Simplificar la selección de recursos mediante carpetas y reglas de prefijo

Contenido

- Introducción
- Prerequisites
  - Requirements
  - Componentes Utilizados
- Información de fondo
- Diseño de ejemplo
- Configurar
  - Paso 1. Crear estructura requerida
    - Nombre o renombrar recursos de acuerdo con la Convención del nombre elegido
    - Crear estructura de carpetas
    - Mover usuarios del portal a la carpeta correcta
  - Paso 2. Crear reglas de prefijo
    - Crear nuevos prefijos
    - Editar la lista de prefijos
  - Paso 3. Crear o modificar usuario del portal
    - Crear nuevo usuario del portal
    - Actualizar usuario de portal existente
- Validar
- Troubleshoot

Introducción

Este documento describe cómo simplificar la selección de recursos a través de carpetas y reglas de prefijo en el portal de administración del centro de contacto (CCMP) y en Contact Center Domain Manager (CCDM).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12.x
- Portal de gestión del Contact Center (CCMP) 12.x
- Contact Center Domain Manager (CCDM) 12.x

Componentes Utilizados

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

- CCMP 12.0(1)
- UCCE 12.0(1)

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

Información de fondo

Los usuarios de CCMP y CCDM desean utilizar equipos de agentes, sitios o regiones para filtrar los recursos que se muestran en las áreas de selección del producto. En las versiones anteriores (9.0 y anteriores) de la herramienta de actualización de habilidades que se incluía con UCCE, había una forma de filtrar por varios campos, uno de los cuales era Equipo de agentes. Esta no es una función de CCMP/CCDM, pero puede emular el comportamiento mediante el uso de set a of folders (definir un conjunto de carpetas), prefix rules (reglas de prefijo), import rules (reglas de importación) y una convención de nombre estructurado para el nombre de empresa de los objetos.

Diseño de ejemplo

En este documento, se utiliza un sistema de laboratorio para capturas de pantalla y comandos de ejemplo. Esta sección enumera los detalles de configuración que se muestran en los ejemplos a lo largo del documento.

El nombre del arrendatario en CCMP es UCLAB12.

Estos nombres de objeto se utilizan en las reglas mostradas:

- Controlador de interfaz lógica - PG01
- Periférico: PG1
- Cliente de routing: CM125

Para prepararnos para esto, se ha cambiado el nombre de cada recurso que deseamos ordenar en carpetas a un formato común.

En los ejemplos siguientes, {LOC} representa la convención de nombre común que UCCE asigna. Para los ejemplos esto es, PG01_PG1_CM125.

Cuando deseamos colocar el recurso en una carpeta a nivel de ciudad, el formato es:

{ LOC}.{País}.{Ciudad}_{ResourceIdentifier}

Si sólo hay un país y ninguna ciudad, el formato es:

{ LOC}.{País}_{ResourceIdentifier}

La clave de este formato es que la parte de identificación que se utiliza para aplicar el prefijo a comienza después del {LOC} más el punto y termina con un guión bajo justo antes del {ResourceIdentifier}. Esto se hace para promover la coherencia y garantizar que los prefijos no muevan los recursos inadvertidamente.

Tabla 1. Identificador de recursos y Carpeta a la que se deben mover los recursos

Prefijo de identificador de recurso	Carpeta de inicio
PG01_PG1_CM125.FR.CAL_	/UCLAB12/France/Calais
PG01_PG1_CM125.FR.PAR_	/UCLAB12/France/Paris
PG01_PG1_CM125.FR_	/UCLAB12/France
PG01_PG1_CM125.DE.BER_	/UCLAB12/Germany/Berlin
PG01_PG1_CM125.DE.STU_	/UCLAB12/Germany/Stuttgart
PG01_PG1_CM125.DE_	/UCLAB12/Germany
PG01_PG1_CM125.UK.LON_	/UCLAB12/Reino Unido/Londres
PG01_PG1_CM125.UK_	/UCLAB12/Reino Unido
PG01_PG1_CM125.US.RTP_	/UCLAB12/Estados Unidos/Research Triangle Park
PG01_PG1_CM125.US.RCH_	/UCLAB12/Estados Unidos/Richardson
PG01_PG1_CM125.US.NY_	/UCLAB12/Estados Unidos/Nueva York
PG01_PG1_CM125.US_	/UCLAB12/Estados Unidos

Configurar

Paso 1. Crear estructura requerida

1. Nombre o renombrar recursos de acuerdo con la Convención del nombre elegido

   Una de las decisiones clave que se deben tomar para implementar este diseño es una convención de nombre de objeto coherente. El ejemplo de este documento es una empresa multinacional que desea clasificar a los agentes por país y ciudad. Hay algunos agentes que no trabajan en las oficinas principales de las distintas ciudades, por lo que estos agentes deben ordenarse según el país en el que se encuentren. Antes de continuar, cree nuevos recursos con la convención de nombre que ha elegido o cambie el nombre de los recursos que ya ha configurado para que se puedan ordenar correctamente.

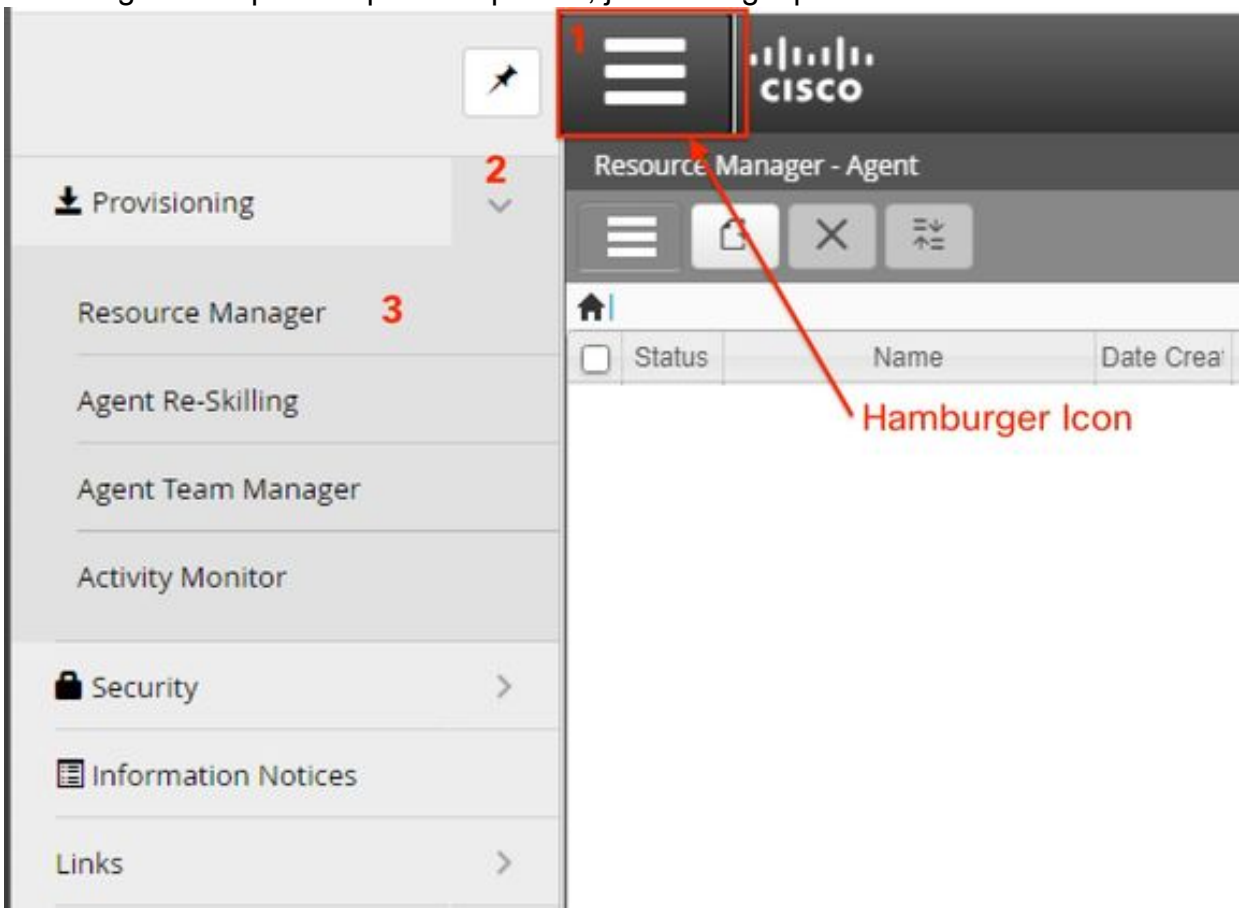
2. Crear estructura de carpetas

   Debajo de la carpeta de arrendatarios, hay una carpeta creada para cada país. Debajo de

