

フォルダとプレフィックスルールによるリソース選択の簡素化

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[レイアウト例](#)

[設定](#)

[ステップ 1: 必要な構造の作成](#)

[選択した命名規則に従ったリソースの命名または名前変更](#)

[フォルダ構造の作成](#)

[ポータルユーザを正しいフォルダに移動する](#)

[ステップ 2: プレフィックスルールの作成](#)

[新しいプレフィックスの作成](#)

[プレフィックスリストの編集](#)

[ステップ 3: ポータルユーザの作成または変更](#)

[新しいポータルユーザの作成](#)

[既存のポータルユーザの更新](#)

[検証](#)

[トラブルシューティング](#)

はじめに

このドキュメントでは、Contact Center Management Portal(CCMP)およびContact Center Domain Manager(CCDM)のフォルダとプレフィックスルールを使用してリソース選択を簡素化する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアのバージョンに基づいています。

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

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。 このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。 対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

背景説明

CCMPおよびCCDMユーザは、エージェントチーム、サイト、またはリージョンを使用して、製品の選択領域に表示されるリソースをフィルタリングしたいと考えています。UCCEにバンドルされたリスキルツールの以前のバージョン（9.0以前）では、複数のフィールドでフィルタリングする方法があり、そのうちの1つがエージェントチームでした。これはCCMP/CCDMの機能ではありませんが、一連のフォルダ、プレフィックスルール、インポートルール、およびオブジェクトのエンタープライズ名の構造化命名規則を使用して、動作をエミュレートできます。

レイアウト例

このドキュメントでは、スクリーンショットとコマンド例にラボシステムを使用します。 このセクションでは、このドキュメント全体の例で示した設定の詳細を示します。

CCMPのテナント名はUCLAB12です。

これらのオブジェクト名は、次に示す規則で使用されます。

- 論理インターフェイスコントローラ – PG01
- ペリフェラル – PG1
- ルーティングクライアント：CM125

これに備えて、フォルダに並べ替える各リソースの名前を共通の形式に変更しました。

次の例では、{LOC}はUCCEが割り当てる共通の命名規則を表します。 例として、PG01_PG1_CM125があります。

都市レベルのフォルダにリソースを配置する場合、形式は次のようになります。

{LOC}.{Country}.{City}_{ResourceIdentifier}

国と都市が1つしかない場合の形式は次のとおりです。

{LOC}.{Country}_{ResourceIdentifier}

この形式の重要な点は、プレフィックスを適用するために使用される識別部分です {LOC}のプラス期間の後に開始し、で終了する {ResourceIdentifier}の直前のアンダースコア。これは、一貫性を促進し、プレフィックスによってリソースが誤って移動されないようにするために行われます

。

表 1. リソースの移動先のリソースIDとフォルダ

リソース識別子の接頭辞	ホームフォルダ
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/英国/ロンドン
PG01_PG1_CM125.UK_	/UCLAB12/英国
PG01_PG1_CM125.US.RTP_	/UCLAB12/米国/リサーチトライアングルパーク
PG01_PG1_CM125.US.RCH_	/UCLAB12/米国/リチャードソン
PG01_PG1_CM125.US.NY_	/UCLAB12/米国/ニューヨーク
PG01_PG1_CM125.US_	/UCLAB12/米国

設定

ステップ 1：必要な構造の作成

1. 選択した命名規則に従ったリソースの命名または名前変更

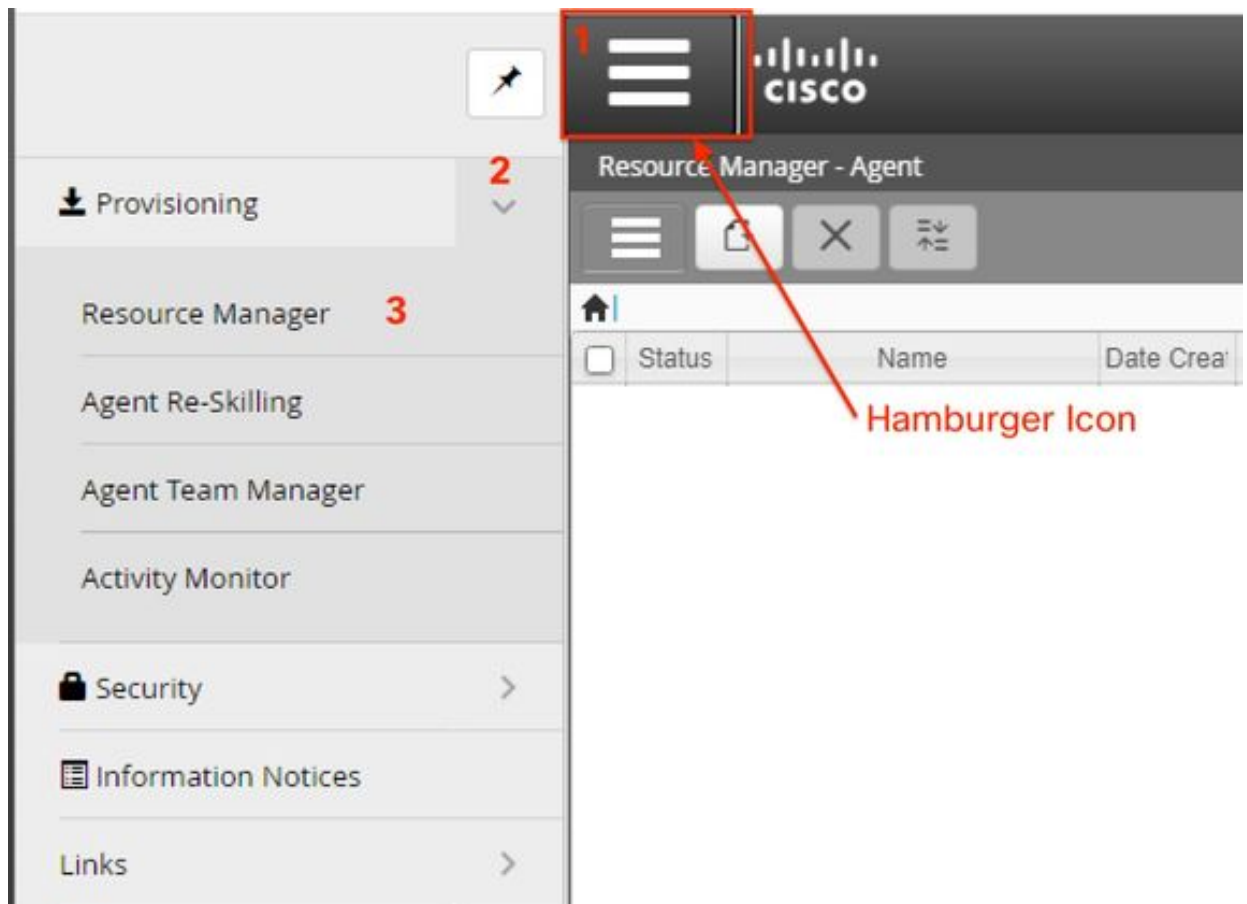
この設計を実装するために行う必要がある重要な決定の1つは、一貫したオブジェクト名の規則です。このドキュメントの例は、エージェントを国と都市で分類する多国籍企業です。各都市のメインオフィスで働いていないエージェントもいるため、エージェントは現在の国でソートされます。続行する前に、選択した命名規則に従って新しいリソースを作成するか、すでに設定したリソースの名前を変更して正しく並べ替えられるようにします。

