

# Semplificare la selezione delle risorse tramite le cartelle e le regole di prefisso

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Informazioni generali](#)

[Layout di esempio](#)

[Configurazione](#)

[Passaggio 1. Creazione della struttura richiesta](#)

[Assegnare un nome alle risorse in base alla convenzione sul nome scelto](#)

[Crea struttura cartella](#)

[Sposta utenti portale nella cartella corretta](#)

[Passaggio 2. Creazione delle regole per i prefissi](#)

[Crea nuovi prefissi](#)

[Modificare l'elenco dei prefissi](#)

[Passaggio 3. Creazione o modifica dell'utente del portale](#)

[Crea nuovo utente del portale](#)

[Aggiorna utente del portale esistente](#)

[Convalida](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

---

## Introduzione

In questo documento viene descritto come semplificare la selezione delle risorse tramite cartelle e regole di prefisso nel portale di gestione di contact center (CCMP) e in Contact Center Domain Manager (CCDM).

## Prerequisiti

### Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

### Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software:

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

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, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

## Informazioni generali

Gli utenti CCMP e CCDM desiderano utilizzare team, siti o aree dell'agente per filtrare le risorse visualizzate nelle aree di selezione del prodotto. Nelle versioni precedenti (9.0 e precedenti) dello strumento Reskill fornito con UCCE, era possibile filtrare in base a più campi, uno dei quali era Agent Team. Questa funzionalità non è disponibile in CCMP/CCDM, ma è possibile emulare il comportamento tramite l'utilizzo di set a di cartelle, regole di prefisso, regole di importazione e una convenzione di nomi strutturati per il nome enterprise degli oggetti.

## Layout di esempio

In questo documento, per gli screenshot e i comandi di esempio viene usato un sistema lab. In questa sezione vengono elencati i dettagli di configurazione mostrati negli esempi del documento.

Il nome del tenant nel CCMP è UCLAB12.

Questi nomi di oggetto vengono utilizzati nelle regole visualizzate:

- Controller interfaccia logica - PG01
- Periferica - PG1
- Client di routing - CM125

Per prepararsi a questo, ogni risorsa che si desidera ordinare in cartelle è stata rinominata in un formato comune.

Negli esempi seguenti, {LOC} rappresenta la convenzione dei nomi comuni assegnata da UCCE. Per gli esempi, questo valore è PG01\_PG1\_CM125.

Se si desidera inserire la risorsa in una cartella a livello di città, il formato è:

```
{ LOC}.{Paese}.{Città}_{IdentificatoreRisorsa}
```

Se esiste solo un paese e non una città, il formato è:

```
{ LOC}.{Paese}_{IdentificatoreRisorsa}
```

La chiave di questo formato è che la porzione di identificazione utilizzata per applicare il prefisso inizia dopo il punto {LOC} più e termina con un carattere di sottolineatura appena prima di

{ResourceIdentifier}. Ciò è fatto sia per promuovere la coerenza che per garantire che le risorse non vengano spostate inavvertitamente dai prefissi.

Tabella 1. Identificatore e cartella della risorsa in cui la risorsa deve essere spostata

Prefisso identificatore risorsa	Home directory
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/Regno Unito/Londra
PG01_PG1_CM125.UK_	/UCLAB12/Regno Unito
PG01_PG1_CM125.US.RTP_	/UCLAB12/Stati Uniti/Research Triangle Park
PG01_PG1_CM125.US.RCH_	/UCLAB12/Stati Uniti/Richardson
PG01_PG1_CM125.US.NY_	/UCLAB12/Stati Uniti/New York
PG01_PG1_CM125.US_	/UCLAB12/Stati Uniti

## Configurazione

### Passaggio 1. Creazione della struttura richiesta

#### 1. Assegnare un nome alle risorse in base alla convenzione sul nome scelto

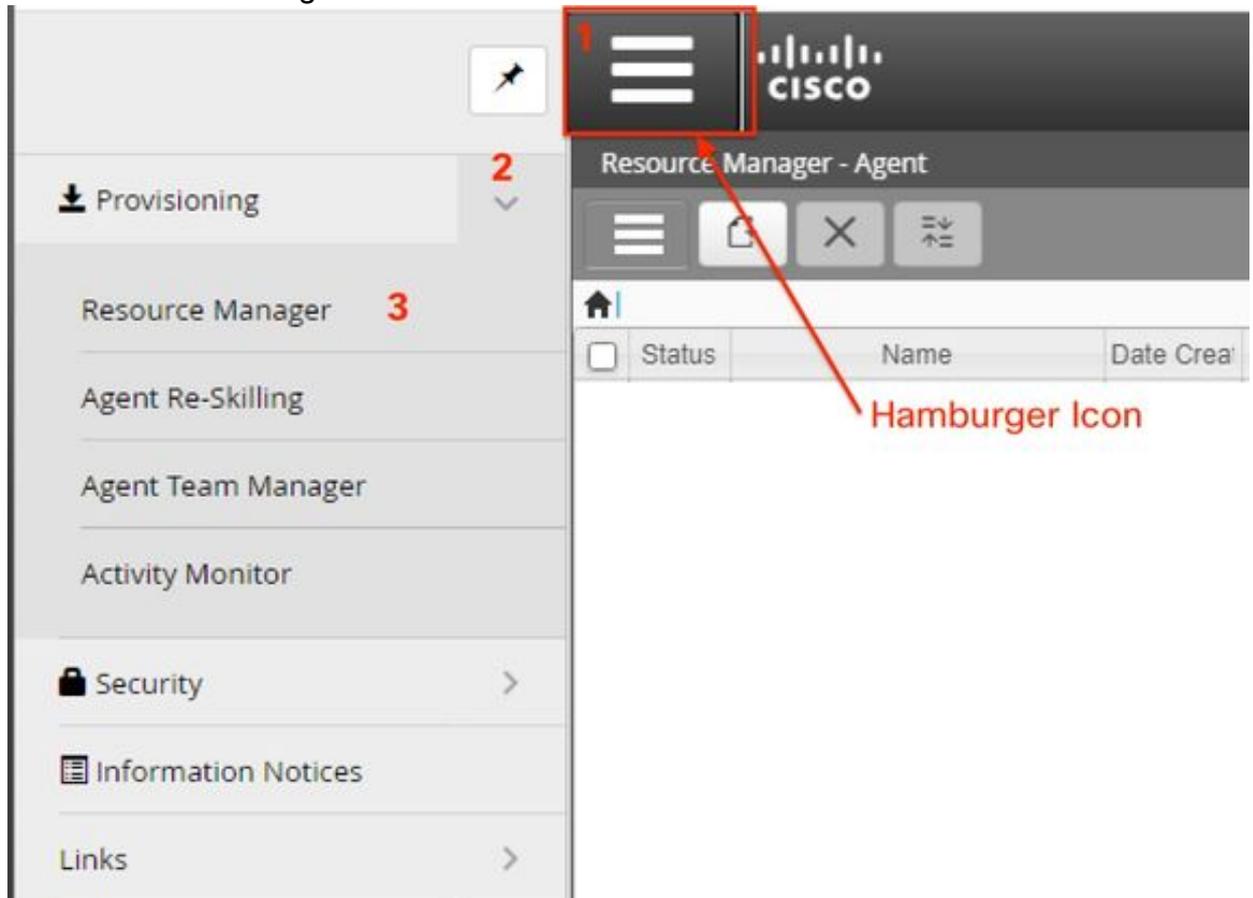
Una delle decisioni chiave da prendere per implementare questo progetto è una convenzione coerente sul nome dell'oggetto. L'esempio riportato in questo documento è una società multinazionale che desidera classificare gli agenti in base al paese e alla città. Ci sono alcuni agenti che non lavorano negli uffici principali delle varie città, quindi questi agenti devono essere ordinati in base al paese in cui si trovano. Prima di continuare, creare nuove risorse con la convenzione nome selezionata o rinominare le risorse già configurate in modo che possano essere ordinate correttamente.