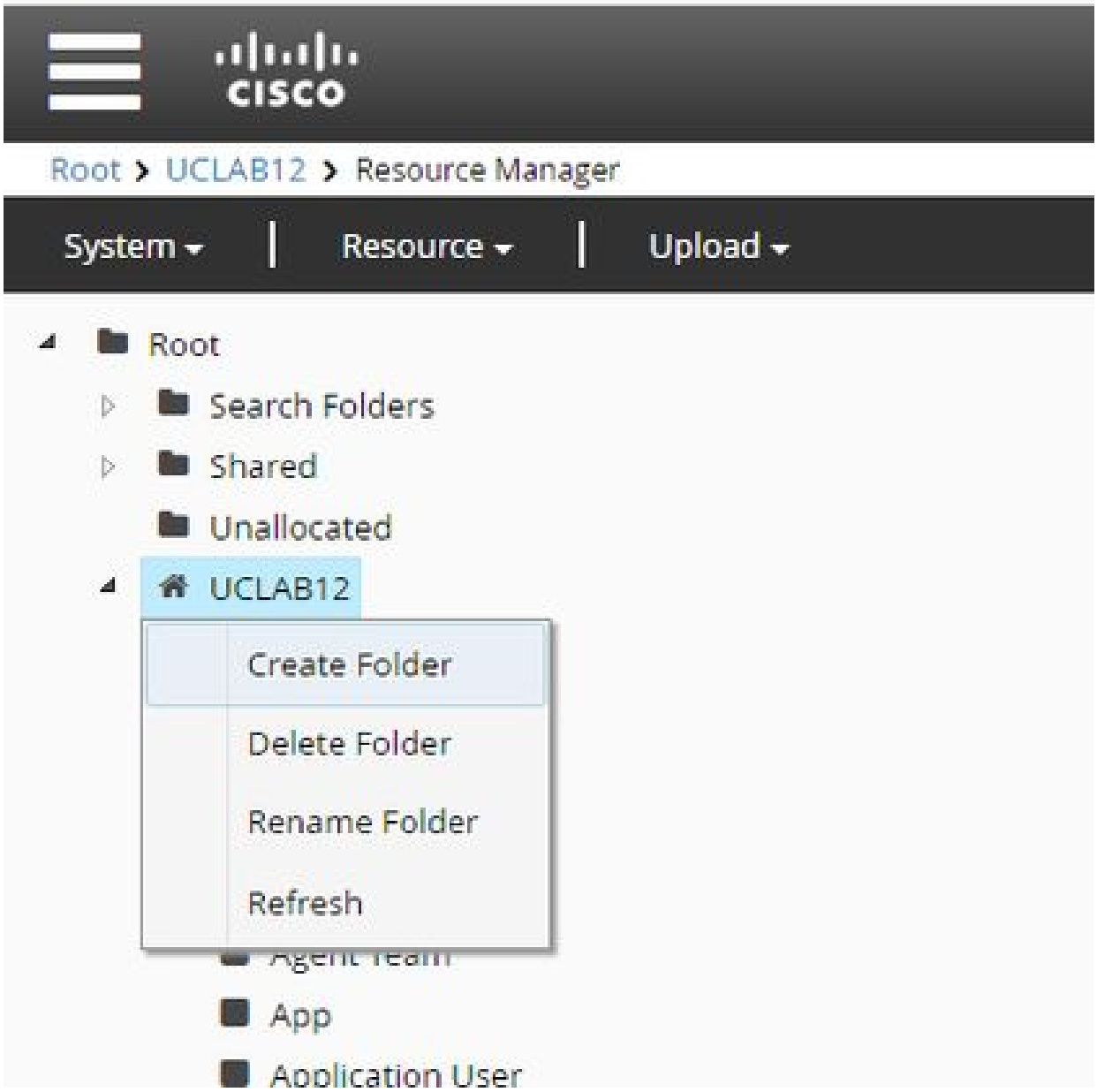
la carpeta de cada país, se crea una carpeta para cada ciudad. Debajo de la carpeta de cada ciudad, se crean dos carpetas adicionales para subdividir aún más a los agentes en los dos equipos, Ventas y Soporte. La pertenencia a estas dos últimas carpetas la deben realizar manualmente los supervisores.

Siga estos pasos para crear la estructura de carpetas.

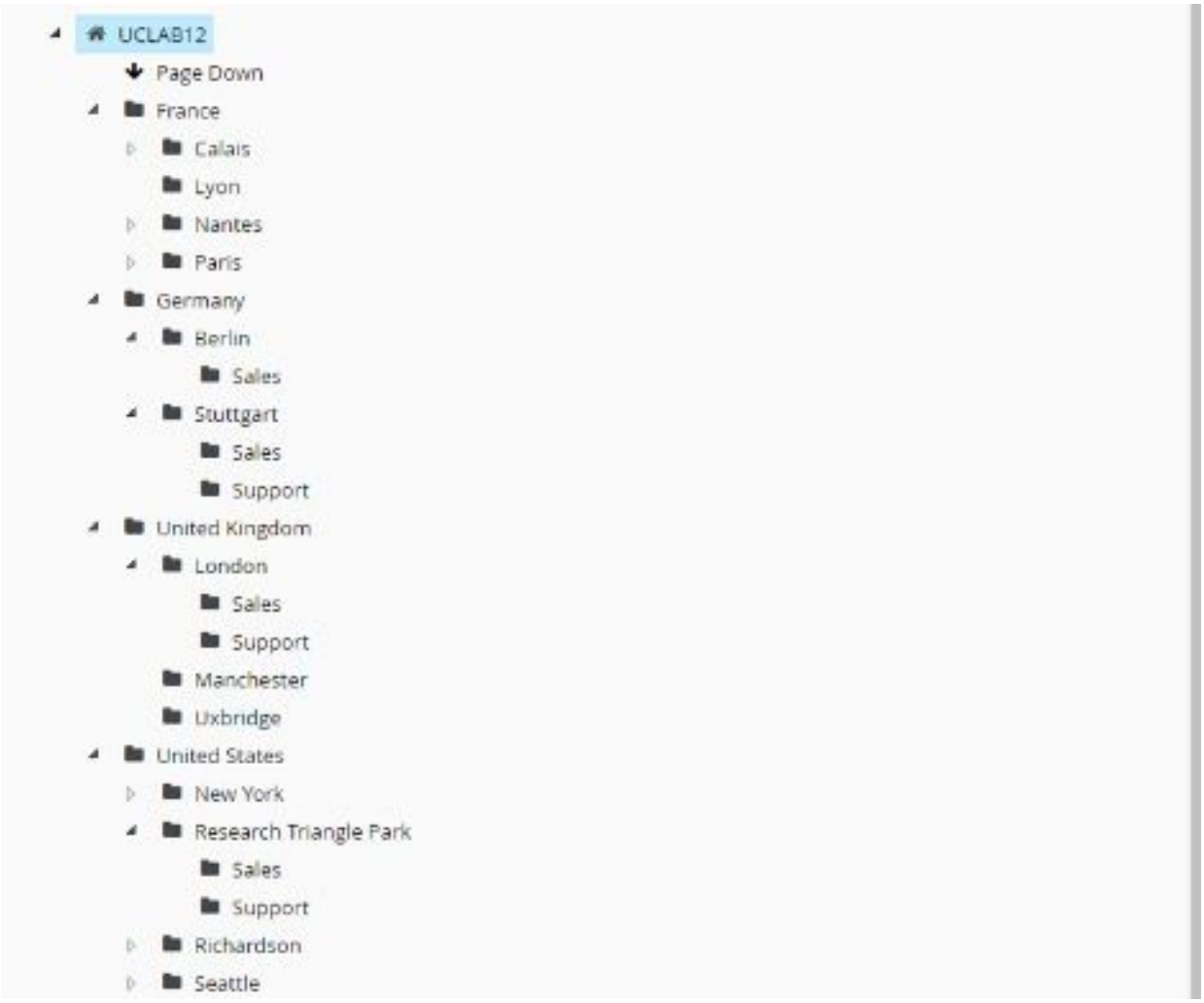
1. Inicie sesión en el servidor CCMP/CCDM y, a continuación, seleccione el icono Hamburger en la parte superior izquierda, junto al logotipo de Cisco.



2. En el menú que aparece a la izquierda, expanda el menú desplegable Provisioning.
3. Seleccione Resource Manager para iniciar la aplicación Resource Manager.
4. Una vez que el Administrador de recursos se carga en el panel central, haga clic con el botón derecho del ratón en la carpeta de arrendatario y seleccione Crear carpeta.



5. Cree la primera carpeta denominada Francia.
6. Haga clic con el botón derecho en la carpeta France y seleccione Create Folder. Cree la carpeta de la ciudad para, Calais siguiente.
7. Repita los pasos anteriores para crear las otras carpetas de país y ciudad necesarias hasta que haya creado el árbol completo.
   A continuación se muestra el árbol de carpetas completo.



