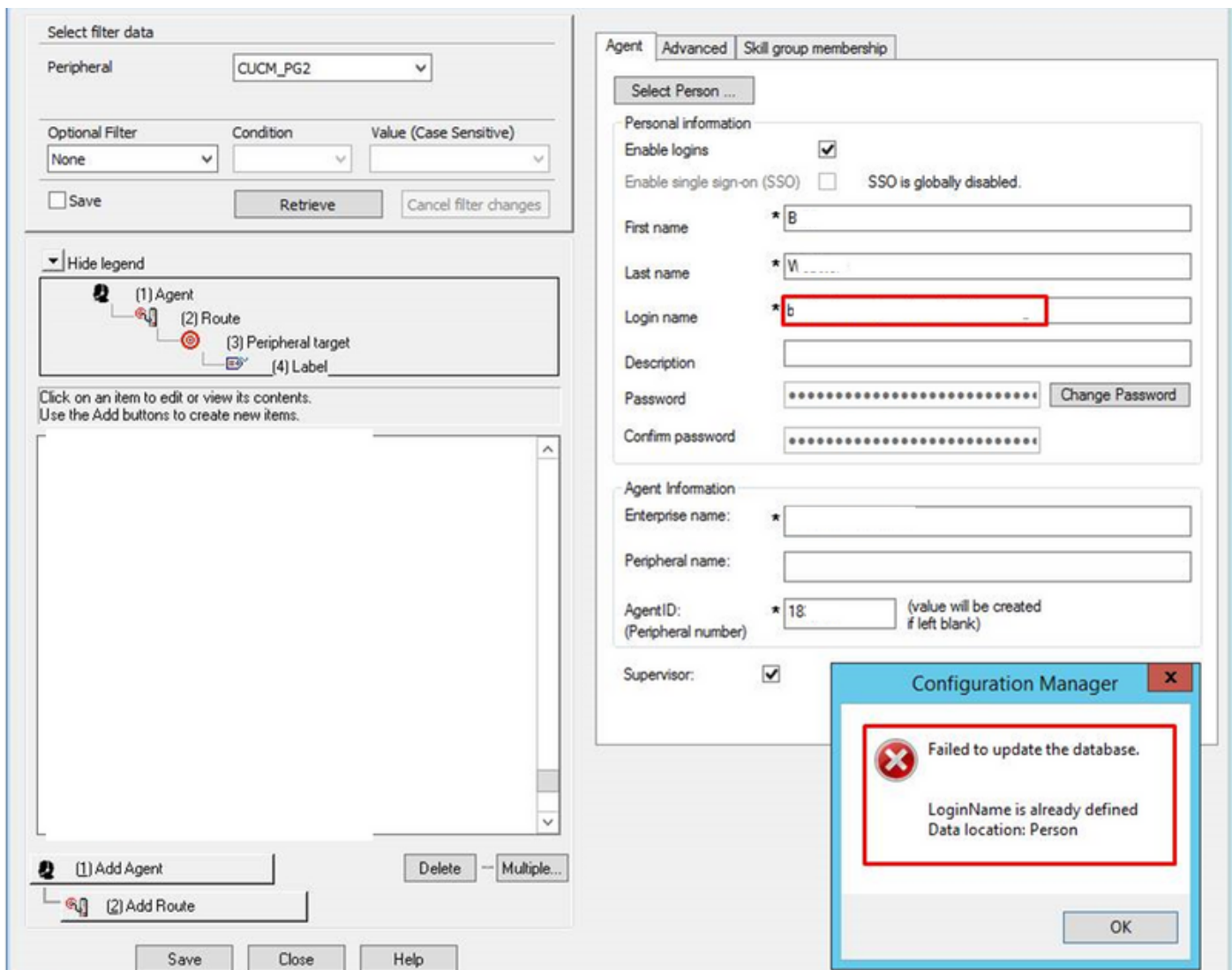
[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cust\\_contact/contact\\_center/icm\\_enterprise/ucce\\_b\\_unified-contact-center-enterprise-engineering/ucce\\_b\\_unified-contact-center-enterprise-engineering\\_chapter\\_0100.html](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering_chapter_0100.html)

Después de que el administrador de la instalación de parches tiende a utilizar estos pasos para configurar el supervisor para monitorear los equipos a través de dos periféricos que siempre terminan en el error de falla de actualización de la base de datos.