#### 2. Crea struttura cartella

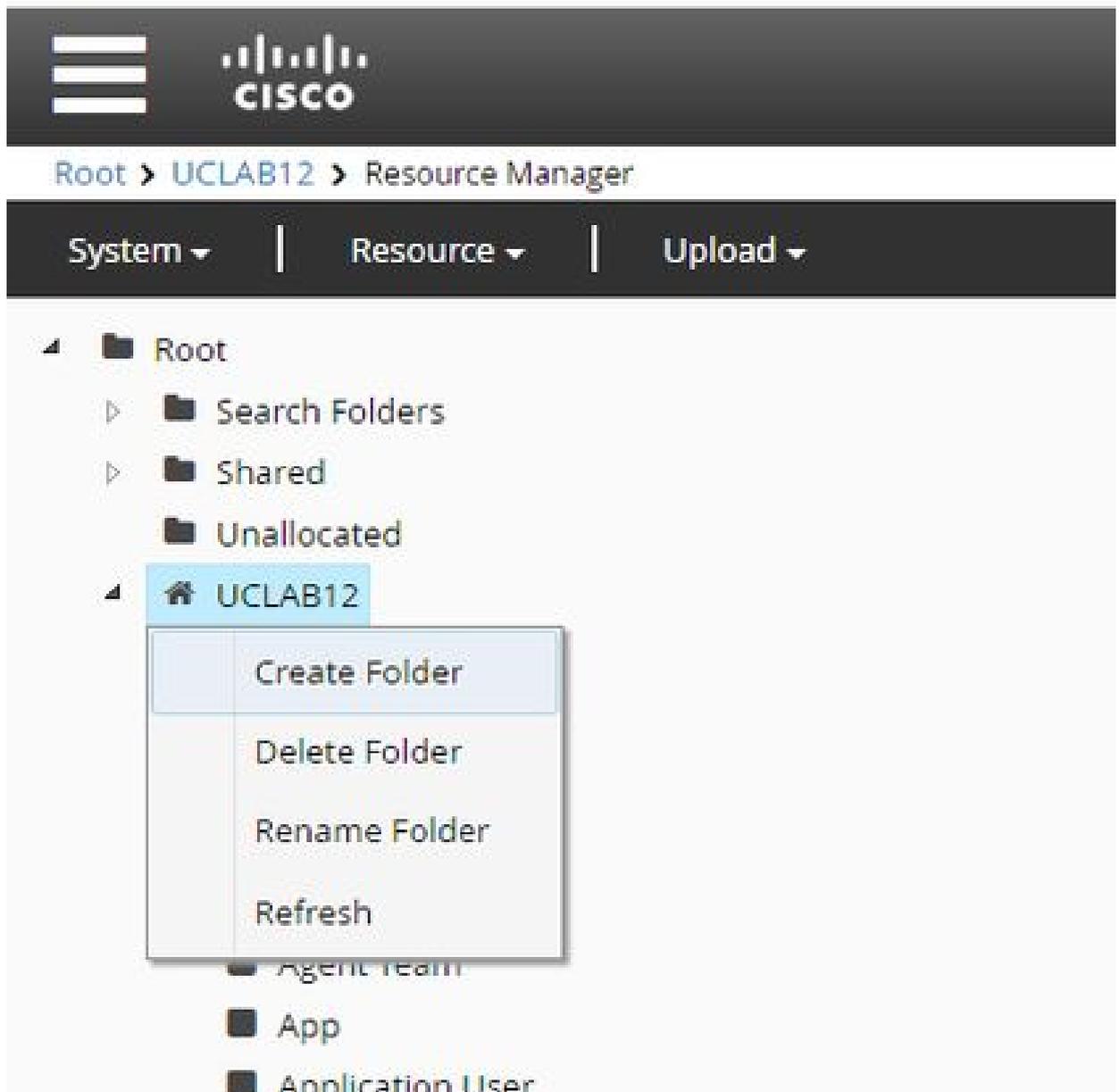
Nella cartella tenant è presente una cartella creata per ogni paese. Sotto la cartella di ogni paese viene creata una cartella per ogni città. Sotto la cartella di ogni città, vengono create due cartelle aggiuntive per suddividere ulteriormente gli agenti in due team, Sales e Support. L'appartenenza a queste ultime due cartelle viene eseguita manualmente dai supervisor.

