Configurazione del nome di dominio predefinito e del supervisore Multi PG in Cisco CCE 12.X

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Premesse Configurazione Passaggio 1. Impostazione del dominio globale Passaggio 2. Creare un supervisore Passaggio 3. Creare un supervisore per la stessa persona su un'altra periferica. Verifica Risoluzione dei problemi

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare il nome di dominio predefinito in Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE). Inoltre, questo documento spiega come creare e abilitare il supervisore per più gateway periferici (PG) Cisco Unified Communications Manager (CUCM) in ambiente CCE in una soluzione non Single Sign-On (SSO).

Contributo di Anuj Bhatia, Cisco TAC Engineer.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE)
- Microsoft Active Directory (AD)

Componenti usati

Le informazioni utilizzate nel documento si basano sulla versione 12.0(1) della soluzione UCCE.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, verificare di aver compreso l'impatto potenziale di qualsiasi passaggio.

Premesse

La soluzione UCCE 12.X in un ambiente non SSO consente ai supervisori di eseguire l'accesso con il nome utente. Non esistono restrizioni al formato di account UserPrincipalName (UPN) o samAccountName (SAM). La soluzione ottiene questa configurazione aggiungendo un'opzione di nome di dominio predefinita in cui è possibile scegliere il dominio e quando il supervisore esegue l'accesso con il nome utente, CCE allega il nome di dominio globale al nome utente in base alle necessità.

Questo miglioramento è utile anche negli scenari in cui il supervisore effettua l'accesso per più PG (in genere è necessario effettuare l'accesso con nomi utente in formato UPN).

I passaggi necessari per configurare lo stesso sono evidenziati nella sezione Configura

Configurazione

Passaggio 1. Impostazione del dominio globale

1. Accedere al server di amministrazione (AW) con un utente con diritti di configurazione CCE.

2. Avviare lo strumento System Information dalla sezione Configuration Manager > Miscellaneous Tools.

3. Selezionare il dominio dal campo Nome dominio predefinito e salvarlo.

🌠 Configuration Manager 💶 🗙	م System Info	ormation
File Options Help	General ICM type Standard Company name csco Controller domain name bora.com Partitioning enabled Maximum partitions Maximum partitions 0 IVEX Expanded call context enabled Script All Retain script versions All Minimum script schedule time * 30 External script validation	Call Type Default call type Builtin Abandoned call wait time Service level threshold 20 Service level threshold 20 Service level type Ignore Abandoned Calls Bucket intervals Bu
	Minimum correlation number 30000	Minimum password length * 0 Default domain name BORA_COM

4. Per confermare la modifica, eseguire la query indicata sul database AW ed esaminare la tabella User_Group per il nome di dominio e la posizione in cui è memorizzato.

• selezionare Domainname, * da User_Group dove UserGroupID=1

csco_a	wdb	-	🕴 ? Execute	🕨 Debug 🔲 🧹	17 🖷 🔜 17 M	0000	国営業時間に						
γų×	SQLQ	uery1.sql - AW	dministrator (8	87))* ×									-
• "		select Domai	inName, * fr	rom User_Group whe	re UserGroupID	-1							÷
N12SID													
Datab	100 %	• <											>
Sy	- F	Results 🔝 Mes	sages										
		DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroupType	Description	ServiceProvider	ReadOnly	FeatureSetID	Change Stamp	UserGuid	UserNar
	1	BORA.COM	1	NULL	DBO	U	The ICM System Administrator	Y	N	NULL	1	NULL	NULL
•••													

Passaggio 2. Creare un supervisore

1. Avviare Esplora agenti dallo strumento Gestione configurazione e creare un nuovo agente.

2. Promuovere l'agente al livello di supervisore. Selezionare la casella di controllo Supervisor. A questo punto, lo strumento convalida la presenza di agent_one in Active Directory.