Por ejemplo, en el periférico PG1, un agente se configura con el nombre de inicio de sesión b.XXXX@domain.com y se selecciona un supervisor, como se muestra en la imagen.



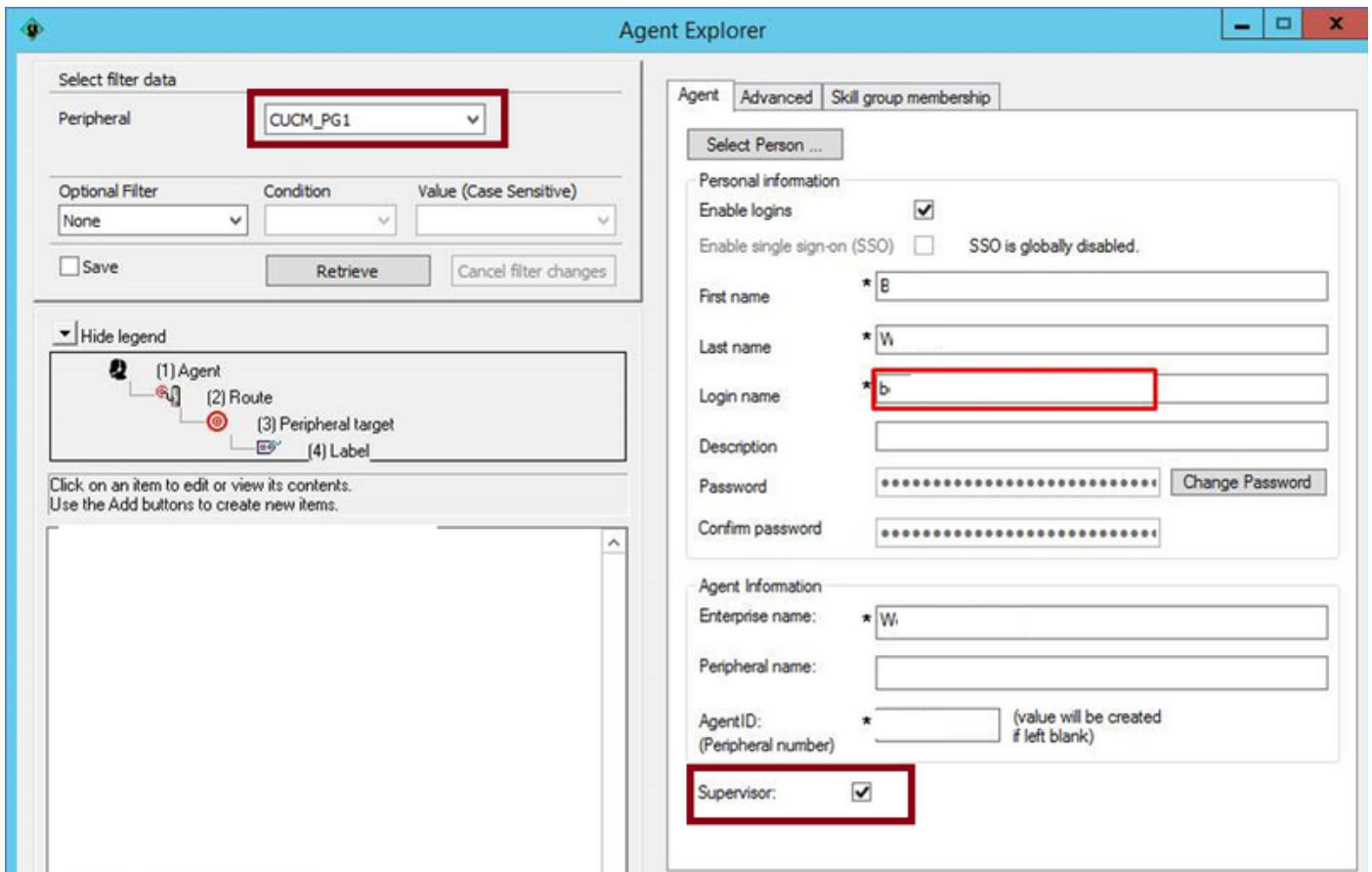
En el periférico PG2 si el administrador desea generar un agente con los mismos detalles, falla con el error "LoginName ya está definido , Ubicación de datos: Persona", como se muestra en la imagen.