2. フォルダ構造の作成

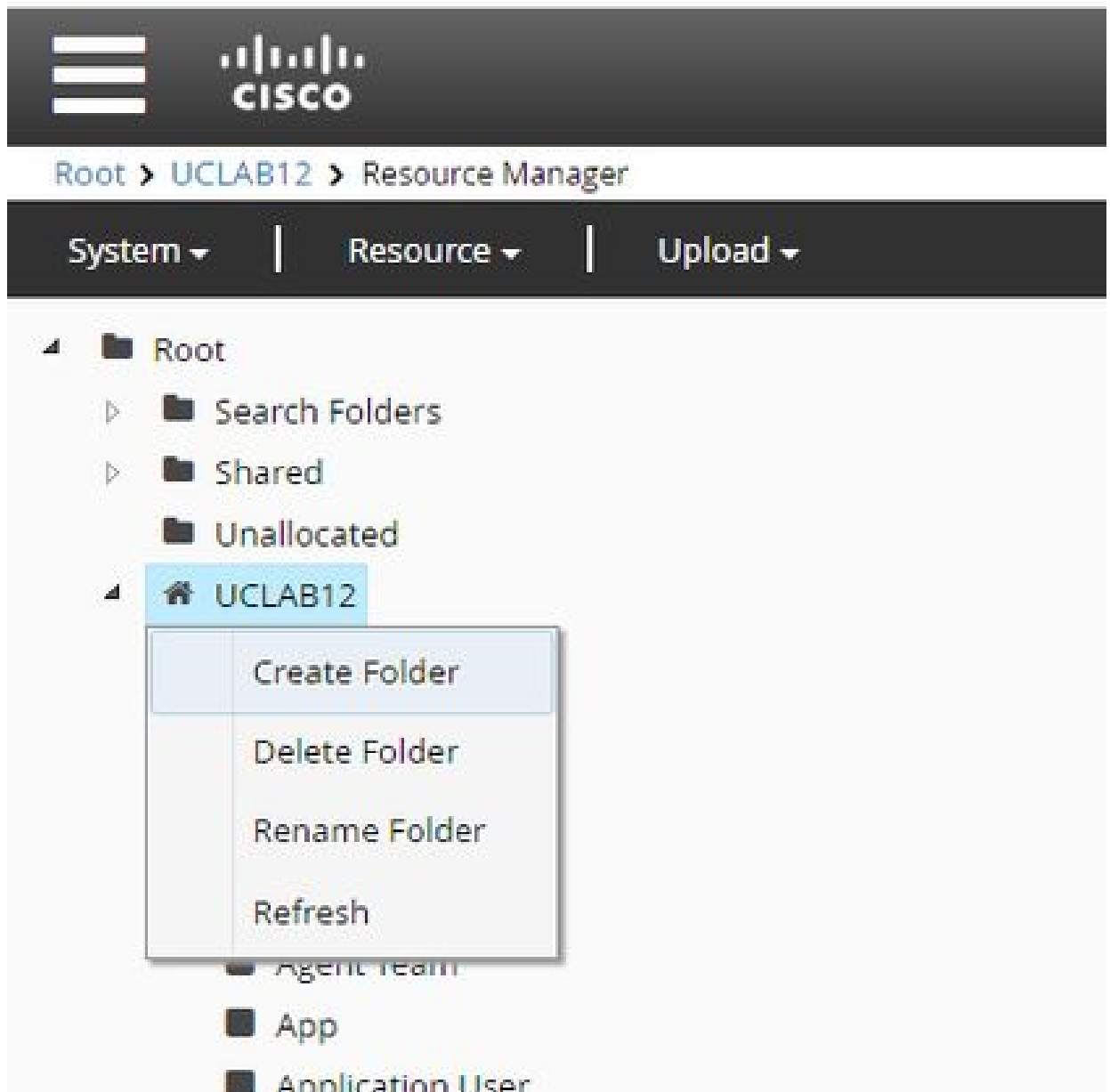
テナントフォルダの下に、国別のフォルダが作成されています。各国のフォルダの下に、都市ごとにフォルダが作成されます。各都市のフォルダの下に2つの追加フォルダが作成され、エージェントはさらに2つのチーム（セールスとサポート）に分割されます。最後の2つのフォルダのメンバーシップは、スーパーバイザが手動で行います。