Per creare la struttura di cartelle, attenersi alla procedura descritta di seguito.

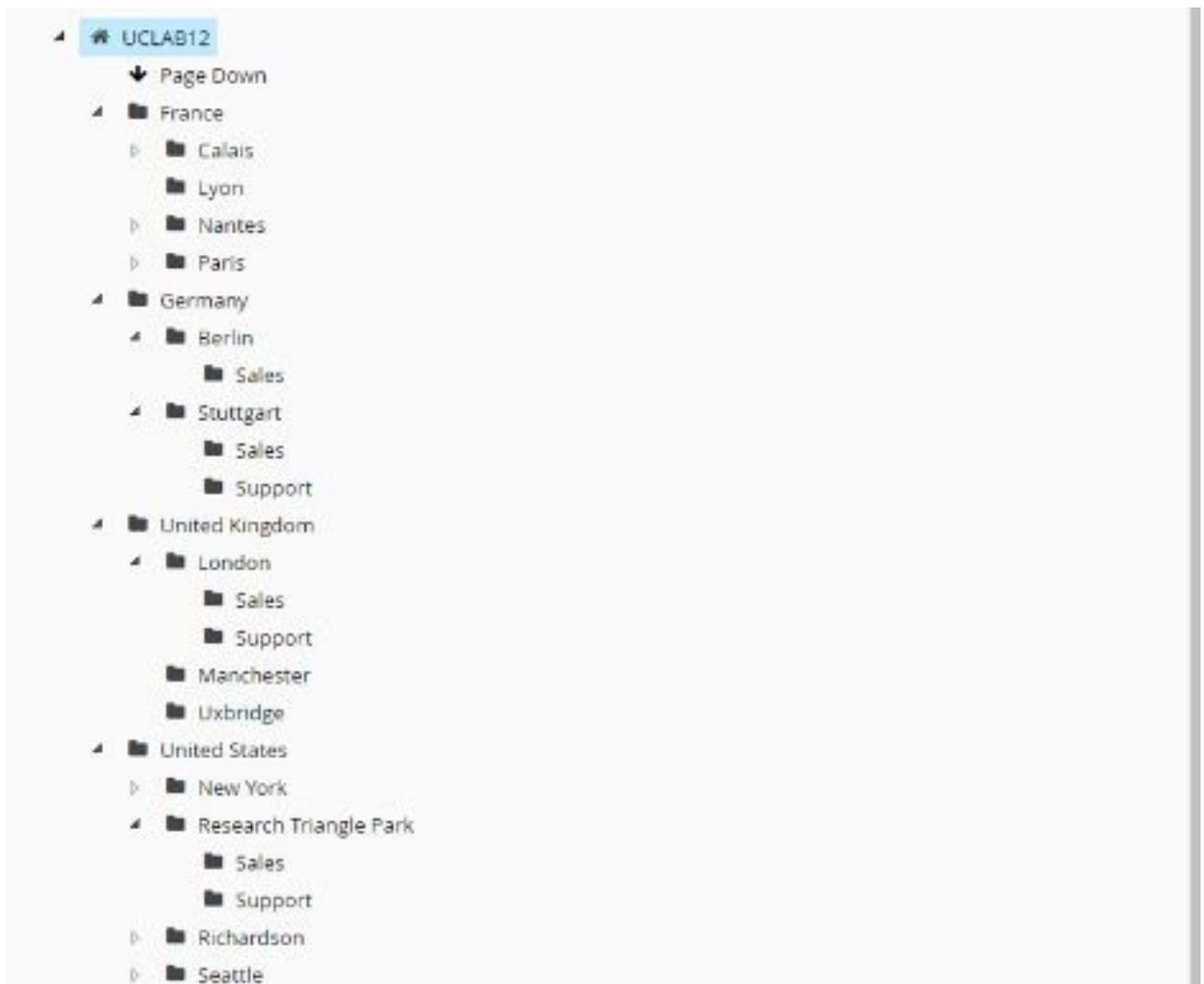
1. Accedere al server CCMP/CCDM, quindi selezionare l'icona Hamburger in alto a sinistra accanto al logo Cisco.



2. Nel menu visualizzato a sinistra, espandere l'elenco a discesa Provisioning.
3. Selezionare Gestione risorse DITA per avviare l'app Gestione risorse DITA.
4. Una volta caricato Gestione risorse DITA nel riquadro centrale, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla cartella tenant e scegliere Crea cartella.



5. Creare la prima cartella denominata Francia.
6. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla cartella France e selezionare Create Folder. Creare la cartella della città per, Calais avanti.
7. Ripetere la procedura descritta in precedenza per creare le altre cartelle necessarie relative al paese e alla città fino a creare l'albero completo.  
La struttura di cartelle completata è mostrata di seguito.