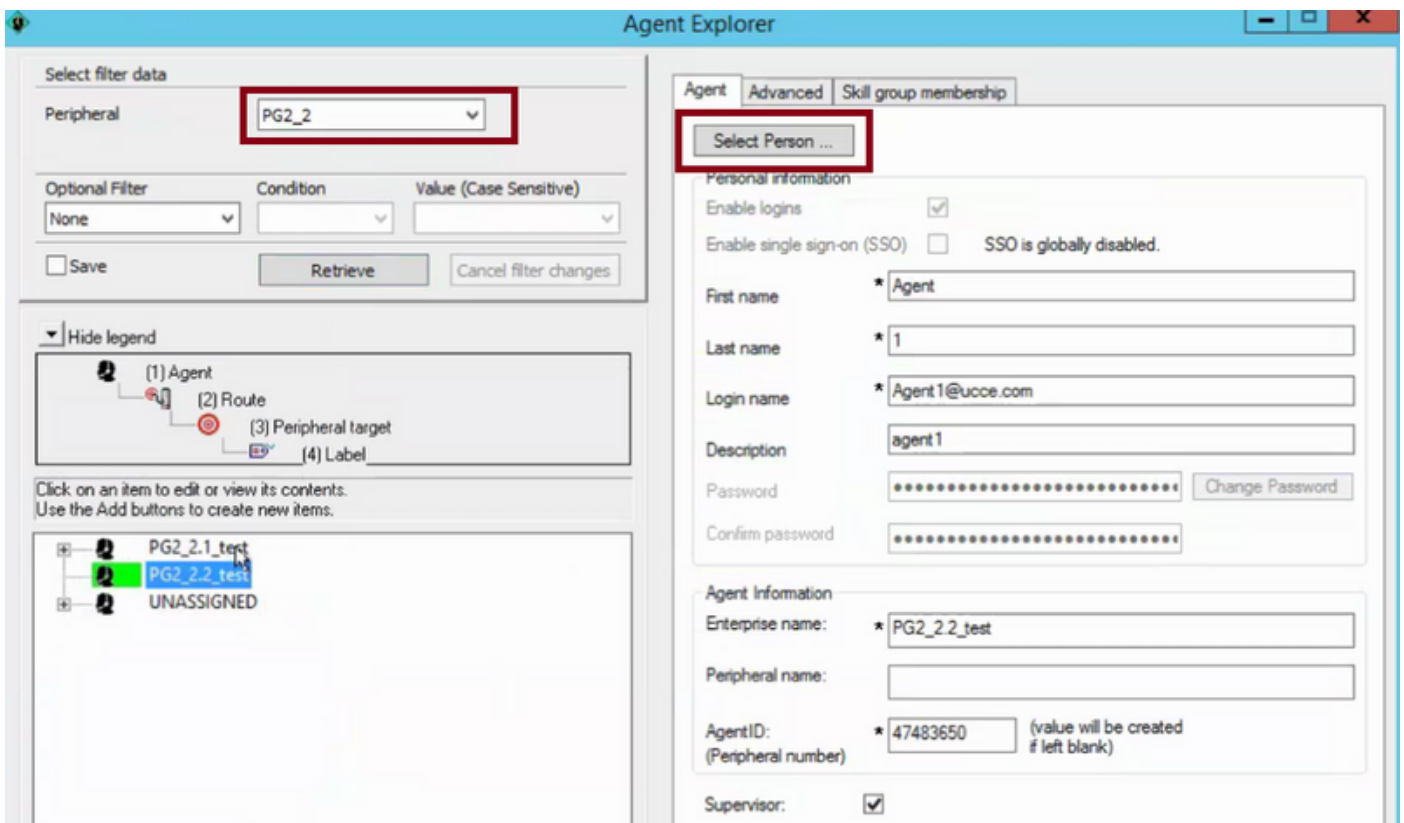
## Solución

Para solucionar este escenario, aquí hay un ejemplo de cómo configurar el supervisor que puede supervisar equipos en ambos periféricos.

Paso 1. En el periférico PG1, configure y agente con el nombre de inicio de sesión b.XXXX@domain.com y hágalo como supervisor, como se muestra en la imagen.

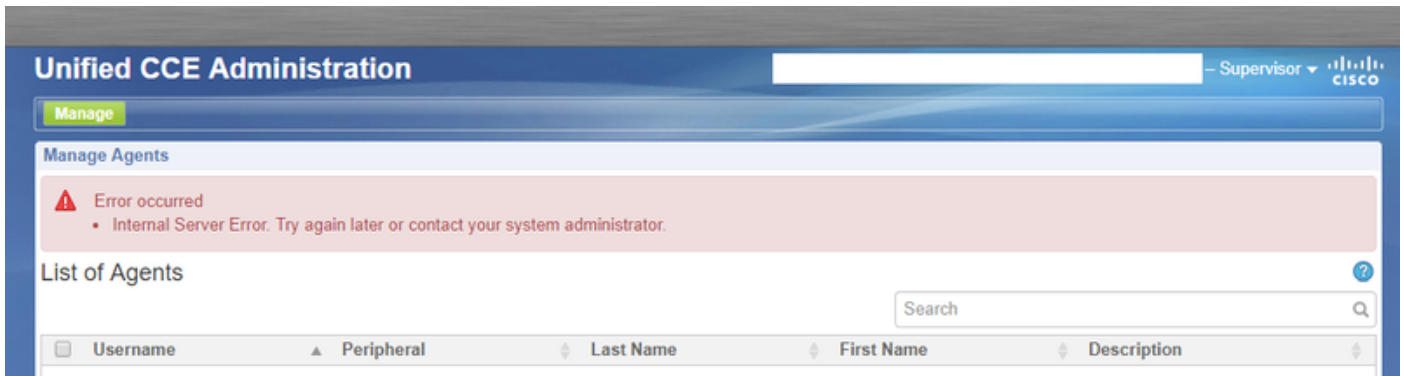


Paso 2. En el periférico PG2, en lugar de agregar manualmente el usuario con el mismo nombre de inicio de sesión, en la pestaña agente, haga clic en la opción **Seleccionar persona**, elija el agente deseado y marque como supervisor.



De esta manera, el supervisor con el mismo nombre de inicio de sesión podrá ahora monitorear equipos de ambos PG.

**Nota:** Este supervisor, que ahora se ha asociado a más de una persona, no podrá utilizar el sitio Administrar usuario en CCEAdmin. Cuando el supervisor intenta utilizar esta opción, se genera un "Error de servidor interno"



Esta es una limitación de la página de administración de UCCE. Esta limitación se sigue en este defecto [CSCvm37836](#) - Actualización de la solución temporal para [CSCvf89574](#) en la lista ES.

La solución temporal para esta limitación es utilizar la herramienta Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP) en lugar de la herramienta CCEAdmin.