

# Come aggiornare l'elenco dei team di agenti e sincronizzare in CUIC

## Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problema](#)

[Soluzione](#)

[Verifica](#)

## Introduzione

In questo documento viene descritto il processo di aggiornamento di Agent Team List in Administration Server e Real-Time Data Server (AW) e di sincronizzazione in Cisco Unified Intelligence Center (CUIC).

## Prerequisiti

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 11.6
- CUIC 11.6

## Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- UCCE
- CUIC

## Componenti usati

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

- UCCE 11.6
- CUIC 11.6

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.

# Premesse

I membri dell'elenco Team agenti cambiano di tanto in tanto in base ai requisiti aziendali. Quando un nuovo agente o un agente esistente viene aggiunto e/o rimosso dall'elenco degli agenti, è necessario aggiornare anche CUIC. In questo modo si garantisce che i report sui team di agenti siano accurati e includano tutti gli agenti che ne sono membri correnti.

# Problema

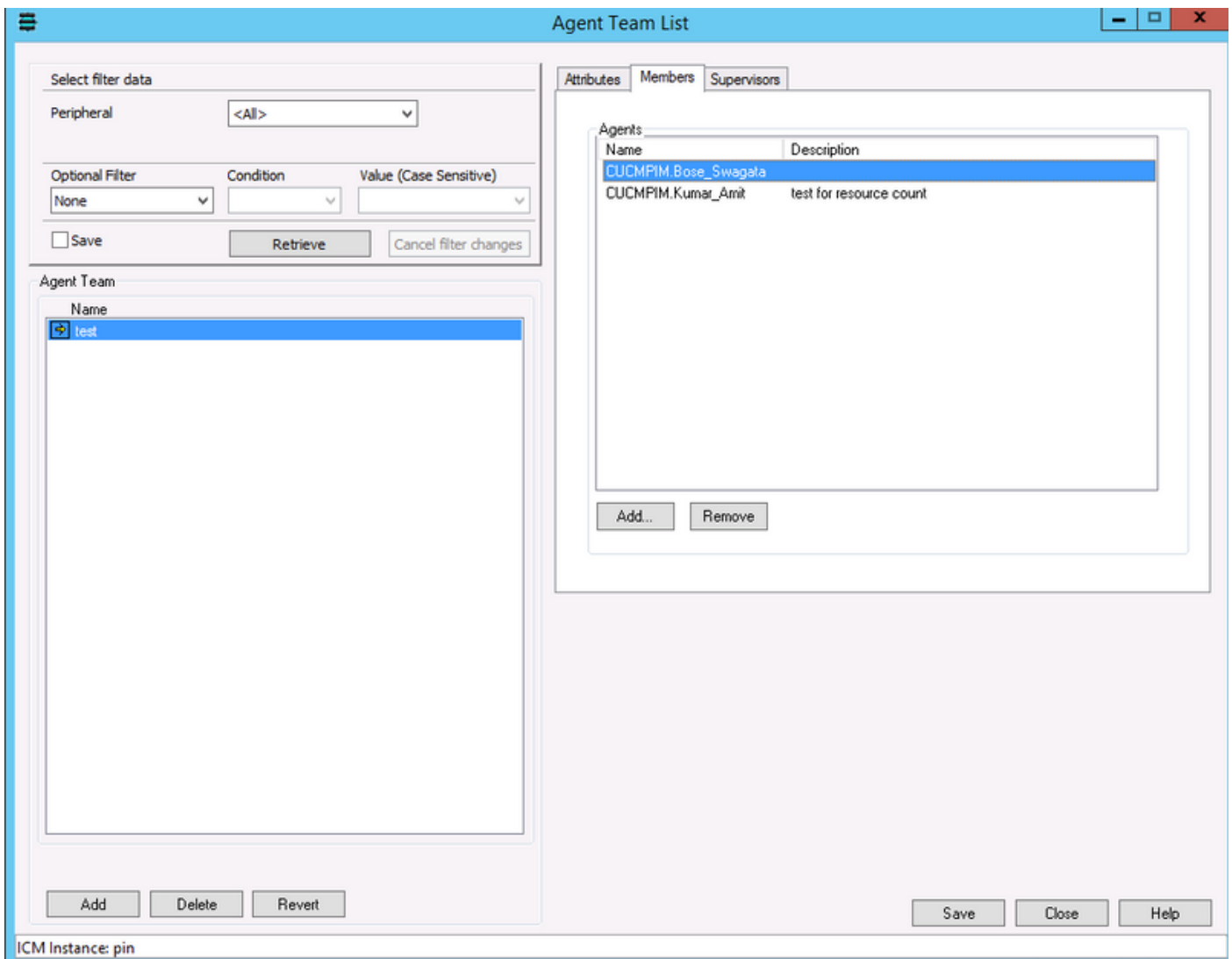
Come aggiornare Agent Team List in AW e assicurarsi che CUIC sia in grado di sincronizzarsi e ottenere questo aggiornamento.