3. Mover usuarios del portal a la carpeta correcta

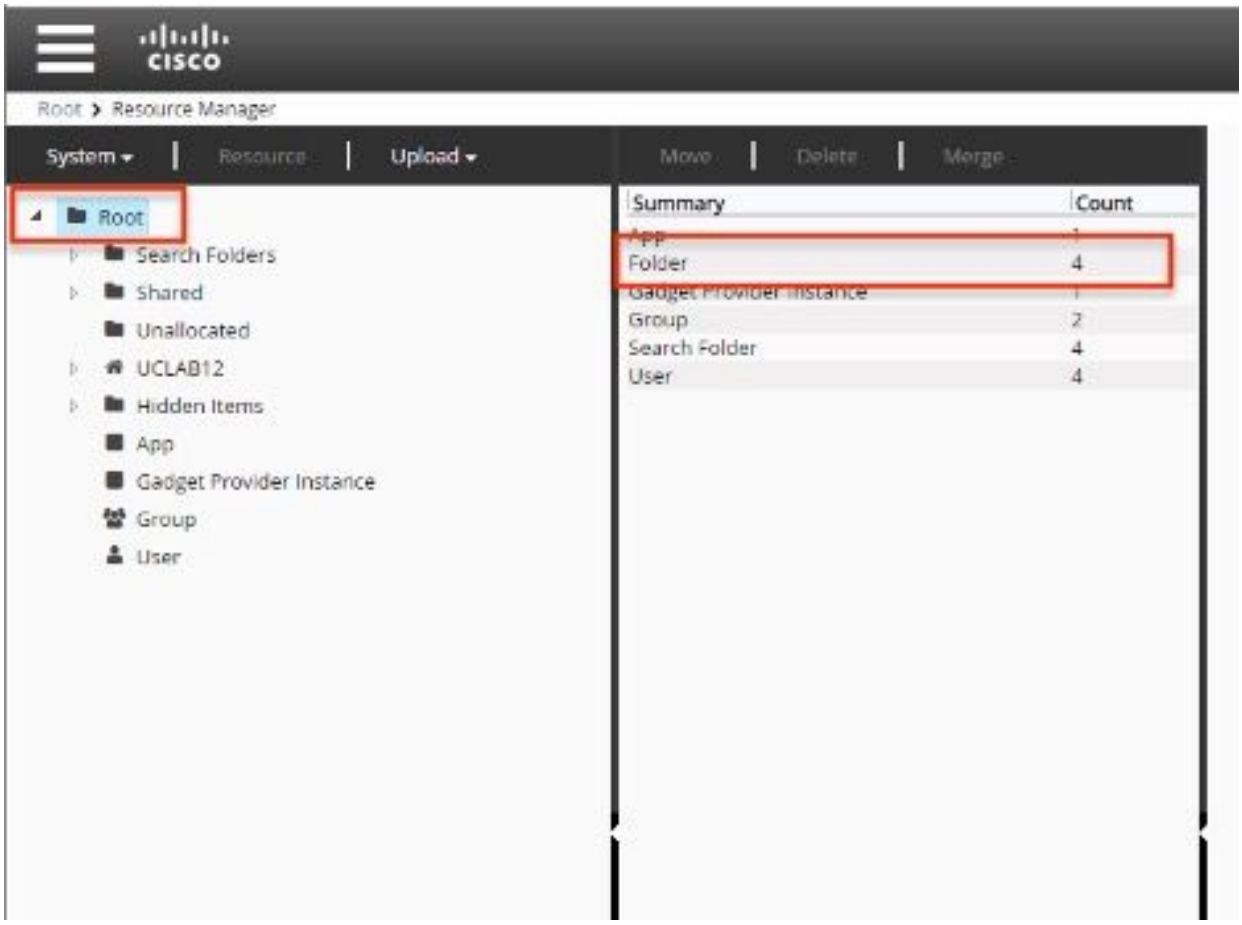
   La cuenta de usuario del portal de cada supervisor se asigna a la carpeta que más se asemeja a su ubicación. Esta carpeta es la ubicación predeterminada que ven cuando seleccionan recursos en el árbol. Los supervisores pueden cambiar a cualquier otra carpeta a la que tengan acceso. El diseño de carpeta de este ejemplo no pretende ser un límite de seguridad, pero podría adaptarse fácilmente para utilizarlo de esta manera. Consulte la sección Crear o modificar usuarios del portal a continuación para obtener información sobre cómo mover usuarios del portal existentes.

Paso 2. Crear reglas de prefijo

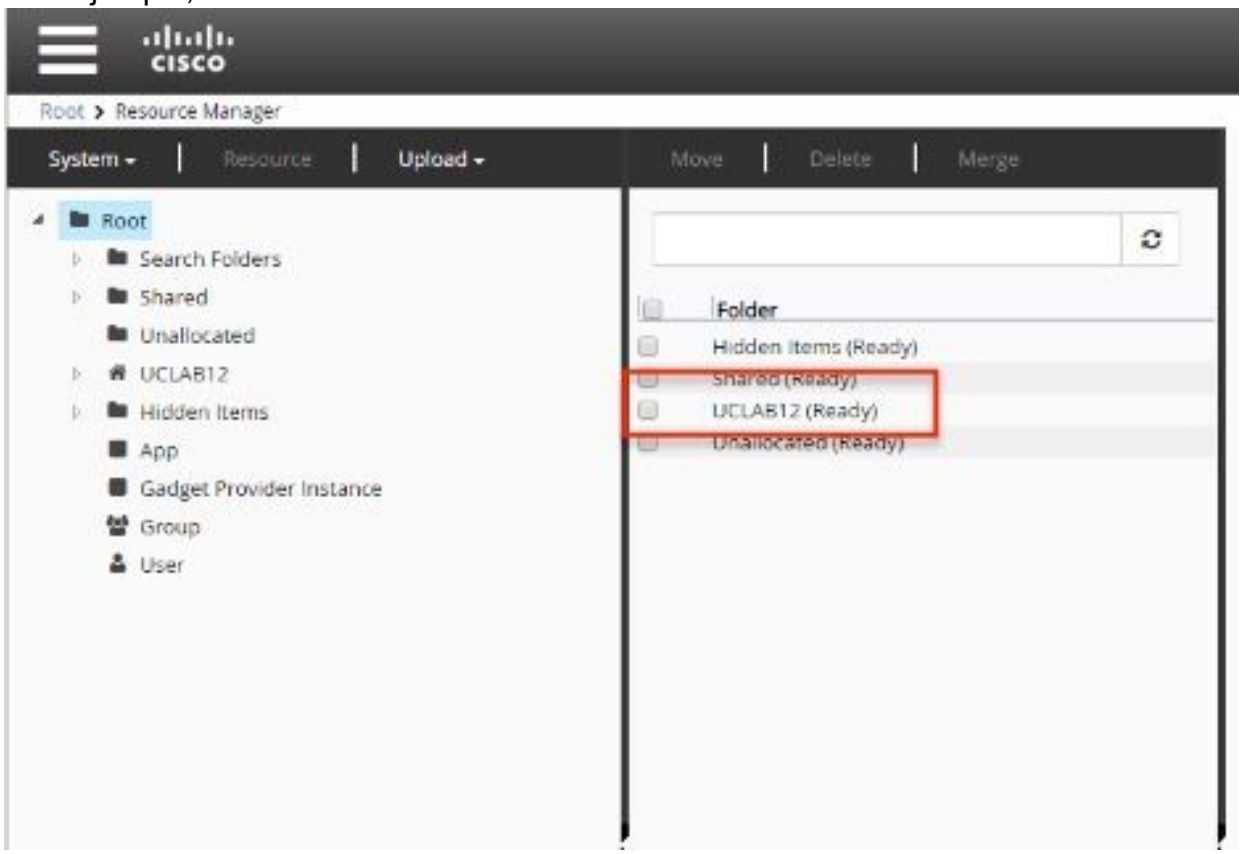
Toda la configuración de Prefijos debe realizarse a través de la herramienta Administrador de recursos heredada. La interfaz del gadget aún no se ha mejorado para admitir la administración de prefijos.

1. Crear nuevos prefijos

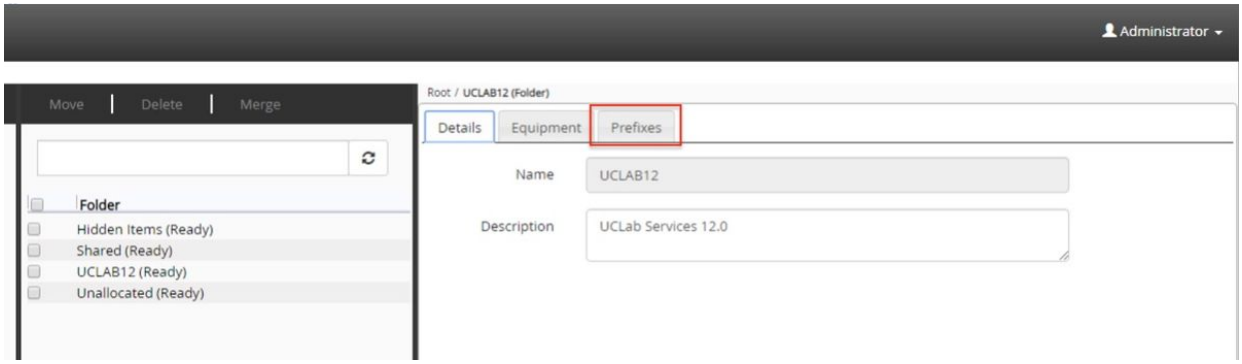
   1. En Administrador de recursos, seleccione la carpeta Raíz y, a continuación, en el panel central, seleccione Carpeta.