### 3. Sposta utenti portale nella cartella corretta

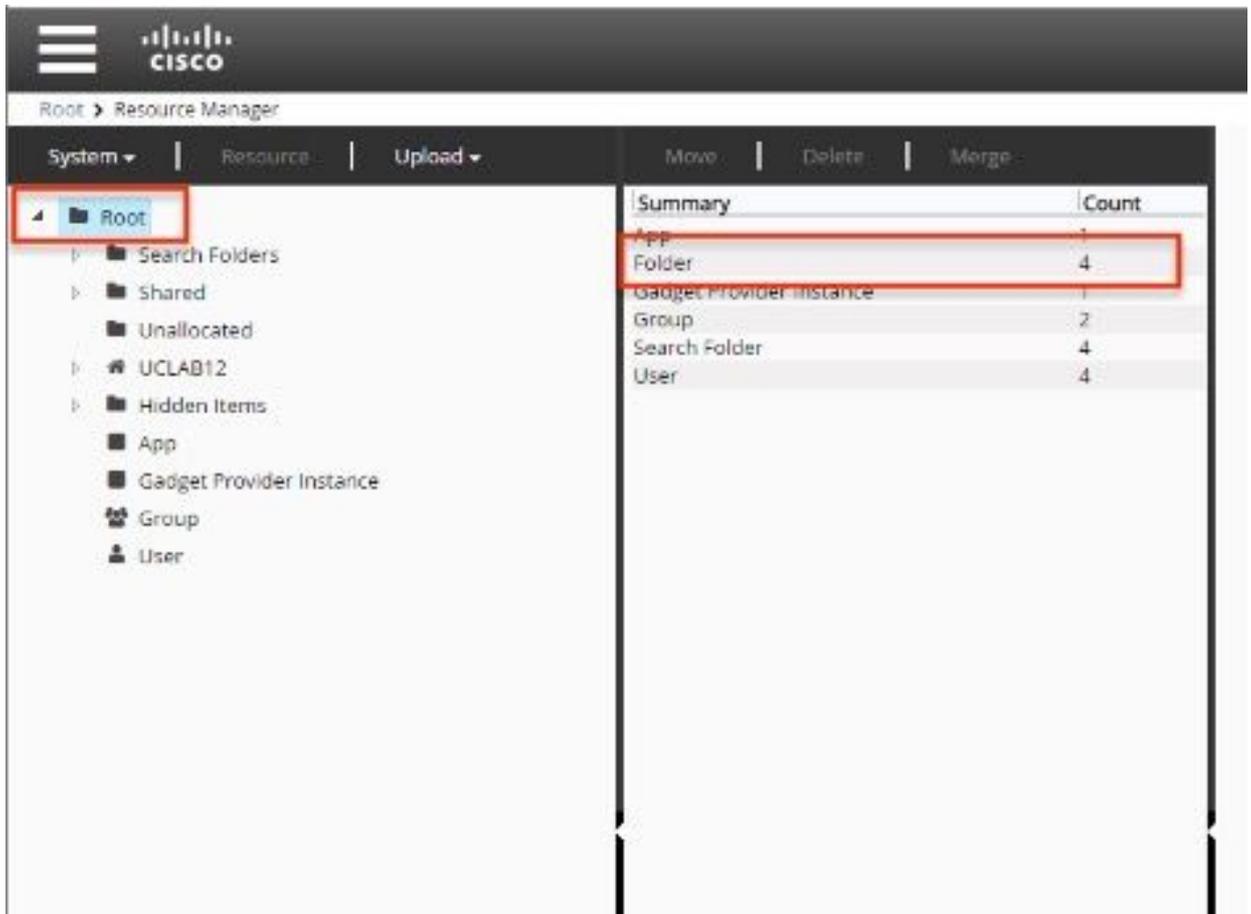
L'account utente del portale di ogni supervisore viene assegnato alla cartella che corrisponde maggiormente al percorso. Questa cartella è il percorso predefinito che viene visualizzato quando si selezionano le risorse nella struttura. I supervisori possono passare a qualsiasi altra cartella a cui hanno accesso. Il layout della cartella in questo esempio non è progettato come limite di sicurezza, ma può essere facilmente adattato per essere utilizzato in questo modo. Per informazioni su come spostare gli utenti del portale esistenti, vedere la sezione Creazione o modifica di utenti del portale riportata di seguito.

## Passaggio 2. Creazione delle regole per i prefissi

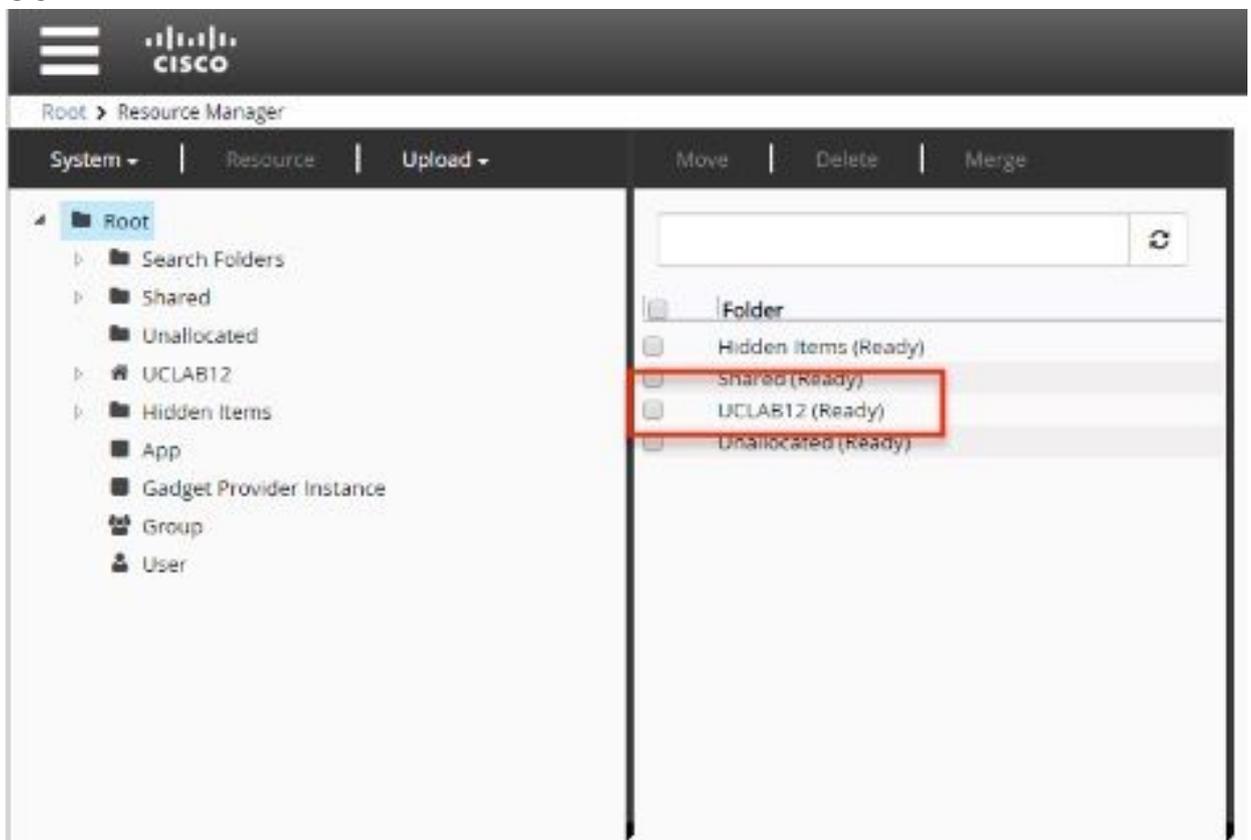
Tutte le operazioni di configurazione del prefisso devono essere eseguite mediante lo strumento Gestione risorse DITA legacy. L'interfaccia del gadget non è stata ancora migliorata per supportare la gestione dei prefissi.