フォルダ構造を作成するには、次の手順を実行します。

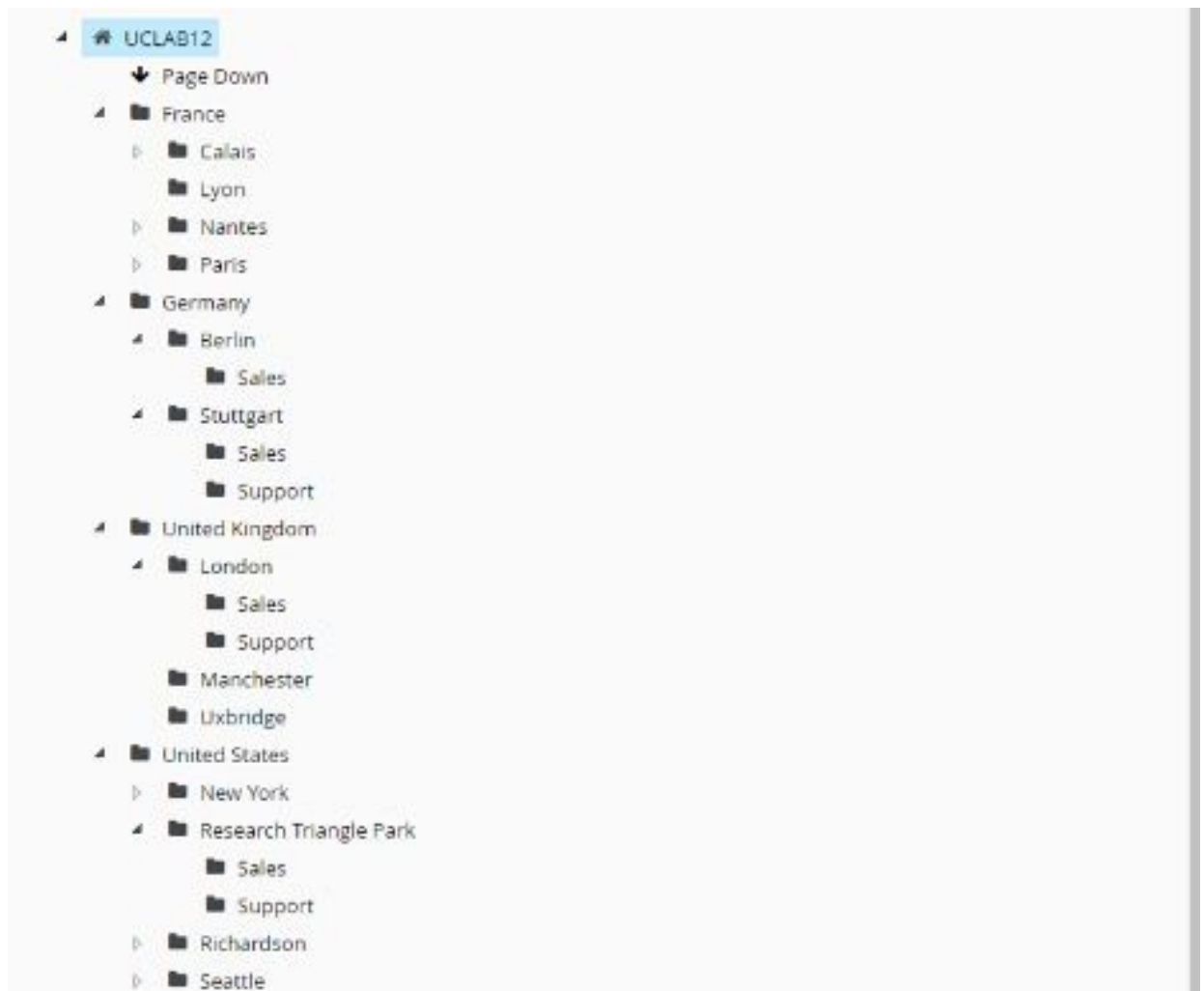
1. CCMP/CCDMサーバにログインし、シスコのロゴの横にある、上部のハンバーガーアイコンを選択します。



2. 左側に表示されるメニューで、Provisioningドロップダウンを展開します。
3. Resource Managerを選択して、Resource Managerアプリケーションを起動します。
4. リソースマネージャが中央のペインにロードされたら、テナントフォルダを右クリックしてCreate Folderを選択します。



5. Franceという名前の最初のフォルダを作成します。
6. Franceフォルダを右クリックし、Create Folderを選択します。 次に、カレーの市フォルダを作成します。
7. ツリーが完成するまで、上記の手順を繰り返して、他の必要な国と都市のフォルダを作成します。
完成したフォルダツリーは次のとおりです。



3. ポータルユーザを正しいフォルダに移動する

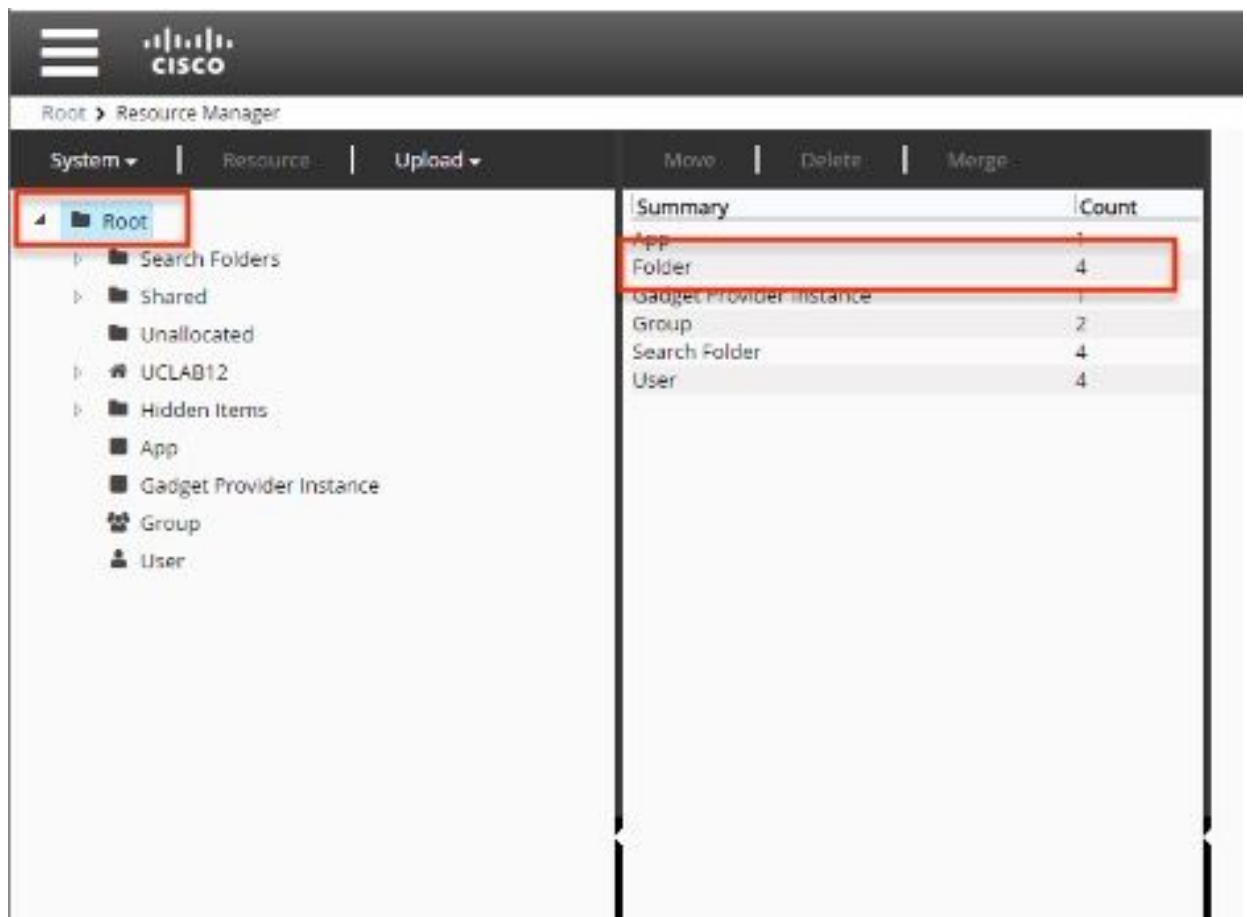
各スーパーバイザのポータルユーザアカウントは、それぞれのロケーションに最も近いフォルダに割り当てられます。このフォルダは、ツリーでリソースを選択したときに表示されるデフォルトの場所です。スーパーバイザは、アクセス可能な他のフォルダに切り替えることができます。この例のフォルダレイアウトはセキュリティ境界として意図されていませんが、この方法で使用するように簡単に調整できます。既存のポータルユーザを移動する方法については、以下の「ポータルユーザの作成または変更」セクションを参照してください。