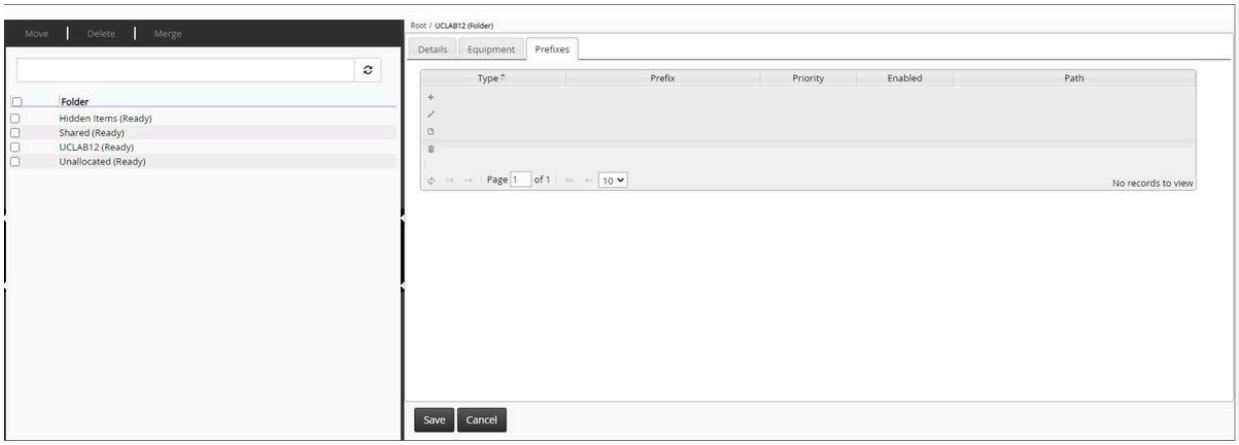


2. A continuación, seleccione la carpeta que corresponde al nombre del arrendatario. En este ejemplo, UCLAB12.



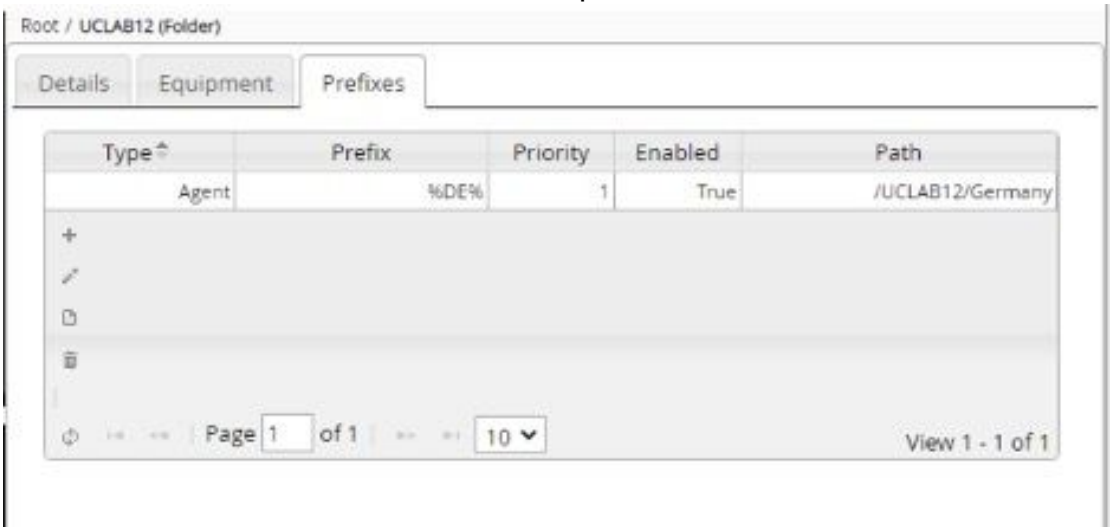
3. En el panel de la derecha, hay tres fichas, seleccione Prefijos. Ahora verá el área para configurar prefijos.





Tenga en cuenta estas directrices cuando cree los prefijos.

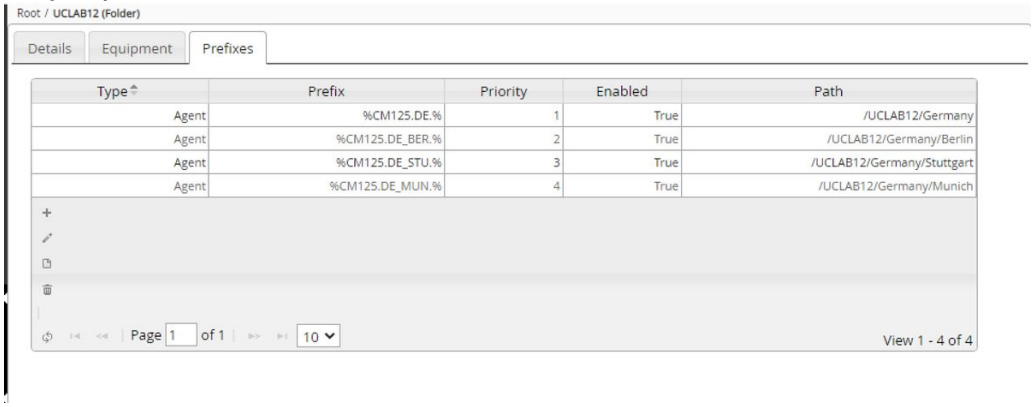
- Asegúrese de que la regla es lo suficientemente genérica para capturar todos los recursos que desea asignar, pero no tan genérica que coincida con los recursos que no desea asignar
  Las reglas de prefijo que se muestran en la imagen siguiente son demasiado genéricas. %DE% no solo captura el identificador de condado que hemos establecido, sino que, a menos que CCMP se instale con una intercalación de base de datos que aplique el caso, también captura a Debra, Derrick, Hayden y Madeline. Por esta razón, es importante capturar la puntuación en la convención de nombres. Aunque puede haber algunos nombres que no coincidan correctamente, esto reduce la posibilidad de una discordancia.



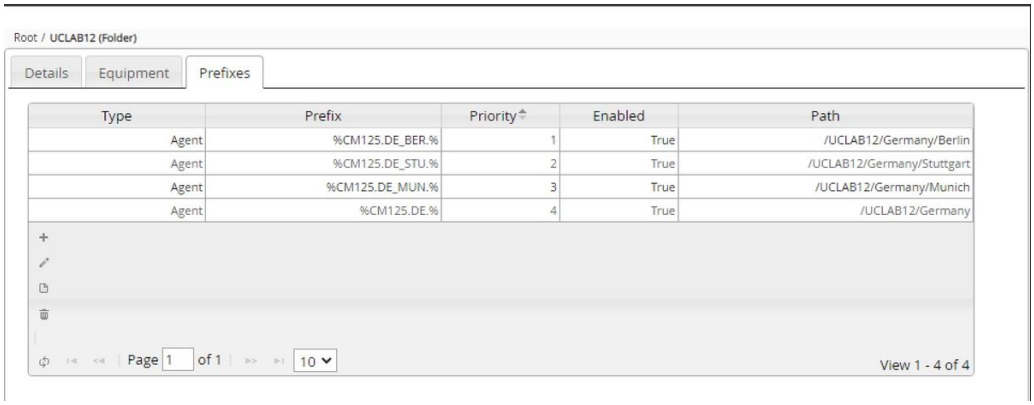
  - Cada prefijo debe ser único para el tipo de recurso
    Puede configurar un prefijo de %PG1.US.% tanto para agentes como

para grupos de habilidades, pero no puede tener dos reglas para recursos de agente que tengan el mismo prefijo con prioridades o rutas diferentes.

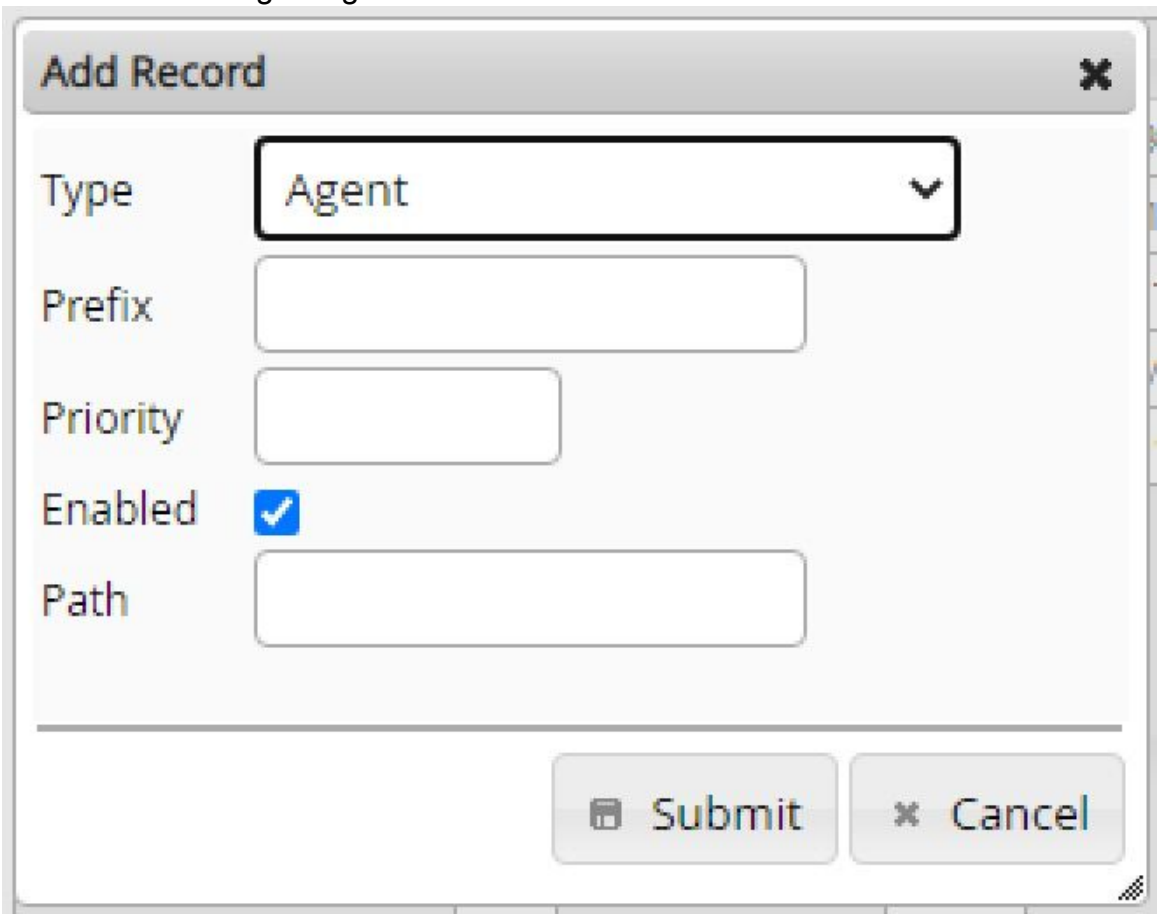
- Utilice Priority para asegurarse de que el orden de prefijos va de más específico a menos específico
  En la siguiente imagen, las reglas con prioridad de 2, 3 y 4 nunca coinciden, ya que el prefijo con prioridad 1 es más genérico.
- Cuando configure la lista de prefijos, asegúrese de planificar para el futuro
  Mientras que las reglas de prefijo con prioridad de 1, 2, 3, 4, 5 están bien para un laboratorio con muy pocos cambios o para implementaciones muy pequeñas donde el proceso para actualizar los prefijos no toma mucho tiempo. Para un sistema más grande o uno en el que se prevé un crecimiento, el proceso para actualizar el orden de las reglas puede requerir la eliminación y recreación de cada prefijo si no se diseñan las brechas adecuadas en la solución. Por esta razón, se recomienda diseñar las reglas de prefijo con brechas incluidas, incluso si esas brechas no se utilizan en el futuro. No hay impacto en el rendimiento si se incluyen las brechas, y la solución puede volverse mucho más difícil de administrar si las brechas no se diseñan desde el principio. Las prioridades varían entre 0 y 9999, siendo 0 la regla de mayor prioridad.