### 1. Crea nuovi prefissi

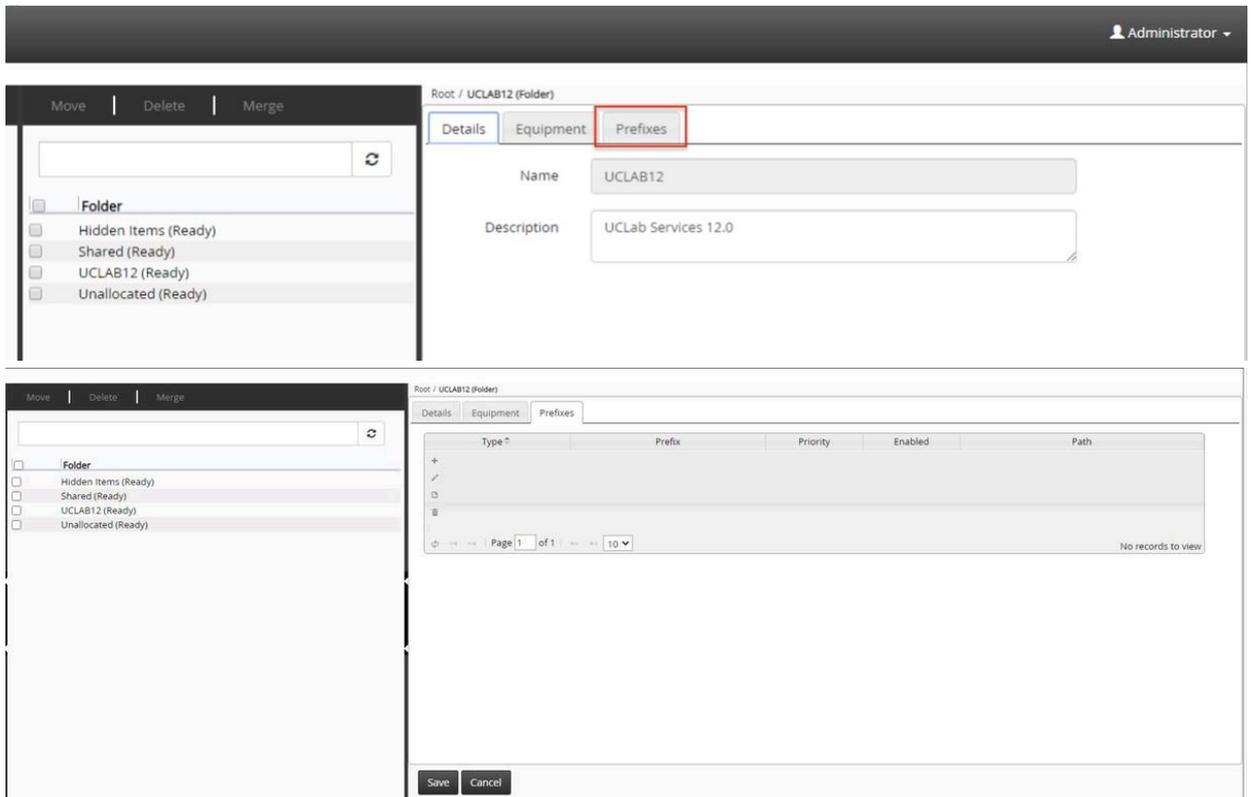
1. In Gestione risorse DITA selezionare la cartella principale, quindi nel riquadro centrale selezionare Cartella.



2. Selezionare quindi la cartella corrispondente al nome del tenant. Nell'esempio, UCLAB12.



3. Nel riquadro a destra, sono disponibili tre schede, selezionare Prefissi. A questo punto viene visualizzata l'area in cui configurare i prefissi.



Durante la creazione dei prefissi, tenete presenti queste linee guida.

- Assicurarsi che la regola sia sufficientemente generica da acquisire tutte le risorse di cui si desidera eseguire il mapping, ma non così generica da corrispondere a risorse non previste

Le regole di prefisso mostrate nell'immagine seguente sono troppo generiche. %DE% non acquisisce solo l'identificativo della contea impostato, ma, a meno che CCMP non sia installato con regole di confronto del database che applicano la distinzione tra maiuscole e minuscole, acquisisce anche Debra, Derrick, Hayden e Madeline. Per questo motivo, è importante catturare la punteggiatura nella convenzione del nome. È possibile che alcuni nomi non corrispondano ancora in modo corretto, ma ciò riduce le possibilità di mancata corrispondenza.



- Ogni prefisso deve essere univoco per il tipo di risorsa

È possibile configurare un prefisso %PG1.US.% sia per gli agenti che per i gruppi di competenze, ma non è possibile avere due regole per le risorse agente con lo stesso prefisso con priorità o percorsi diversi.