ステップ 2：プレフィックスルールの作成

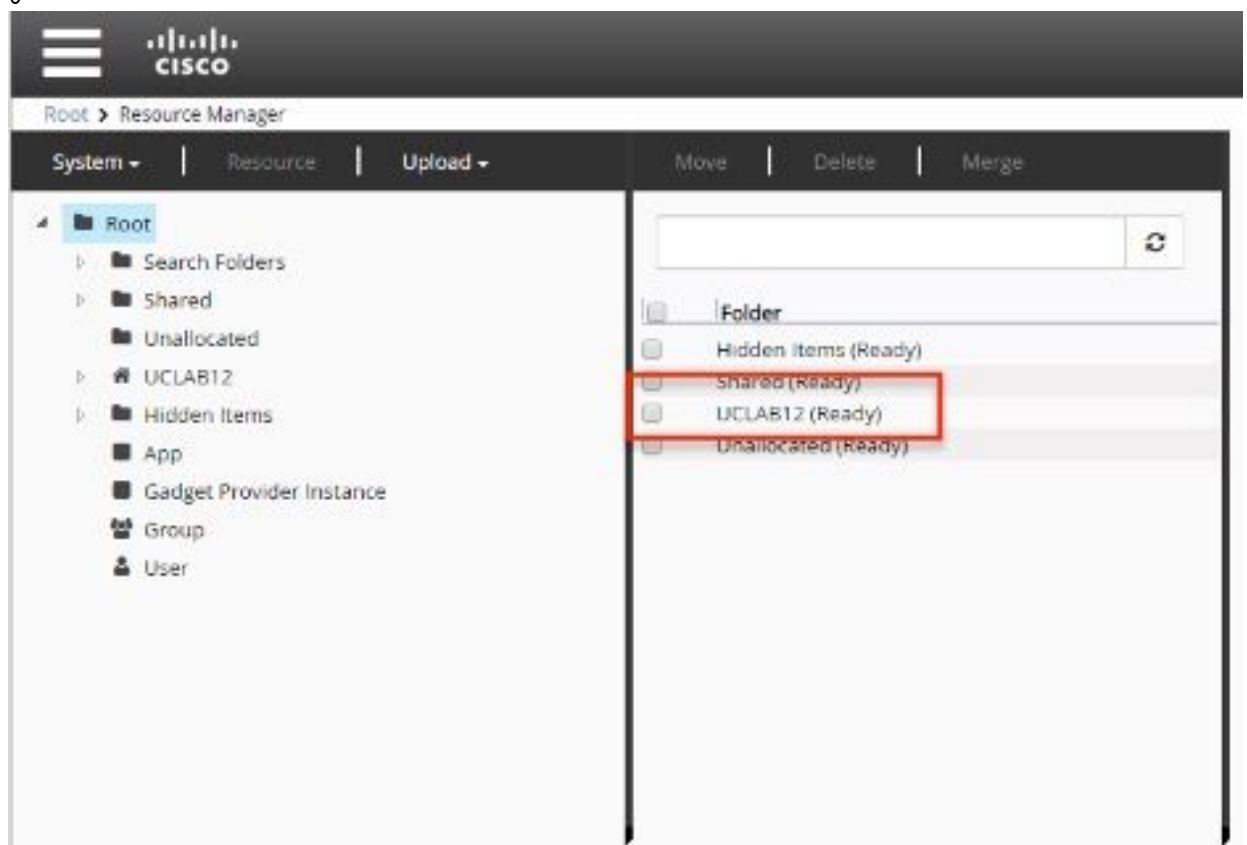
すべてのプレフィックス設定は、従来のリソースマネージャツールを使用して行う必要があります。ガジェットインターフェイスは、プレフィックス管理をサポートするように拡張されています。

1. 新しいプレフィックスの作成

1. リソースマネージャでルートフォルダを選択し、中央のペインでフォルダを選択します。



2. 次に、テナントの名前に対応するフォルダを選択します。この例ではUCLAB12です。



3. 右側のペインには3つのタブがあり、Prefixesを選択します。プレフィックスを設定する領域が表示されます。

Administrator

Move | Delete | Merge

Root / UCLAB12 (Folder)