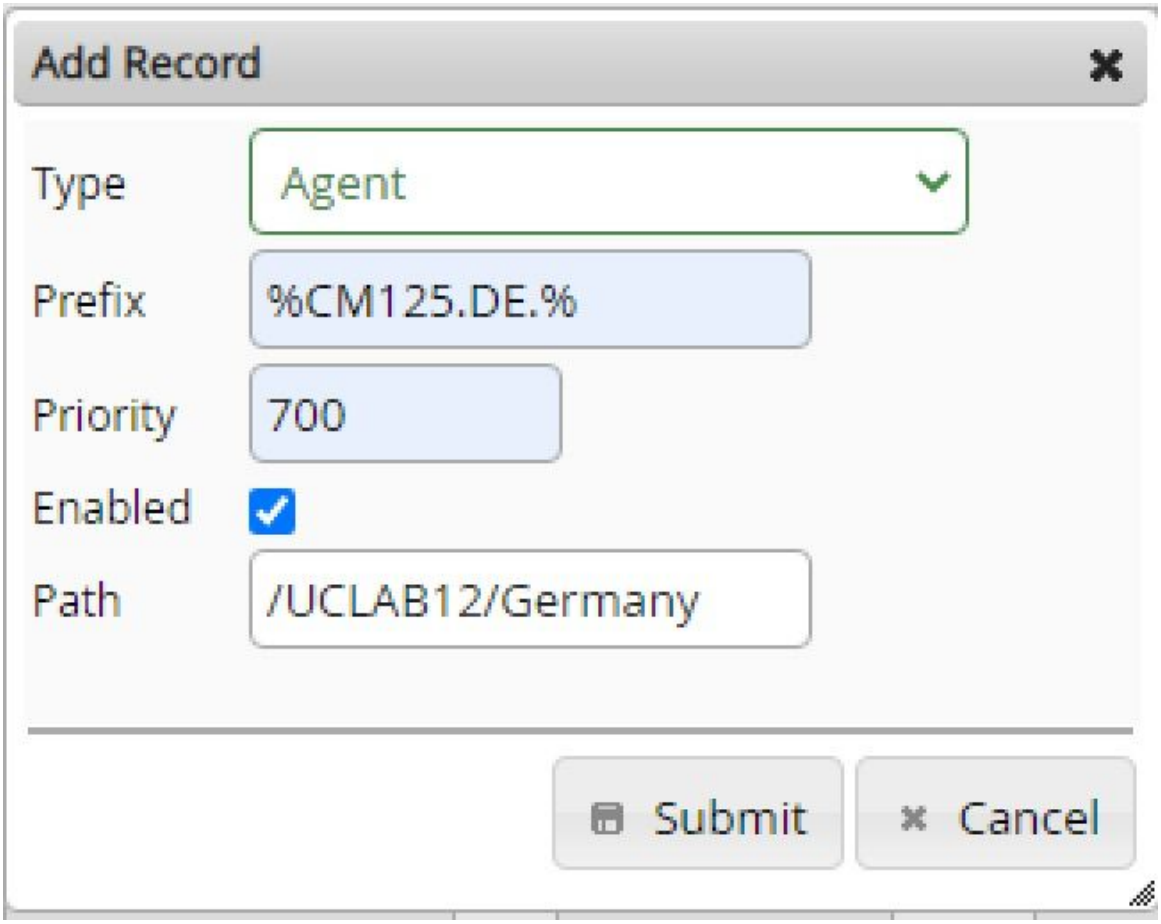
La siguiente imagen muestra las mismas reglas de prefijo ordenadas correctamente, pero no permite que otras ciudades de Alemania se añadan en el futuro sin necesidad de editar o eliminar y volver a crear la cuarta regla.



4. Seleccione el signo + para agregar una nueva regla. Se muestra el cuadro en blanco Agregar registro.
    1. Asegúrese de que el recurso adecuado esté seleccionado en el menú desplegable Tipo.
       Se pueden crear reglas de prefijo para muchos recursos diferentes, como se muestra en la imagen siguiente.



    2. Introduzca el valor del prefijo en el cuadro Prefijo.
       Nota: El carácter comodín es %.
    3. Introduzca un valor entre 0 y 9999 en el cuadro Prioridad.
    4. Seleccione el cuadro Ruta y, a continuación, seleccione la carpeta a la que se debe mover el recurso.
    5. Seleccione Enviar una vez que haya completado todos los elementos del cuadro.



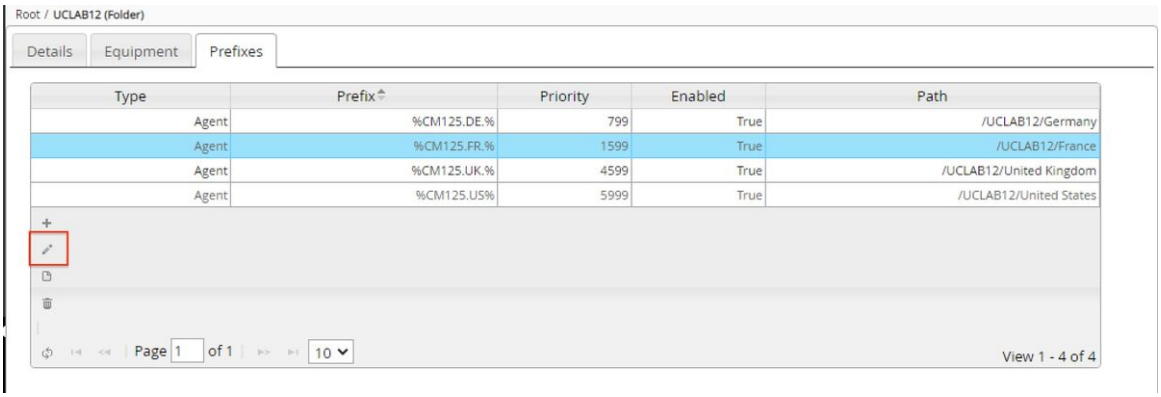
5. Repita los pasos anteriores para agregar las reglas de prefijo restantes.
6. Asegúrese de seleccionar Save (Guardar) en la parte inferior de la lista Prefixes rules (Reglas de prefijos) antes de salir o cerrar sesión en CCMP/CCDM. Si se agota el tiempo de espera de la sesión, los cambios que no se hayan guardado se perderán y deberán introducirse de nuevo.

2. Editar la lista de prefijos

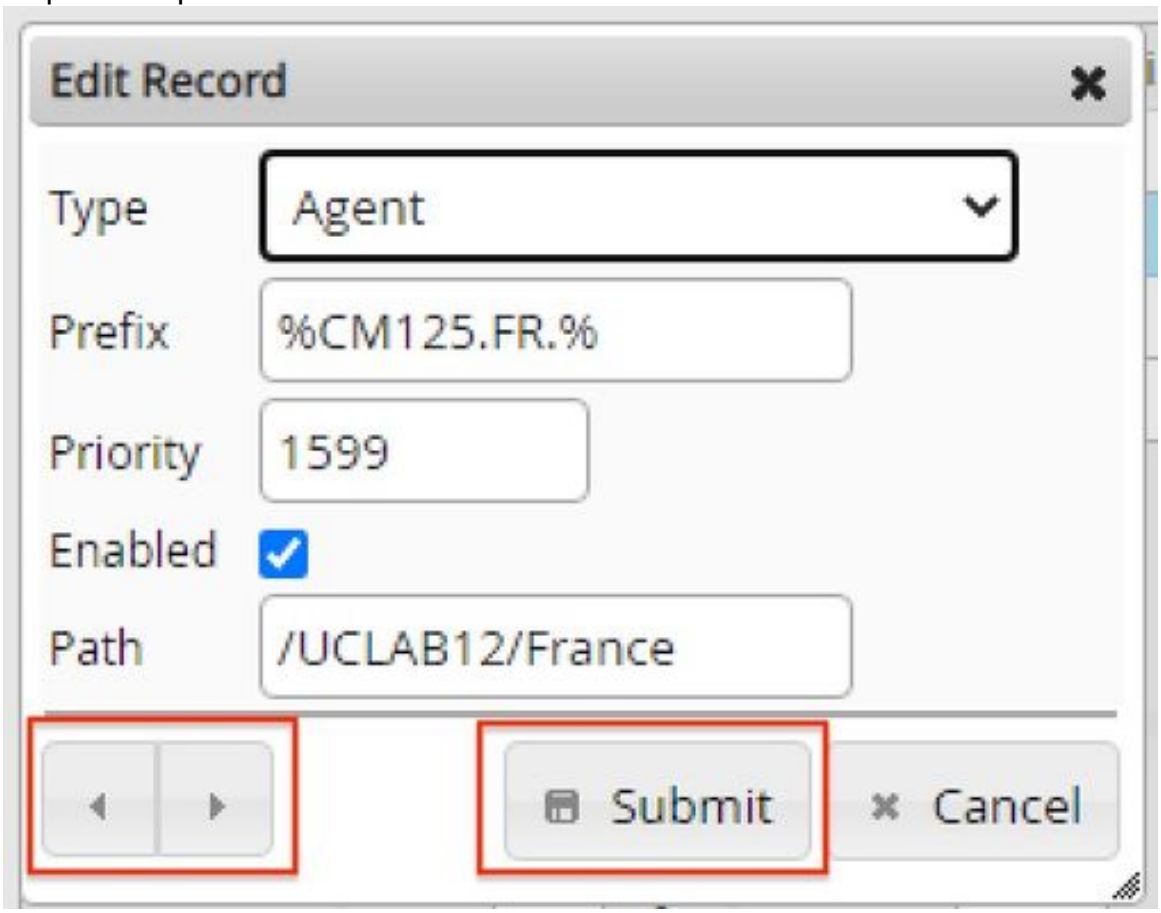
Tenga en cuenta estas directrices cuando empiece.