- Utilizzare Priorità per garantire che l'ordine dei prefissi sia da più specifico a meno specifico

Nell'immagine seguente, le regole con priorità 2, 3 e 4 non vengono mai associate poiché il prefisso con priorità 1 è più generico.

- Quando si imposta l'elenco di prefissi, assicurarsi di pianificare per il futuro

Mentre le regole di prefisso con priorità 1, 2, 3, 4, 5 sono adatte per un laboratorio con pochissime modifiche o per distribuzioni molto piccole in cui il processo di aggiornamento dei prefissi non richiede molto tempo. Per un sistema più grande o in cui la crescita è prevista, il processo di aggiornamento dell'ordine delle regole può richiedere la necessità di eliminare e ricreare ogni prefisso se non vengono progettate lacune adeguate nella soluzione. Per questo motivo, si consiglia di progettare le regole di prefisso con spazi inclusi anche se tali spazi non verranno utilizzati in futuro. Non vi è alcun impatto sulle prestazioni se vengono inclusi spazi vuoti e la gestione della soluzione potrebbe diventare molto più difficile se tali spazi vuoti non vengono progettati fin dall'inizio. L'intervallo di priorità è compreso tra 0 e 9999, dove 0 rappresenta la regola di priorità massima.

Root / UCLAB12 (Folder)

Details Equipment Prefixes

Type	Prefix	Priority	Enabled	Path
Agent	%CM125.DE.%	1	True	/UCLAB12/Germany
Agent	%CM125.DE_BER.%	2	True	/UCLAB12/Germany/Berlin
Agent	%CM125.DE_STU.%	3	True	/UCLAB12/Germany/Stuttgart
Agent	%CM125.DE_MUN.%	4	True	/UCLAB12/Germany/Munich

Page 1 of 1 | 10 | View 1 - 4 of 4

L'immagine seguente mostra le stesse regole di prefisso ordinate correttamente, ma non consente l'aggiunta futura di altre città in Germania senza dover modificare o eliminare e ricreare la quarta regola.

Type	Prefix	Priority	Enabled	Path
Agent	%CM125.DE_BER.%	1	True	/UCLAB12/Germany/Berlin
Agent	%CM125.DE_STU.%	2	True	/UCLAB12/Germany/Stuttgart
Agent	%CM125.DE_MUN.%	3	True	/UCLAB12/Germany/Munich
Agent	%CM125.DE.%	4	True	/UCLAB12/Germany

4. Selezionare + per aggiungere una nuova regola. Viene visualizzata la casella vuota Aggiungi record.

1. Verificare che la risorsa appropriata sia selezionata nell'elenco a discesa Tipo. È possibile creare regole di prefisso per molte risorse diverse, come illustrato nell'immagine seguente.

**Add Record** [X]

Type: Agent [v]

Prefix: [ ]

Priority: [ ]

Enabled:

Path: [ ]

[Submit] [Cancel]

2. Immettere il valore per il prefisso nella casella Prefisso.  
Nota: Il carattere jolly è %.
3. Immettere un valore compreso tra 0 e 9999 nella casella Priorità.
4. Selezionare la casella Percorso, quindi selezionare la cartella in cui spostare la risorsa.
5. Selezionare Invia una volta completati tutti gli elementi nella casella.

The image shows a dialog box titled "Add Record" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains the following fields:

- Type:** A dropdown menu with "Agent" selected and a green checkmark icon on the right.
- Prefix:** A text input field containing "%CM125.DE.%".
- Priority:** A text input field containing "700".
- Enabled:** A checkbox that is checked with a blue checkmark.
- Path:** A text input field containing "/UCLAB12/Germany".

At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Submit" (with a save icon) and "Cancel" (with an X icon).

5. Ripetere i passaggi precedenti per aggiungere le restanti regole di prefisso.
6. Accertarsi di selezionare Save (Salva) in fondo all'elenco delle regole dei prefissi prima di uscire o disconnettersi da CCMP/CCDM. Se si verifica il timeout della sessione, tutte le modifiche non salvate vengono perse e devono essere reimmesse.

## 2. Modificare l'elenco dei prefissi

Tenete a mente queste linee guida quando iniziate.

- Le regole agiscono solo sulle risorse nella cartella delle risorse del tenant di base (UCLAB12/Agent in questo esempio).  
Se una regola viene modificata o si desidera riclassificare le risorse che sono già state spostate da regole precedenti, è necessario spostare nuovamente la risorsa nella cartella di base nel tenant in base al quale è stata scritta la regola.
- La priorità delle regole di prefisso deve essere compresa tra la più specifica e la meno specifica.  
Se si aggiunge una nuova regola più specifica di quelle esistenti, assicurarsi di configurare la priorità della nuova regola in modo che sia inferiore a quella della regola meno specifica.

### 1. Modificare una regola di prefisso esistente

1. Tornare alla scheda Prefissi nell'interfaccia.
2. Selezionare la riga che si desidera modificare, quindi selezionare l'icona a forma di matita sotto l'elenco di regole.

Root / UCLAB12 (Folder)

Details Equipment Prefixes

Type	Prefix ↑	Priority	Enabled	Path
Agent	%CM125.DE.%	799	True	/UCLAB12/Germany
Agent	%CM125.FR.%	1599	True	/UCLAB12/France
Agent	%CM125.UK.%	4599	True	/UCLAB12/United Kingdom
Agent	%CM125.US%	5999	True	/UCLAB12/United States

+  
✎  
🗑  
📄

Page 1 of 1 10 View 1 - 4 of 4

3. Nella casella Modifica record apportare le modifiche necessarie. Se è stata selezionata la riga errata per errore, selezionare le frecce avanti/indietro nella parte inferiore della casella per spostarsi tra le righe. Se non si seleziona Invia, le modifiche apportate andranno perse. Prima di poter modificare o aggiungere un'altra regola, è necessario completare e inviare ogni modifica. Se si apporta una modifica su una riga, utilizzare le frecce per modificare un secondo record quando la prima modifica viene persa.