Details | Equipment | **Prefixes**

Name: UCLAB12

Description: UCLab Services 12.0

Folder

- ☐ Hidden Items (Ready)
- ☐ Shared (Ready)
- ☐ UCLAB12 (Ready)
- ☐ Unallocated (Ready)

Root / UCLAB12 (Folder)

Details | Equipment | Prefixes

Type	Prefix	Priority	Enabled	Path
No records to view				

Page 1 of 1

Save Cancel

プレフィックスを作成する際は、次のガイドラインに従ってください。

- ルールが、マップするすべてのリソースをキャプチャできるほど汎用的であるが、意図しないリソースに一致するほど汎用的ではないことを確認します。次の図に示すプレフィックスルールは汎用的すぎます。 %DE%は、設定した郡IDをキャプチャするだけでなく、ケースを適用するデータベース照合順序でCCMPがインストールされていない限り、Debra、Derrick、Hayden、およびMadelineもキャプチャします。そのため、命名規則に従って句読点をキャプチャすることが重要です。一部の名前が誤って一致している場合がありますが、これにより不一致が発生する可能性が低くなります。

Root / UCLAB12 (Folder)

Details | Equipment | Prefixes

Type	Prefix	Priority	Enabled	Path
Agent	%DE%	1	True	/UCLAB12/Germany

Page 1 of 1

View 1 - 1 of 1

- 各プレフィックスは、リソースタイプで一意である必要があります。エージェントとスキルグループの両方に対してプレフィックス %PG1.US.%を設定できますが、優先順位やパスが異なる同じプレフィックスを持つエージェントリソースに対して2つのルールを設定すること

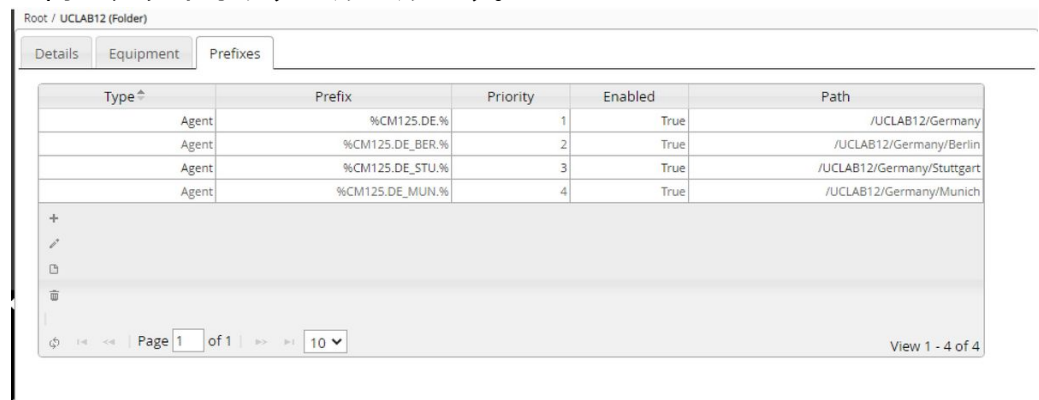
はできません。

- 優先順位を使用して、プレフィックスの順序が最も具体的なものから最も具体的でないものになるようにします

次の図では、プライオリティ2、3、および4のルールは決して一致しません。これは、プライオリティ1のプレフィックスのほうが一般的であるためです。

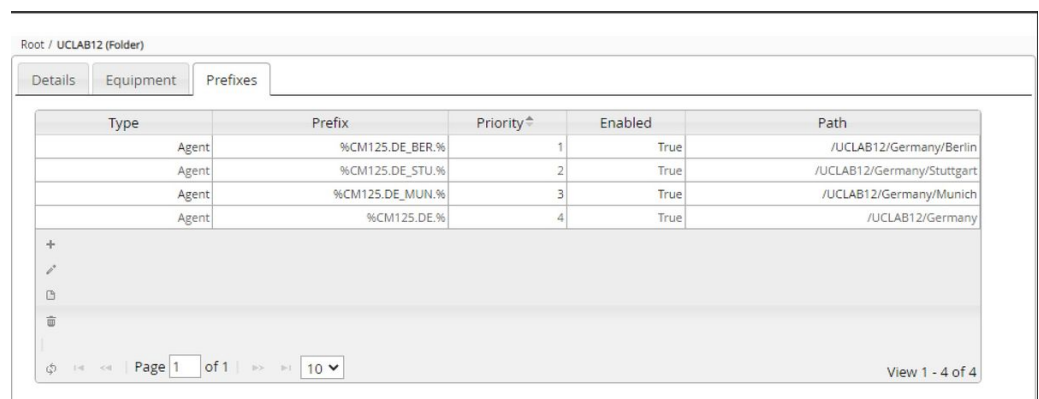
- プレフィックスリストを設定する際には、将来に備えた計画を立てるようになしてください

プライオリティ1、2、3、4、5のプレフィックスルールは、変更がほとんどないラボ環境や、プレフィックスを更新するプロセスに時間がかからない非常に小規模な展開に適しています。大規模なシステムや、拡張が予想されるシステムでは、適切なギャップがソリューションに組み込まれて設計されていない場合、ルールの順序を更新するプロセスで各プレフィックスを削除して再作成する必要がある場合があります。このため、今後ギャップが使用されない場合でも、ギャップを含むプレフィックスルールを設計することが推奨されるベストプラクティスです。ギャップが含まれていてもパフォーマンスへの影響はなく、最初からギャップが設計されていなければ、ソリューションの管理が非常に困難になる可能性があります。プライオリティ値の範囲は0 ~ 9999で、0が最も高いプライオリティルールです。