- Las reglas sólo actúan en los recursos de la carpeta de recursos de arrendatario base (UCLAB12/Agente en este ejemplo).
  Si se cambia una regla o si desea reclasificar recursos que ya se han movido mediante reglas anteriores, debe mover el recurso de nuevo a la carpeta base del arrendatario en el que se ha escrito la regla.
- La prioridad de las reglas de prefijo debe ejecutarse de la más a la menos específica
  Si agrega una nueva regla más específica que las reglas existentes, asegúrese de configurar la prioridad de la nueva regla para que sea inferior a la regla menos específica.

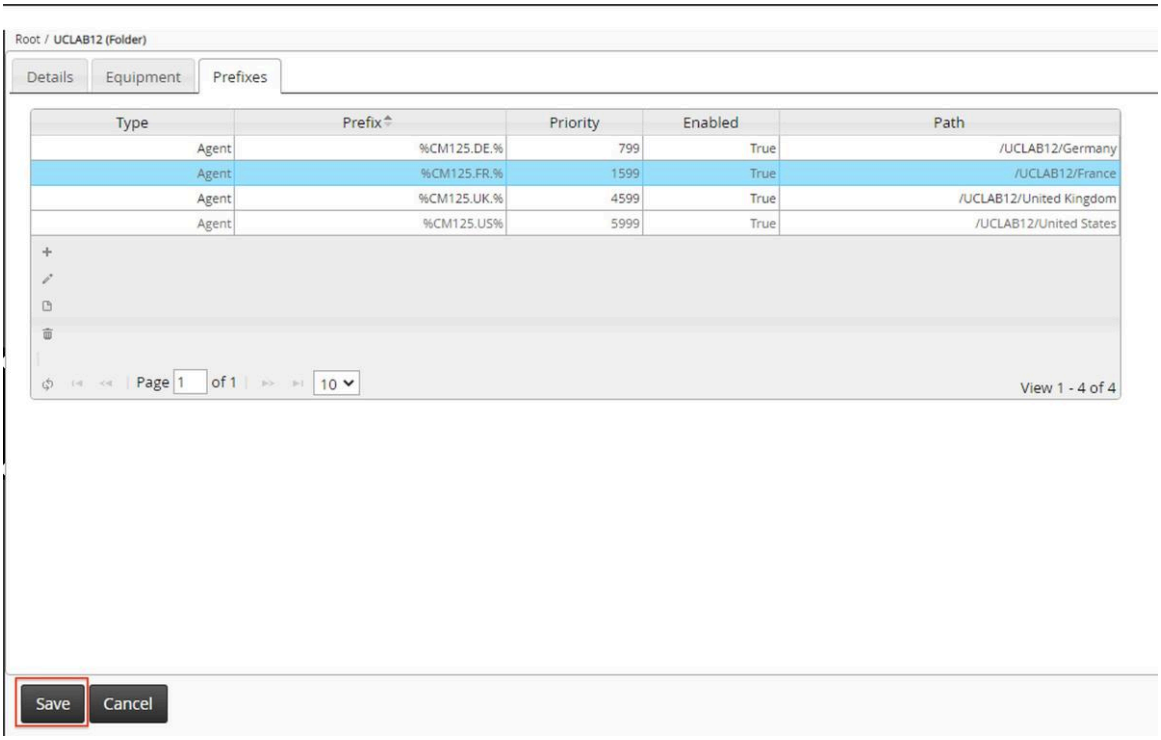
1. Editar una regla de prefijo existente
    1. Vuelva a la ficha Prefijos de la interfaz.
    2. Seleccione la fila que desea modificar y, a continuación, seleccione el icono del lápiz debajo de la lista de reglas.



3. En el cuadro Editar registro, realice los cambios necesarios. Si seleccionó la fila incorrecta por error, seleccione las flechas hacia delante y hacia atrás de la parte inferior del cuadro para moverse entre las filas.
   Si no selecciona Enviar, se perderán los cambios realizados. Cada edición debe completarse y enviarse antes de poder editar o agregar otra regla. Si realiza un cambio en una fila, utilice las flechas para cambiar un segundo registro cuando se pierde el primer cambio.

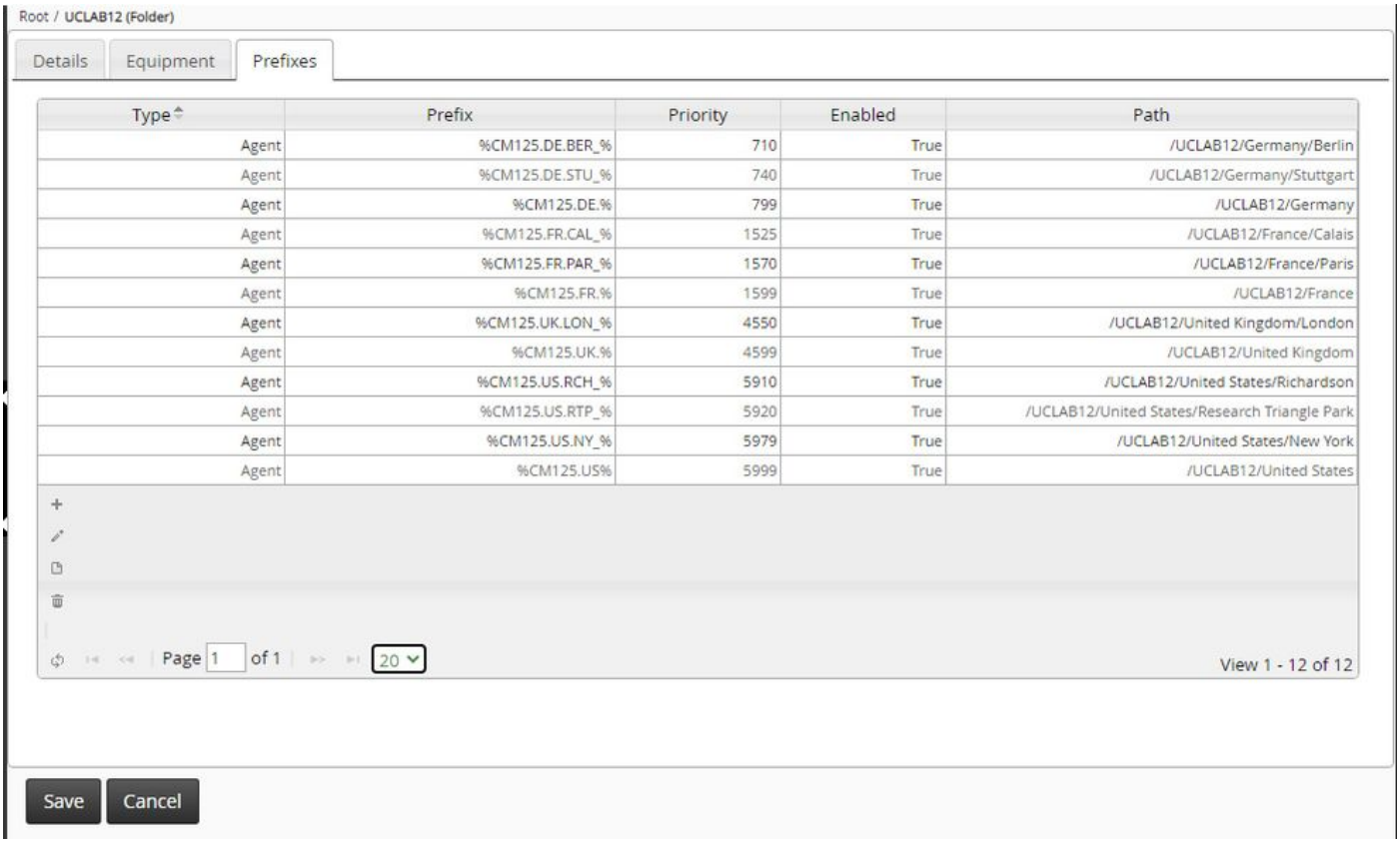


4. Después de realizar los cambios deseados, seleccione Guardar en la parte inferior de la página Prefijos para actualizar la base de datos.



2. Agregar una nueva regla
    - Se puede añadir una nueva regla en cualquier momento con los mismos pasos enumerados en la sección 2.4.
      Esto le permite agregar fácilmente nuevas ubicaciones, equipos, etc., así como subdividir más recursos.
      Ejemplo: Si la empresa tiene una ubicación de Contact Center en un estado de EE. UU. pero abre otra y ahora desea agrupar los recursos por la oficina en la que se encuentran, la regla existente se puede editar para incluir el identificador de ubicación y una nueva regla agregada con el identificador de la segunda ubicación y la carpeta correspondiente.
      Asegúrese de mover los recursos afectados por este cambio de nuevo a la carpeta base del arrendatario para que las reglas actualizadas se apliquen correctamente.