ŵ		Agent Explorer	_ 🗆 X
Select filter data Peripheral cucm_pg_1	~	Agent Advanced Skill group membership Select Person Personal information	
Optional Filter Condition None Save Retrie	Value (Case Sensitive) Value (Case Sensitive) Cancel filter changes	Enable logins Enable single sign-on (SSO) SSO is globally disabled. First name * Agent	
Hide legend (1) Agent (2) Route (3) Peripheral t (4) Lab Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.	arget el	Last name * One Login name * agent_one Person Description Password ••••••••••••••••••••••••••••••••••••	nge Password
cucm_pg_1.bhatia2_Anuji cucm_pg_1.bhatia3_Anuji cucm_pg_1.bhatia4_Anuji cucm_pg_1.bhatia4_Anuji cucm_pg_1.bhatia_Anuji cucm_pg_1.bhatia_Anuji cucm_pg_1.bhatia_Anuji cucm_pg_1.bhatia_Anuji cucm_pg_1.bhatia_Anuji cucm_pg_1.bhatia_Anuji cucm_pg_1.bhatia_Anuji cucm_pg_1.one_Agent cucm_pg_1.Two_Agent UNASSIGNED	2 3 4	Confirm password Agent Information Enterprise name: * cucm_pg_1.One_Agent Peripheral name: AgentID: * 798157404 (value will be created if left blank) Supervisor:	

Se non sono presenti errori, la configurazione utente con nome utente viene salvata.

3. In questa fase agent_one può accedere alla pagina Finesse, CUIC e CEAdmin semplicemente con il nome utente.

Passaggio 3. Creare un supervisore per la stessa persona su un'altra periferica.

1. Aprire il Navigatore agenti tramite lo strumento di gestione della configurazione e modificare l'elenco a discesa delle periferiche in un server CUCM PG diverso, come nel caso in cui venga utilizzata una periferica cucm_pg2.

3. Scegliere lo stesso agente agent_one dall'elenco e premere OK.

	Ag	gent Explorer				×	_
Select filter data Peripheral cucm_pg2	~	Agent Advanced Skills Select Person	group membership	Select a perso	on for the agent r	ecord	
Optional Filter Condition None Condition Condition V V Lister Retrieve Lister Retrieve Lister Retrieve Lister Retrieve Lister Retrieve Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition Condition	Value (Case Sensitive) Cancel filter changes	Personal information Enable logins Enable single sign-on (3 First name	Search person list Last name contai First name contai Login name cont Domain name co	ns:		Se	earch
 (1) Agent (2) Route (3) Peripheral target (4) Label 		Login name Person Description	Select a person Persons available at Last name Create New Perso One	t this peripheral:	Login name	Description	i Tonr ii
Jack on an item to eait or view its contents. Jse the Add buttons to create new items.		Agent Information	bhatia2 bhatia3 bhatia4	Anuj2 Anuj3 Anuj4	anubhati1 anubhati2@bora anubhati3 anubhati4	L	
		Peripheral name: AgentID: (Peripheral number) Supervisor:					
			C III				

4. Selezionare la casella di controllo supervisore e salvare il record.

Select filter data	Arent Advanced Still on a membership
Peripheral cucm_pg2 v	Select Person
Optional Filter Condition Value (Case Sensitive) None V V Save Retrieve Cancel filter changes	Personal information Enable logins ✓ Enable single sign-on (SSO) SSO is globally disabled. First name ★ Agent
T Hide legend	Last name * One
(1) Agent (2) Route (3) Peripheral target	Login name *agent_one
Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.	Password Change Password
cucm_pg2.One_Agent	Confirm password
	Agent Information Enterprise name: * cucm_pg2.One_Agent
	Peripheral name:
	AgentID: * 419062704 (value will be created (Peripheral number)
<u></u>	Supervisor:

- 5. Ci sono ora 2 supervisori collegati allo stesso record personale.
- 6. Controllare le tabelle Agente e Persona per confermare questa associazione.

dbolt_Agent_Attribute		SkillTargetID	PersonID	Agent Desk Settings ID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigPar
dbo.t_Agent_Desk_Settings	1	5001	5000	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia_Anuj	852072608	NULL
dbo.t_Agent_Distribution	2	5003	5001	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2	845682247	NULL
dbo.t_Agent_Event_Detail	3	5004	5002	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3	640117427	NULL
dbo.t Agent Interval	4	5005	5003	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4	814648482	NULL
dbo.t Agent Logout	5	5007	5004	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.One_Agent	798157404	NULL
dbo.t Agent Real Time	6	5008	5004	NULL	NULL	5004	cucm_pg2.One_Agent	419062704	NULL
2LQuery3.sql - AWdministrator ()	6 59))* :	5008	5004 sql - AWd	NULL Iministrator (58))	NULL SQLQuery1.sq	5004 I - AWdminis	cucm_pg2.One_Agent	419062704	NU

{enc:1}1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg=-

NULL

Il supervisore con le stesse credenziali può accedere al server finesse di tre periferiche e monitorare i team desiderati.

Verifica

5004

Agent

One

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

agent one

AGENT_ONE

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.