# Soluzione

**Passaggio 1.** Accedere a AW con l'ID utente che ha accesso a Configuration Manager.

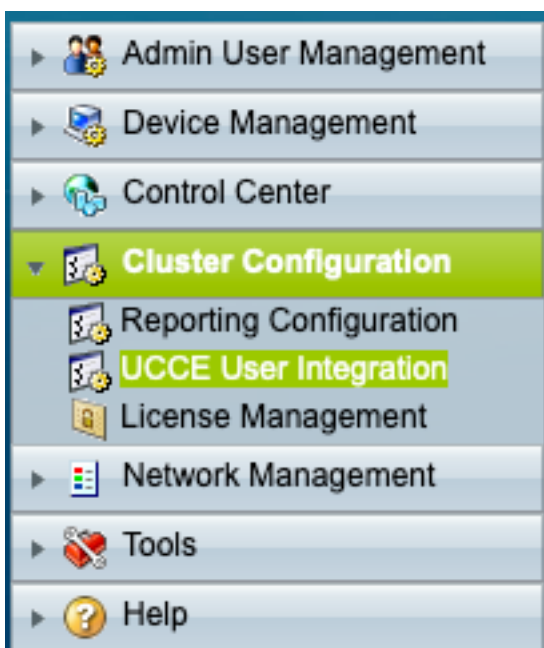
**Passaggio 2.** In Configuration Manager espandere Strumenti, Strumenti elenco e quindi fare doppio clic su Elenco team agenti.

**Passaggio 3.** Evidenziare il nome del team dell'agente che richiede la modifica dei membri. Fare clic sulla scheda "Membri" e apportare le modifiche. Per l'esempio di questo documento verrà aggiunto l'agente, fare clic su Salva come mostrato nell'immagine;