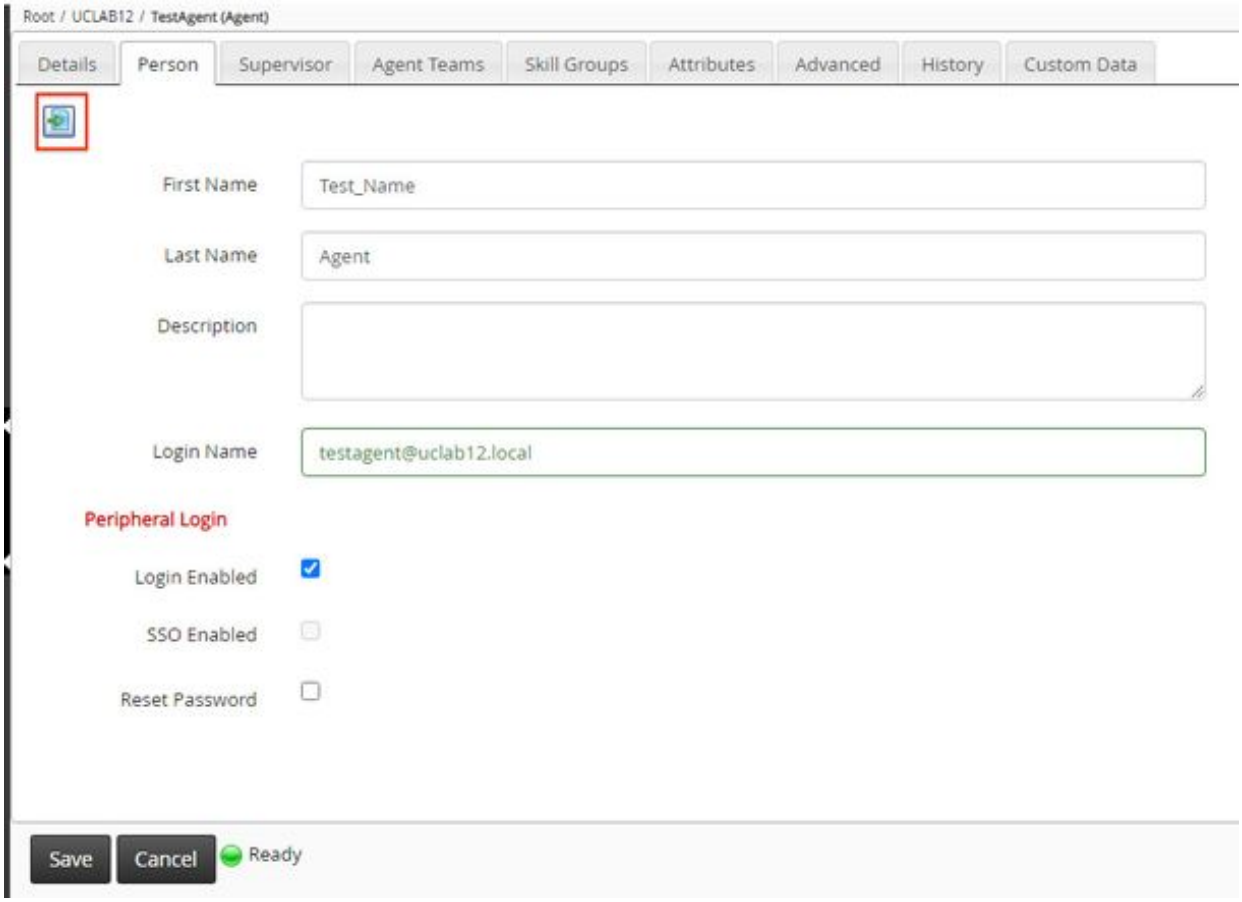
La lista completa de reglas de prefijo se muestra en la siguiente imagen.



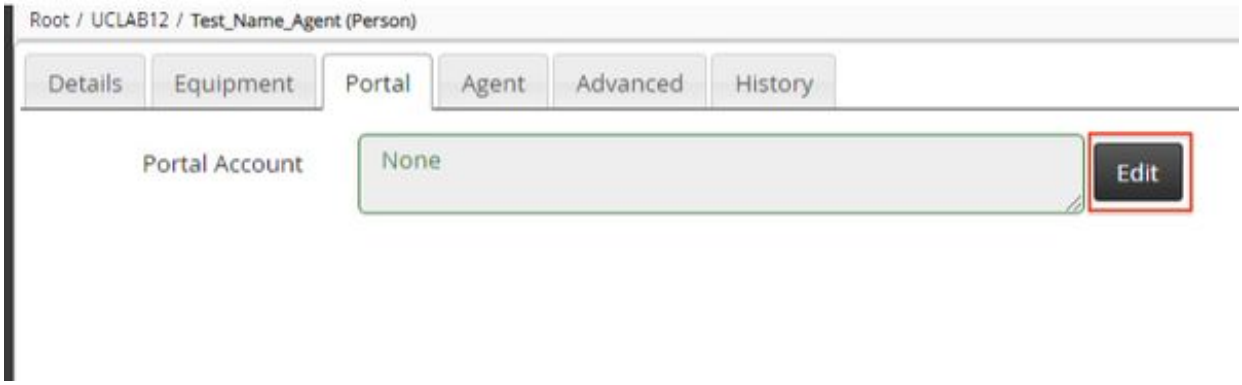
Paso 3. Crear o modificar usuario del portal

1. Crear nuevo usuario del portal

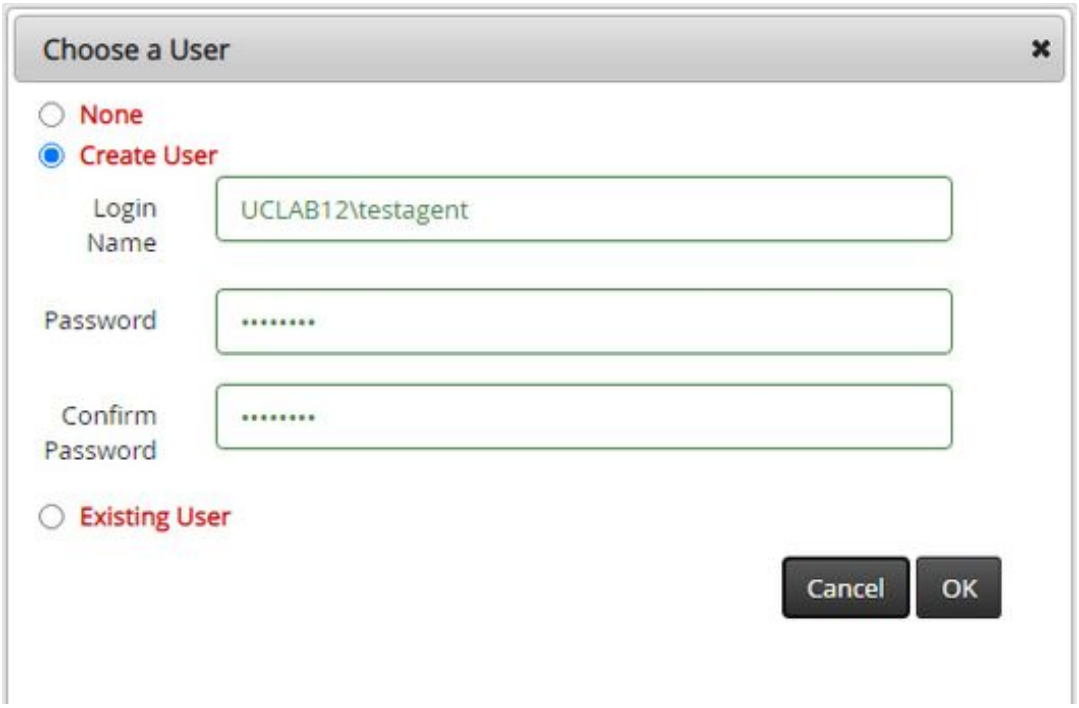
    1. En Administrador de recursos, seleccione la carpeta Arrendatario.
    2. Elija el supervisor que desea aprovisionar como usuario del portal.
    3. Seleccione la ficha Persona y, a continuación, seleccione el vínculo de la parte superior del panel para cambiar al registro Persona.



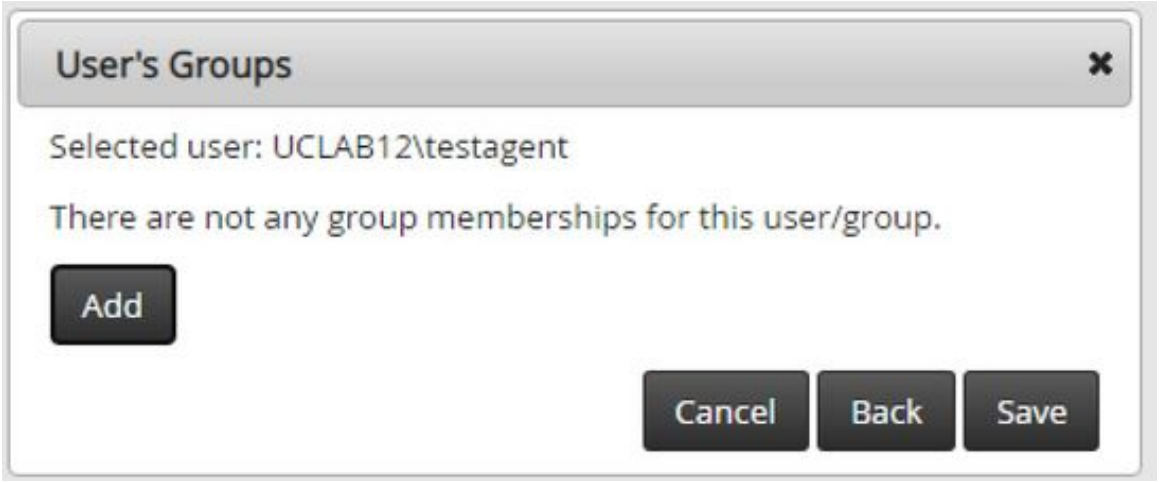
4. En el registro Persona, seleccione la ficha Portal.
5. Haga clic en el botón Edit situado junto al cuadro Portal Account (Cuenta del portal).