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

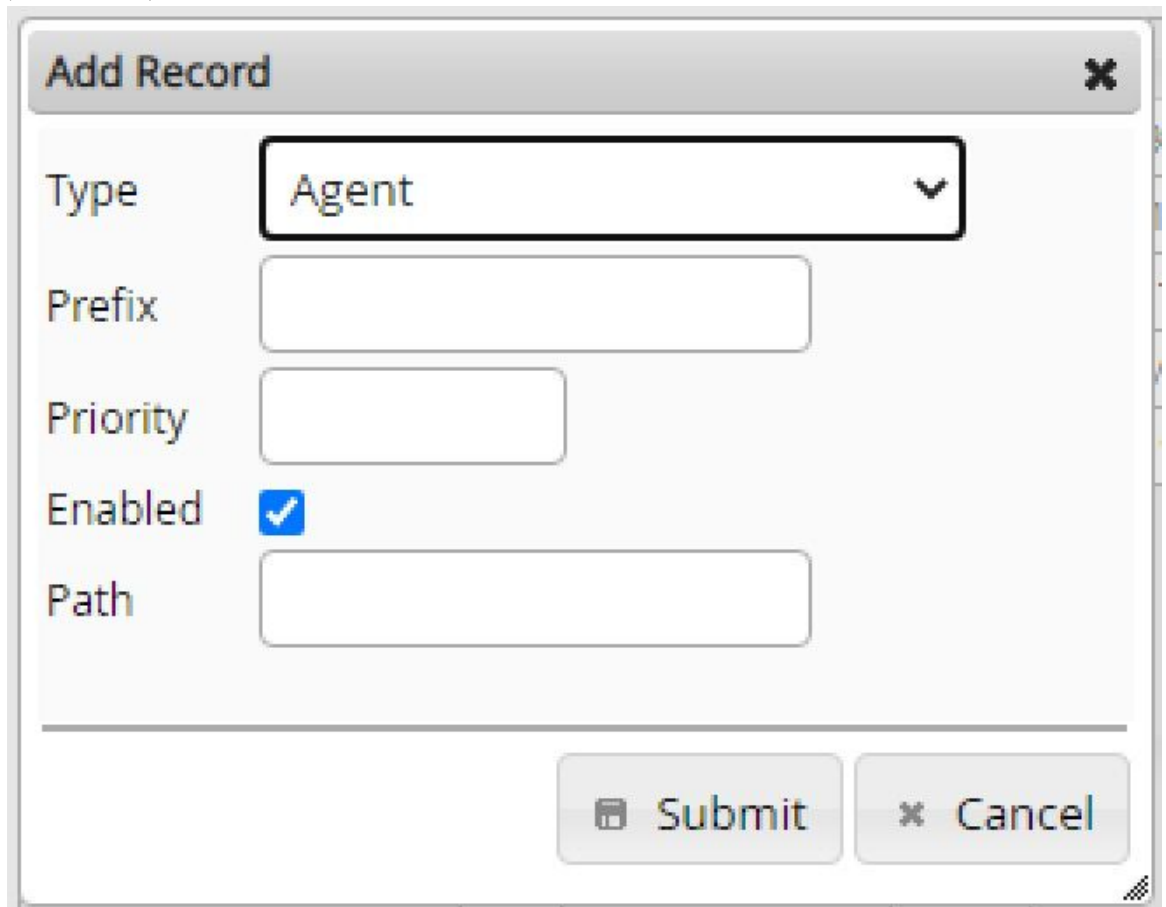
次の図では、同じプレフィックスルールが正しく配列されていますが、ドイツの他の都市を追加するには、4番目のルールを編集または削除して再作成する必要があります。



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

- 新しいルールを追加するには、+を選択します。空白のAdd Recordボックスが表示されます。

1. Typeドロップダウンで適切なリソースが選択されていることを確認します。
プレフィックスルールは、次の図に示すように、さまざまなリソースに対して作成できます。



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 and controls:

- Type:** A dropdown menu with "Agent" selected and a downward arrow.
- Prefix:** An empty text input box.
- Priority:** An empty text input box.
- Enabled:** A checkbox that is checked, indicated by a blue checkmark icon.
- Path:** An empty text input box.

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

2. Prefixボックスにプレフィックスの値を入力します。
注：ワイルドカード文字は%です。
3. Priorityボックスに、0 ~ 9999の値を入力します。
4. Pathボックスを選択してから、リソースの移動先のフォルダを選択します。
5. ボックス内のすべての項目を入力したら、Submitを選択します。

Add Record [X]

Type: Agent ✓

Prefix: %CM125.DE.%

Priority: 700

Enabled: ☒

Path: /UCLAB12/Germany

[Submit] [Cancel]

5. 前述の手順を繰り返して、残りのプレフィックスルールを追加します。
6. CCMP/CCDMを終了またはログアウトする前に、プレフィックスルールリストの下部にあるSaveを選択します。セッションがタイムアウトした場合、保存されていない変更はすべて失われ、再入力する必要があります。

2. プレフィックスリストの編集

作業を開始する際には、次のガイドラインに留意してください。

- ルールは、ベーステナントリソースフォルダ（この例ではUCLAB12/Agent）内のリソースにのみ作用します。
ルールが変更された場合、または以前のルールによって既に移動されているリソースを再編成する場合は、ルールの書き込み先であるテナントのベースフォルダにリソースを戻す必要があります。
- プレフィックスルールのプライオリティは、最も固有性の高いものから順に実行する必要があります
既存のルールよりも詳細に指定された新しいルールを追加する場合は、新しいルールの優先度を下位のルールよりも低く設定してください。

1. 既存のプレフィックスルールの編集

1. インターフェイスのPrefixesタブに戻ります。
2. 変更する行を選択し、ルールのリストの下にある鉛筆アイコンを選択します。

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. [レコードの編集]ボックスで、必要な変更を行います。間違っただ行を選択した場合は、ボックスの下部にある前後の矢印を選択して、行を移動します。Submitを選択しないと、行った変更がすべて失われます。各編集を完了して送信してから、別のルールを編集または追加する必要があります。1つの行を変更した場合は、矢印を使用して2番目のレコードを変更すると、最初の変更は失われます。

Edit Record ✕

Type Agent ▼

Prefix %CM125.FR.%

Priority 1599

Enabled ☒

Path /UCLAB12/France

◀ ▶

Submit Cancel

4. 必要な変更を行った後、Prefixesページの下部にあるSaveを選択して、データベースを更新します。

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. 新しいルールの追加

- セクション2.4と同じ手順で、いつでも新しいルールを追加できます。
これにより、新しい場所やチームなどを簡単に追加したり、リソースをさらに分割したりできます。
例：会社のコンタクトセンターの所在地が米国の州に1つしかなく、別の所在地を開設する場合に、リソースをその所在地のオフィス別にグループ化するには、既存のルールを編集して、所在地のIDと、2つ目の所在地のIDおよび関連フォルダを追加した新しいルールを追加します。
更新されたルールが正しく適用されるように、この変更の影響を受けるリソースをテナントの基本フォルダに戻してください。