**Edit Record** ✕

Type

Prefix

Priority

Enabled

Path

⏪ ⏩  ✕ Cancel

4. Dopo aver apportato le modifiche desiderate, selezionare Salva nella parte inferiore della pagina Prefissi per aggiornare il database.

Root / UCLAB12 (Folder)

Details Equipment Prefixes

Type	Prefix	Priority	Enabled	Path
Agent	%CM125.DE.%	799	True	/UCLAB12/Germany
Agent	%CM125.FR.%	1599	True	/UCLAB12/France
Agent	%CM125.UK.%	4599	True	/UCLAB12/United Kingdom
Agent	%CM125.US%	5999	True	/UCLAB12/United States

+  
✎  
🗑  
⌕

Page 1 of 1 | 10

View 1 - 4 of 4

Save Cancel

## 2. Aggiungo nuova regola

- Una nuova regola può essere aggiunta in qualsiasi momento con gli stessi passaggi elencati nella sezione 2.4.

In questo modo è possibile aggiungere facilmente nuove posizioni, team e così via, nonché suddividere ulteriormente le risorse.

Esempio: Se la società dispone di un centro di contatto in uno stato degli Stati Uniti, ma ne apre un altro e desidera che le risorse siano raggruppate in base all'ufficio in cui si trovano, è possibile modificare la regola esistente per includere l'identificativo di ubicazione e aggiungere una nuova regola con l'identificativo della seconda ubicazione e della cartella rilevante.

Accertarsi di spostare le risorse interessate da questa modifica nella cartella di base del tenant in modo che le regole aggiornate vengano applicate correttamente.

L'elenco completo delle regole di prefisso è mostrato nell'immagine seguente.

Root / UCLAB12 (Folder)

Details Equipment Prefixes

Type	Prefix	Priority	Enabled	Path
Agent	%CM125.DE.BER_%	710	True	/UCLAB12/Germany/Berlin
Agent	%CM125.DE.STU_%	740	True	/UCLAB12/Germany/Stuttgart
Agent	%CM125.DE_%	799	True	/UCLAB12/Germany
Agent	%CM125.FR.CAL_%	1525	True	/UCLAB12/France/Calais
Agent	%CM125.FR.PAR_%	1570	True	/UCLAB12/France/Paris
Agent	%CM125.FR_%	1599	True	/UCLAB12/France
Agent	%CM125.UK.LON_%	4550	True	/UCLAB12/United Kingdom/London
Agent	%CM125.UK_%	4599	True	/UCLAB12/United Kingdom
Agent	%CM125.US.RCH_%	5910	True	/UCLAB12/United States/Richardson
Agent	%CM125.US.RTP_%	5920	True	/UCLAB12/United States/Research Triangle Park
Agent	%CM125.US.NY_%	5979	True	/UCLAB12/United States/New York
Agent	%CM125.US%	5999	True	/UCLAB12/United States

+  
✎  
📄  
🗑️

Page 1 of 1 | 20

View 1 - 12 of 12

Save Cancel

## Passaggio 3. Creazione o modifica dell'utente del portale

### 1. Crea nuovo utente del portale

1. In Gestione risorse DITA selezionare la cartella Tenant.
2. Scegliere il Supervisor di cui si desidera eseguire il provisioning come utente del portale.
3. Selezionare la scheda Persona, quindi selezionare il collegamento nella parte superiore del riquadro per passare al record Persona.

Root / UCLAB12 / TestAgent (Agent)

Details Person Supervisor Agent Teams Skill Groups Attributes Advanced History Custom Data



First Name

Last Name

Description

Login Name

**Peripheral Login**

Login Enabled

SSO Enabled

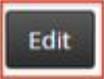
Reset Password

Save Cancel ● Ready

4. Nel record Persona selezionare la scheda Portale.
5. Fare clic sul pulsante Modifica accanto alla casella Account portale.

Root / UCLAB12 / Test\_Name\_Agent (Person)

Details Equipment Portal Agent Advanced History

Portal Account  

1. Nella casella Scegliere un utente selezionare Crea utente.
2. Compila il modulo.
  1. Se si desidera utilizzare Active Directory per autenticare l'utente, specificare il nome utente nel formato DOMINIO\nomeutente o username@domain.com.
  2. È necessario specificare la password, anche per gli account di dominio. La password viene ignorata quando l'utente viene modificato da un utente locale nella sezione Aggiorna utente esistente del portale.
  3. Fare clic su OK.

**Choose a User** [X]

None  
 **Create User**

Login Name:

Password:

Confirm Password:

Existing User

Cancel OK

3. Nella casella Gruppi dell'utente, selezionare il pulsante Aggiungi.

**User's Groups** [X]

Selected user: UCLAB12\testagent

There are not any group memberships for this user/group.