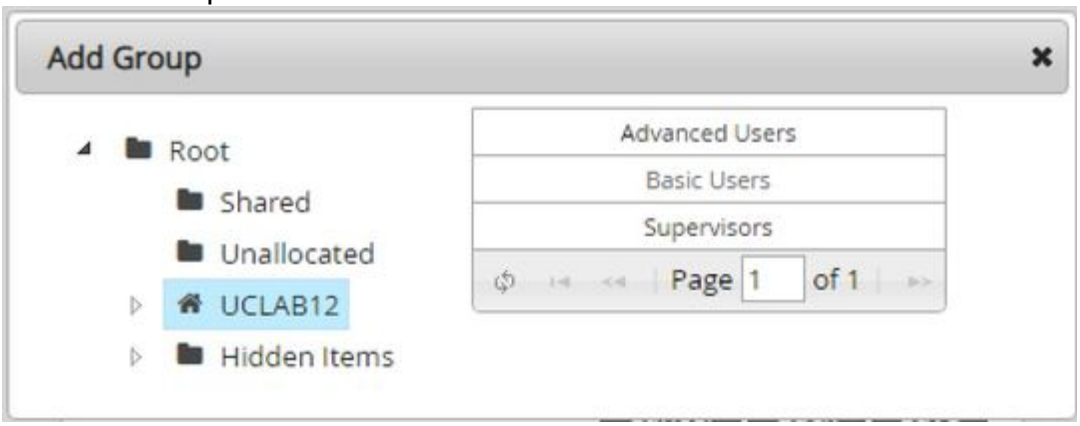
1. En el cuadro Elegir un usuario, seleccione Crear usuario.
2. Rellene el formulario.
    1. Si desea utilizar Active Directory para autenticar al usuario, proporcione el nombre de usuario con el formato DOMINIO\nombre de usuario o username@domain.com.
    2. Se debe proporcionar la contraseña, incluso para las cuentas de dominio. La contraseña se omite cuando se cambia el usuario de un usuario local en la sección Actualizar usuario de portal existente.
    3. Click OK.



3. En el cuadro Grupos del usuario, seleccione el botón Agregar.

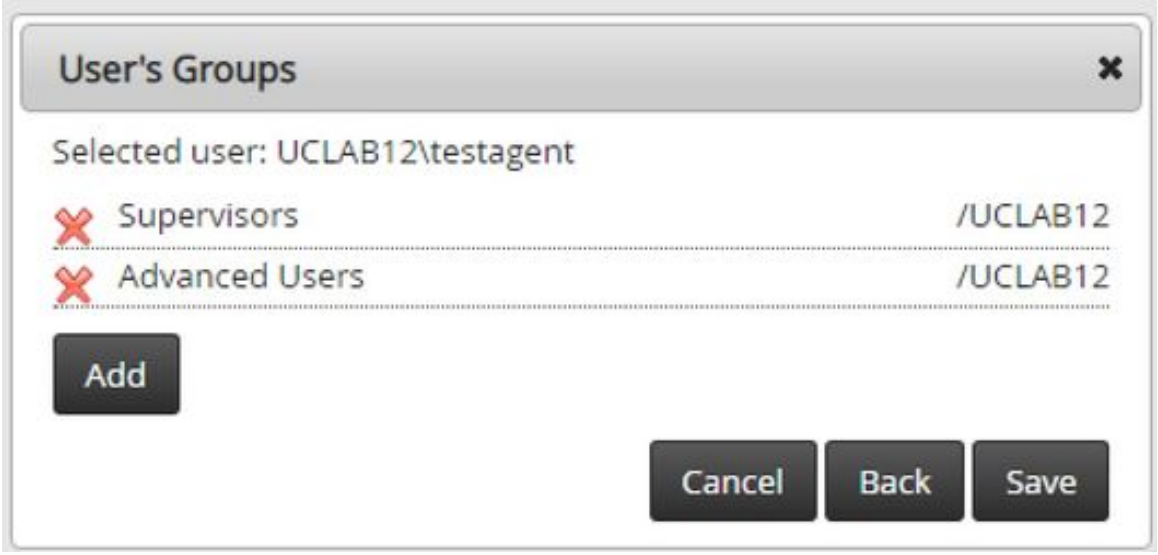


1. Seleccione Supervisores.

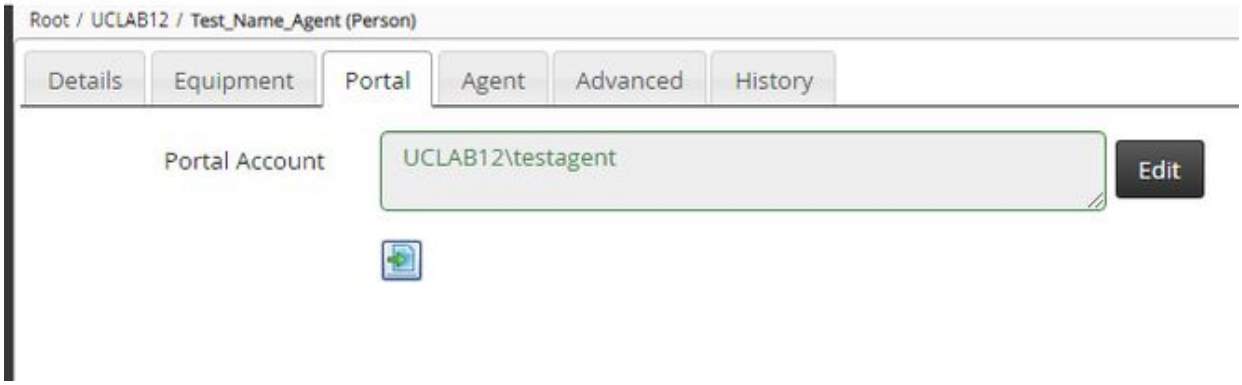


2. Seleccione de nuevo Add y, a continuación, seleccione Advanced Users.

4. Seleccione Guardar.



6. Seleccione Guardar para agregar la cuenta del portal.



7. Continúe con los pasos de actualización siguientes para configurar la carpeta predeterminada del usuario y actualizar la seguridad.

2. Actualizar usuario de portal existente

    1. Vaya a Security -> Users configuration, y seleccione la carpeta del arrendatario de la lista.

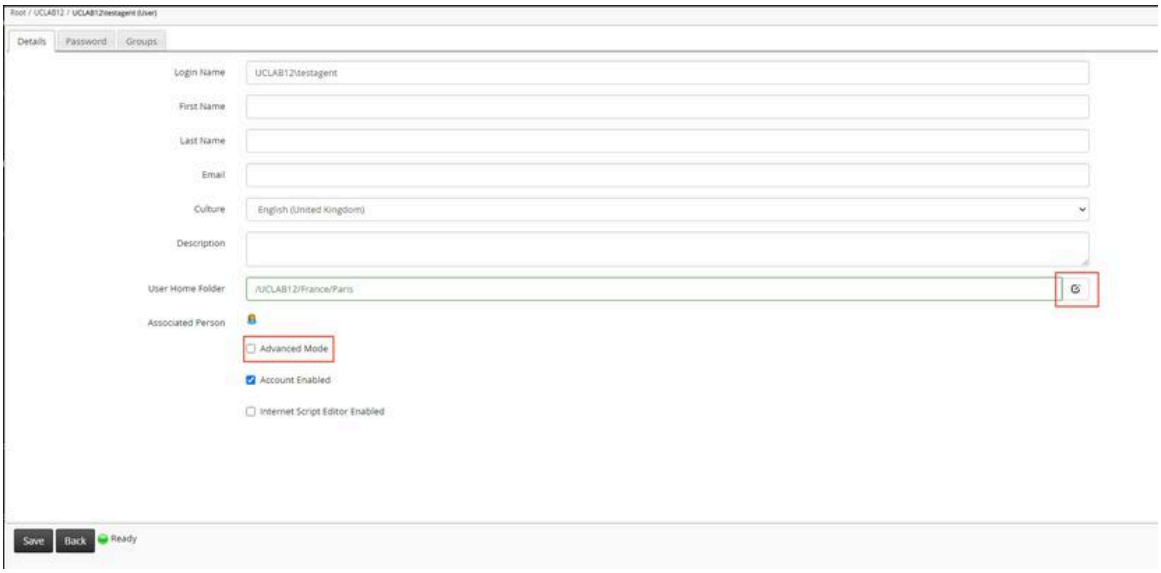
    2. Seleccione el usuario que desee editar.

    3. En la pestaña Details, realice estos cambios.

        1. Seleccione el botón Edit situado junto al cuadro User Home Folder.

        2. Seleccione la carpeta que contiene los recursos con los que el supervisor trabaja la mayor parte del tiempo. Como se ha mencionado anteriormente, cuando el supervisor puede cambiar a carpetas diferentes cuando utiliza la aplicación, esta carpeta es simplemente donde el usuario usa de forma predeterminada cada vez.

        3. Si desea activar la interfaz de gadgets para el supervisor, active la casilla Modo avanzado.



4. Seleccione la ficha Contraseña si el usuario va a ser un usuario de autenticación de Windows y, a continuación, asegúrese de que la casilla de verificación Conexión local habilitada no esté seleccionada.
5. Seleccione Guardar para escribir el cambio en la base de datos.

Validar

En este momento, debe tener toda la configuración necesaria para que los supervisores puedan filtrar agentes en función de conjuntos de identificadores comunes. Sin embargo, los prefijos que ha creado no surten efecto inmediatamente. El proceso que ordena los recursos según las reglas de prefijo tiene lugar cada noche cuando se ejecutan las tareas de mantenimiento de la base de datos. Estos trabajos se ejecutan en forma de trabajos del Agente SQL Server y, para la mayoría de los sistemas, se programan para ejecutarse justo después de las 12:00 a.m., hora local del servidor.

Una vez ejecutado el trabajo de mantenimiento, inicie sesión en la página del portal de CCMP y navegue por el Administrador de recursos. Compruebe que los recursos que espera reubicar se han reubicado y que no se ha movido ningún recurso que no estuviera previsto.

Utilice la cuenta de un supervisor que haya configurado anteriormente para iniciar sesión en la página del portal de CCMP. Desplácese por las herramientas y observe las diferencias. A medida que selecciona recursos, la lista se filtra para mostrar los de la carpeta seleccionada como predeterminada. Seleccione una carpeta diferente y observe que puede ver otros recursos. No hay ninguna vista que muestre todos los recursos desde un punto del árbol hacia adelante. Las carpetas limitan lo que se puede ver en cualquier ubicación. Esto se puede ampliar fácilmente para crear límites de seguridad.

Troubleshoot

No hay pasos específicos para resolver problemas de esta configuración.

Acerca de esta traducción
Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).