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 I'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;

a	Agent Team List		X
Select filter data Peripheral	Attributes Members Supervisor	13	
Optional Filter Condition Value (Case Sensitive) None V V Save Retrieve Cancel filter changes	CUCMPIM.Bose_Swagata CUCMPIM.Kumar_Amit	test for resource count	
Agent Team	Add Remove		
ICM Instance: pin		Save	Liose Help

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

Admin User Management
Bevice Management
Control Center
👻 🕵 Cluster Configuration
Reporting Configuration
CCE User Integration
Cicense Management
Network Management
🕨 💸 Tools
▶ 🕜 Help

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.

راریاری cısco Cisco Unified	Intelligence Center Administration	
🕨 👬 Admin User Management —	UCCE User Integration Configuration	
Bevice Management	Save 💦 Refresh	
Gontrol Center Gontr		
👻 🕵 Cluster Configuration	General	
Reporting Configuration UCCE User Integration License Management	Enable UCCE User Integration at 12 📀 00 📀 AM 😒 👞	
Network Management	on the following days Mon Tues Wed Thur Fri Sat Sun	
🕨 💸 Tools	using CUIC Data Source: UCCE Historical	
🕨 🕜 Help		
	Last Run Status: SUCCESS	
	Duration (hh:mm:ss): 00:00:00 (Mon Aug 26 12:11:46 CDT 2019)	
	UCCE Supervisors Imported: 0	
	Team Collections Updated: 1	
	Synchronize Now	
	Save Refresh	

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;

Last Run Status:	SUCCESS
Duration (hh:mm:ss):	00:00:00 (Mon Aug 26 13:32:36 CDT 2019)
UCCE Supervisors Imported:	0
Team Collections Updated:	1 🗲
Synchronize Now	

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;

generation (engene_inst)				
Values cannot be empty				
vailable: 3 Values			Selected: 0 Values	C
Search Available	٩		Search Selected	Q
• test (2/2)				
		>		
CUCMPIM.Bose_Swagata		>>		
CUCMPIM.Kumar_Amit				
		<		
		<<		

l