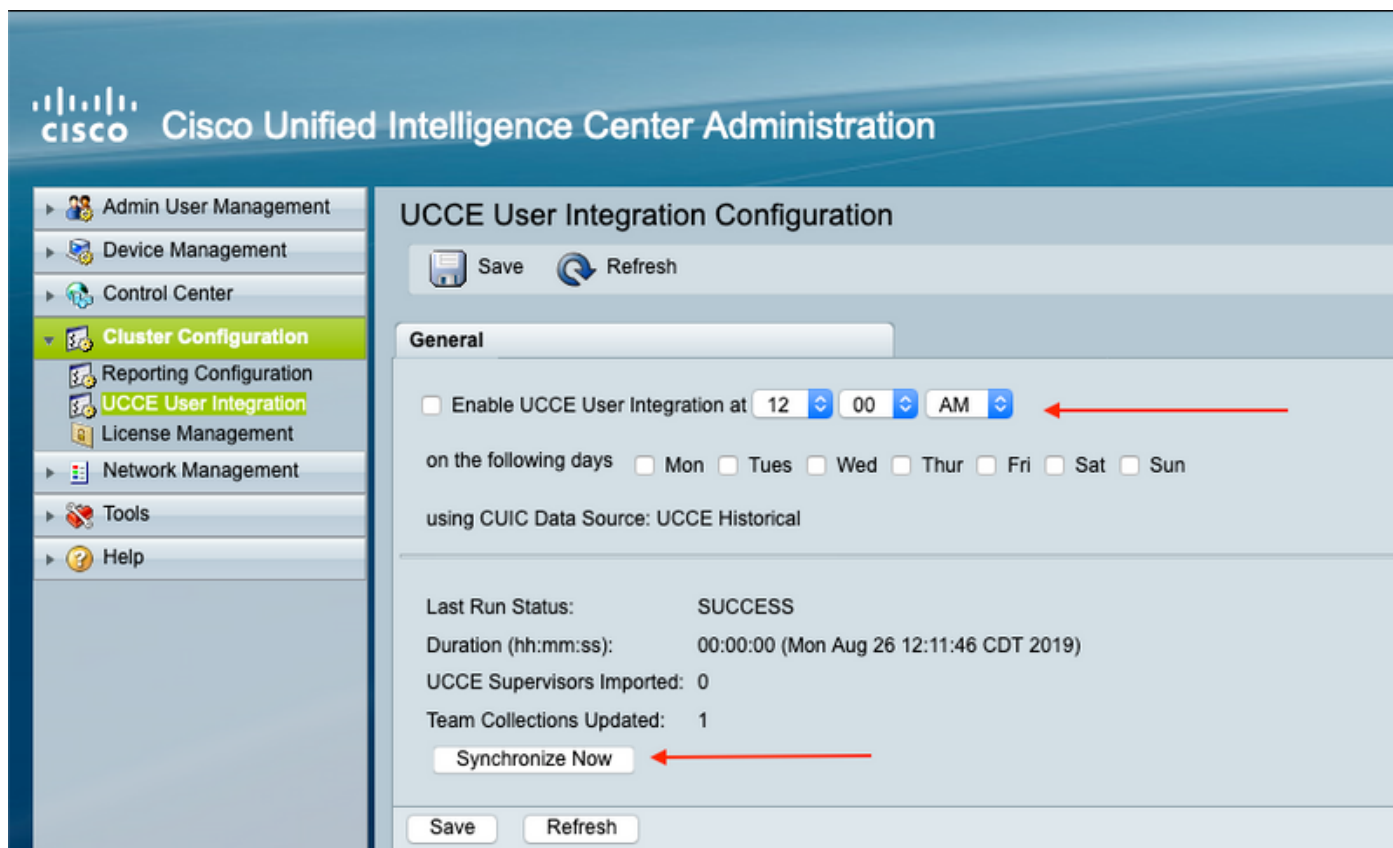


**Passaggio 4.** Accesso a CUIC OAMP (il formato dell'URL sarà: <https://<Indirizzo Ip di CUIC>/oamp/>).

**Passaggio 5.** Espandere il menu "Configurazione cluster" e fare clic su "UCCE User Integration" ; come mostrato nell'immagine

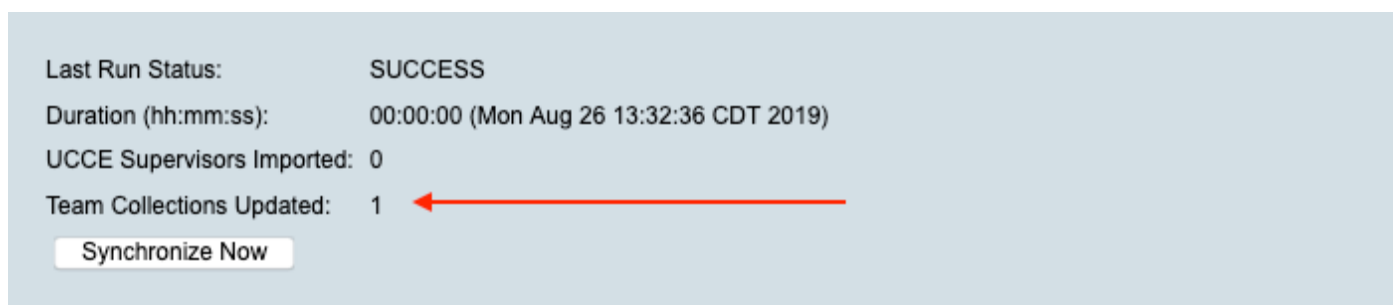


**Passaggio 6.** In Configurazione integrazione utente UCCE è possibile prendere in considerazione due opzioni per l'operazione di sincronizzazione, la pianificazione o l'esecuzione immediata.



**Nota:** Si consiglia di selezionare "Sincronizza ora" solo durante la finestra di manutenzione.

**Passaggio 7.** Al termine dell'operazione di sincronizzazione, la relazione di riepilogo elenca gli aggiornamenti, come illustrato nell'immagine;



## Verifica

Fare riferimento a questa sezione per verificare che la configurazione funzioni correttamente.

Selezionare Filtro all'interno di un report, quindi selezionare il team con l'aggiornamento e assicurarsi che venga elencato lo stesso elenco di membri di AW;

# Choose Filter



## Parameters

Agent Names (agent\_id)

▲ Values cannot be empty

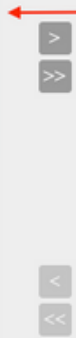
Available: 3 Values

Selected: 0 Values

Search Available

- > test (2/2)
- CUCMPIM.Bose\_Swagata
- CUCMPIM.Kumar\_Amit

Search Selected



Run