プレフィックスルールの完全なリストを次の図に示します。

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

ステップ 3：ポータルユーザの作成または変更

1. 新しいポータルユーザの作成

- リソースマネージャで、テナントフォルダを選択します。
- ポータルユーザとしてプロビジョニングするスーパーバイザを選択します。
- 「個人」タブを選択し、ペインの上部にあるリンクを選択して個人レコードに切り替えます。

Root / UCLAB12 / TestAgent (Agent)

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



First Name Test_Name

Last Name Agent

Description

Login Name testagent@uclab12.local

Peripheral Login

Login Enabled ☒

SSO Enabled ☐

Reset Password ☐

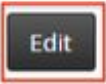
Save Cancel Ready

4. PersonレコードでPortalタブを選択します。

5. Portal Accountボックスの横にあるEditボタンをクリックします。

Root / UCLAB12 / Test_Name_Agent (Person)

Details Equipment Portal Agent Advanced History

Portal Account None 

1. 「ユーザーの選択」ボックスで、「ユーザーの作成」を選択します。

2. フォームに入力します。

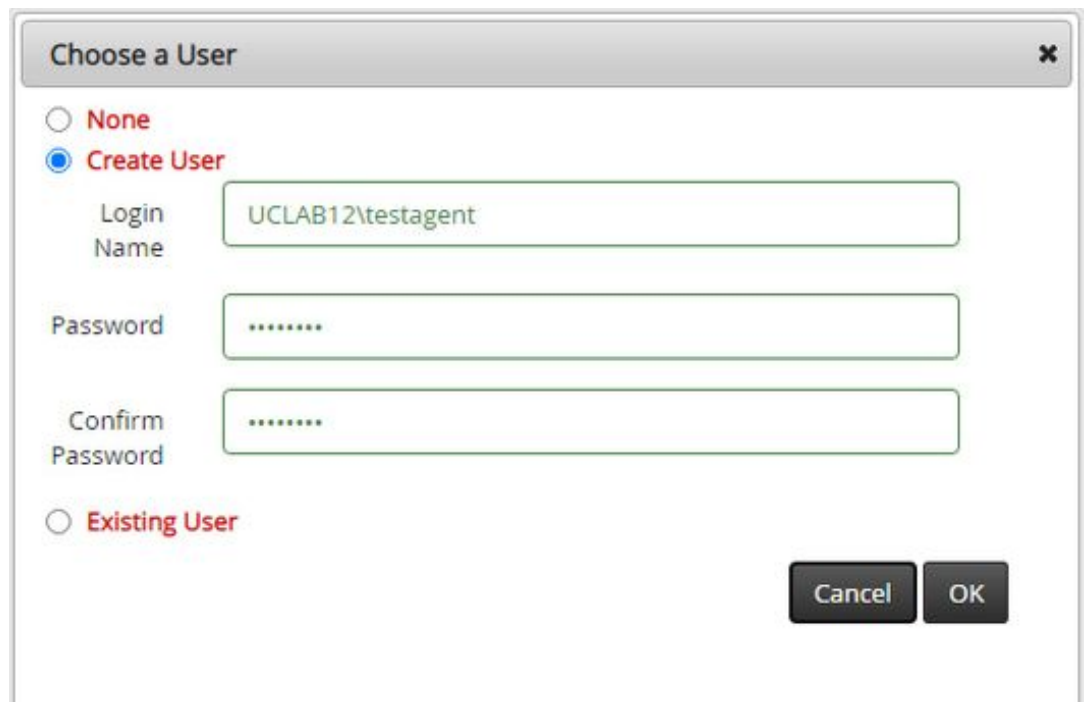
1. Active Directoryを使用してユーザを認証する場合は、

DOMAIN\usernameまたはusername@domain.comのいずれかの形式でユーザ名を指定します。

2. ドメインアカウントの場合でも、パスワードを指定する必要があります。

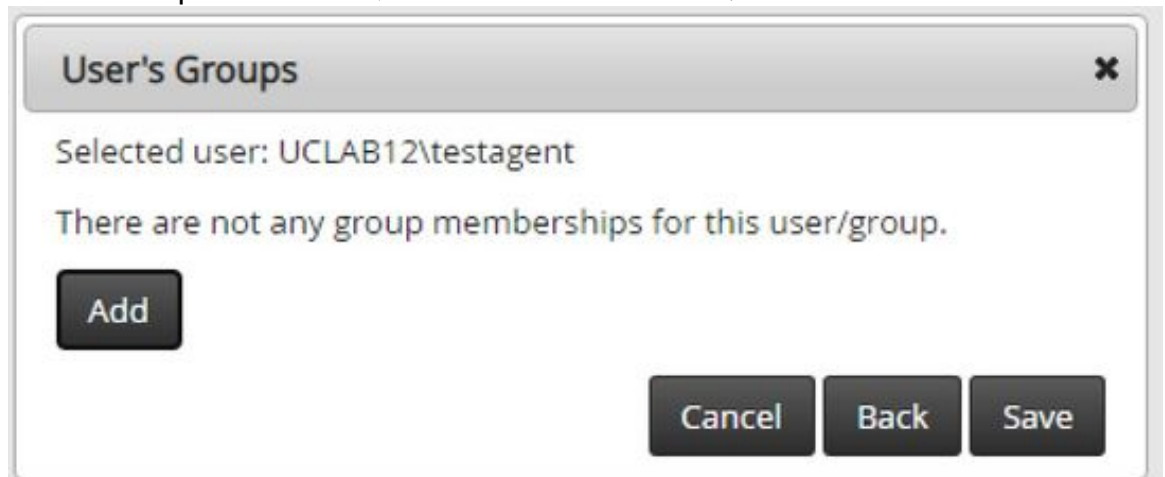
Update Existing Portal Userセクションでユーザがローカルユーザから変更された場合、パスワードは無視されます。