Add

Cancel Back Save

1. Selezionare Supervisor.

**Add Group** [X]

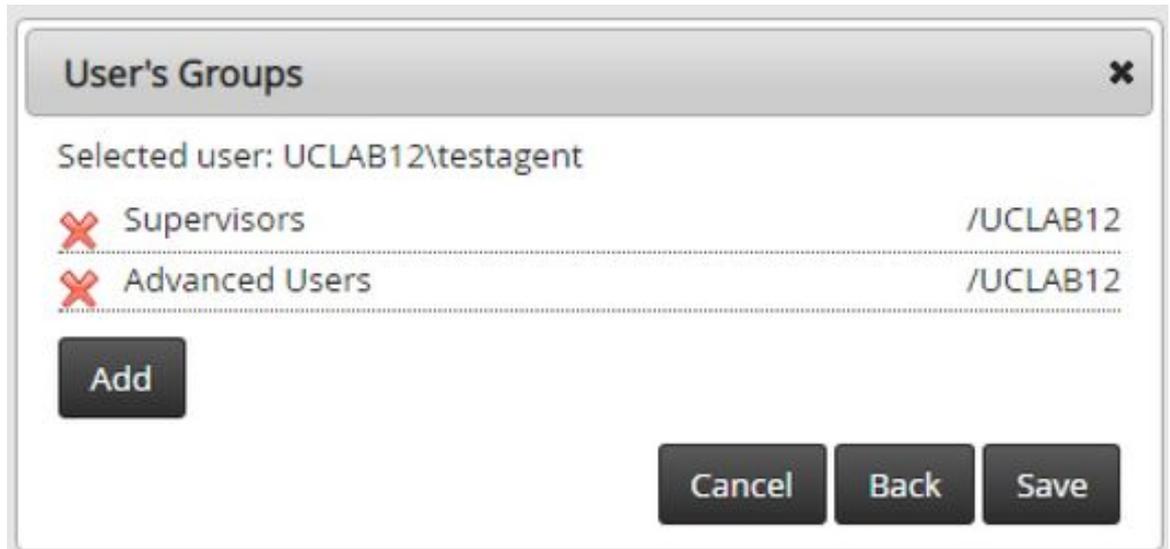
- Root
  - Shared
  - Unallocated
  - UCLAB12**
  - Hidden Items

Advanced Users
Basic Users
<b>Supervisors</b>

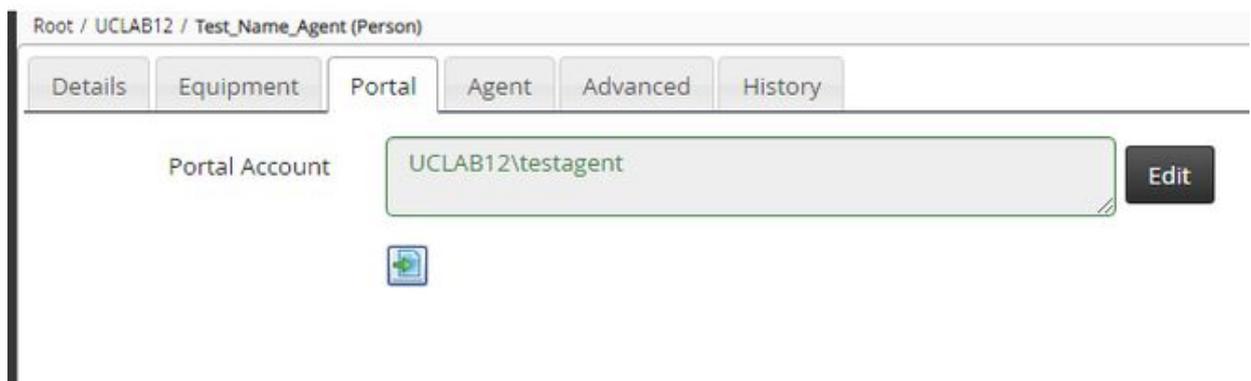
Page 1 of 1

2. Selezionare nuovamente Add, quindi Advanced Users.

4. Selezionare Salva.



6. Selezionare Salva per aggiungere l'account del portale.



7. Procedere con la procedura di aggiornamento seguente per configurare la cartella predefinita dell'utente e aggiornare la protezione.

2. Aggiorna utente del portale esistente

1. Passare alla configurazione Security -> Users, quindi selezionare la cartella del tenant dall'elenco.
2. Selezionare l'utente da modificare.
3. Nella scheda Dettagli apportare le modifiche.
  1. Selezionare il pulsante Modifica accanto alla casella Home directory utente.
  2. Selezionare la cartella che contiene le risorse utilizzate dal supervisore per la maggior parte del tempo. Come accennato in precedenza, quando il supervisore può passare a cartelle diverse quando utilizza l'applicazione, questa cartella è semplicemente la posizione predefinita dell'utente ogni volta.
  3. Se si desidera abilitare l'interfaccia Gadget per il supervisore, selezionare la casella di controllo Modalità avanzata.

UCLAB12\testagent (User)

Details Password Groups

Login Name UCLAB12\testagent

First Name

Last Name

Email

Culture English (United Kingdom)

Description

User Home Folder \\UCLAB12\France\Paris

Associated Person

Advanced Mode

Account Enabled

Internet Script Editor Enabled

Save Back Ready

4. Selezionare la scheda Password se l'utente deve essere un utente con autenticazione di Windows, quindi assicurarsi che la casella di controllo Accesso locale abilitato non sia selezionata.
5. Selezionare Salva per scrivere la modifica nel database.

## Convalida

A questo punto, è necessario disporre di tutta la configurazione necessaria per consentire ai supervisor di filtrare gli agenti in base a insiemi comuni di identificatori. I prefissi creati, tuttavia, non hanno effetto immediato. Il processo di ordinamento delle risorse in base alle regole dei prefissi viene eseguito ogni notte durante l'esecuzione dei processi di manutenzione del database. Questi processi vengono eseguiti sotto forma di processi di SQL Server Agent e, per la maggior parte dei sistemi, sono pianificati per essere eseguiti subito dopo le 00.00 ora locale del server.

Dopo l'esecuzione del job di manutenzione, accedere alla pagina del portale CCMP e spostarsi in Gestione risorse DITA. Verificare che le risorse che si prevede di trasferire siano state spostate e che non siano state spostate risorse non previste.

Utilizzare l'account di un supervisore configurato per accedere alla pagina del portale CCMP. Navigare tra gli strumenti e osservare le differenze. Quando si selezionano le risorse, l'elenco viene filtrato in modo da visualizzare quelle della cartella selezionata come predefinita. Selezionare un'altra cartella e notare che è possibile visualizzare altre risorse. Non esiste una visualizzazione che mostri tutte le risorse da un punto all'altro della struttura. Le cartelle non limitano ciò che può essere visualizzato in qualsiasi percorso. Questa funzionalità può essere estesa facilmente per creare limiti di sicurezza.

## Risoluzione dei problemi

Non sono disponibili procedure specifiche per la risoluzione dei problemi relativi a questa

configurazione.

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).