3. [OK] をクリックします。



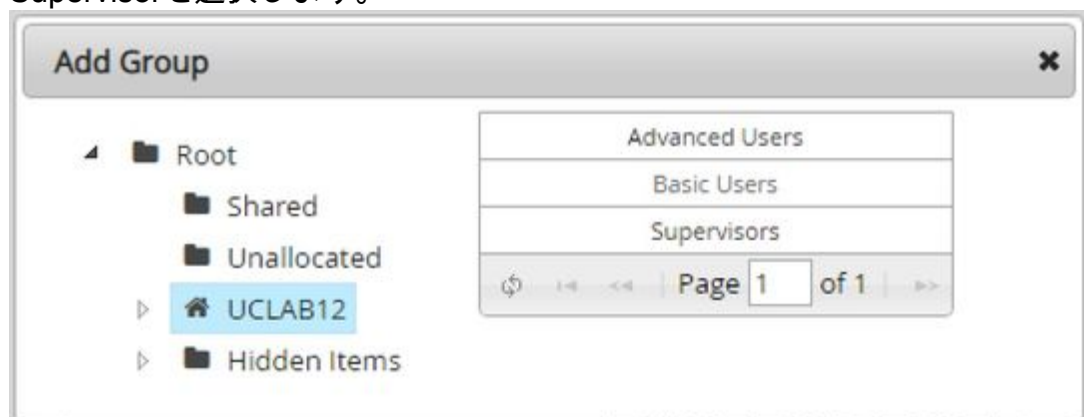
The 'Choose a User' dialog box has a title bar with a close button. It contains three radio buttons: 'None', 'Create User' (which is selected), and 'Existing User'. Below the 'Create User' option are three text input fields: 'Login Name' containing 'UCLAB12\testagent', 'Password' with masked characters, and 'Confirm Password' also with masked characters. At the bottom right are 'Cancel' and 'OK' buttons.

3. User's Groupsボックスで、Addボタンを選択します。



The 'User's Groups' dialog box shows the 'Selected user: UCLAB12\testagent'. Below this, it states 'There are not any group memberships for this user/group.' and features an 'Add' button. At the bottom right are 'Cancel', 'Back', and 'Save' buttons.

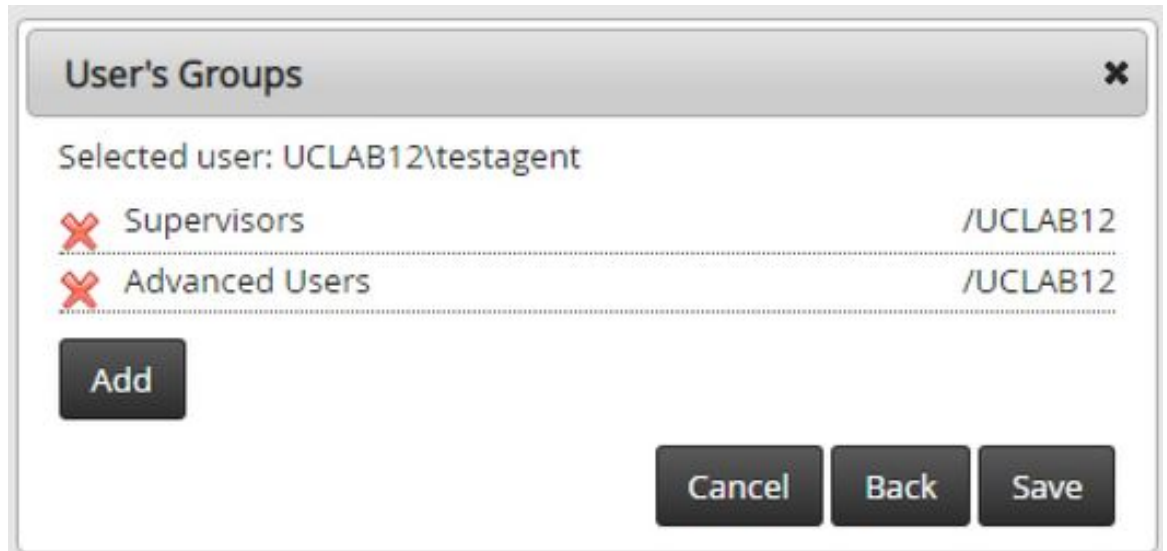
1. Supervisorを選択します。



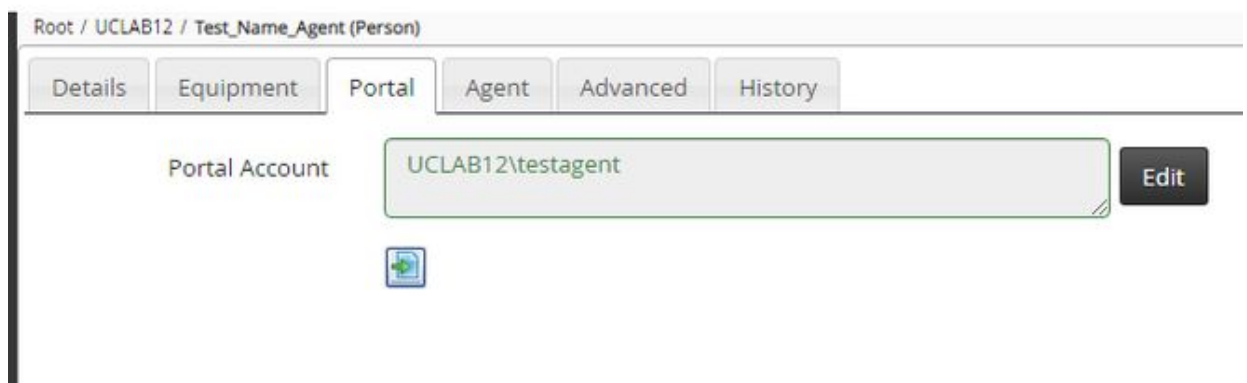
The 'Add Group' dialog box displays a tree view on the left with 'UCLAB12' selected. On the right, there is a list of group types: 'Advanced Users', 'Basic Users', and 'Supervisors'. Below this list is a pagination bar showing 'Page 1 of 1'.

2. 再度Addを選択し、次にAdvanced Usersを選択します。

4. [Save] を選択します。



6. Saveを選択して、ポータルアカウントを追加します。



7. 次の更新手順に進み、ユーザのデフォルトフォルダを設定してセキュリティを更新します。

2. 既存のポータルユーザの更新

1. Security -> Users configurationに移動し、リストからテナントのフォルダを選択します。

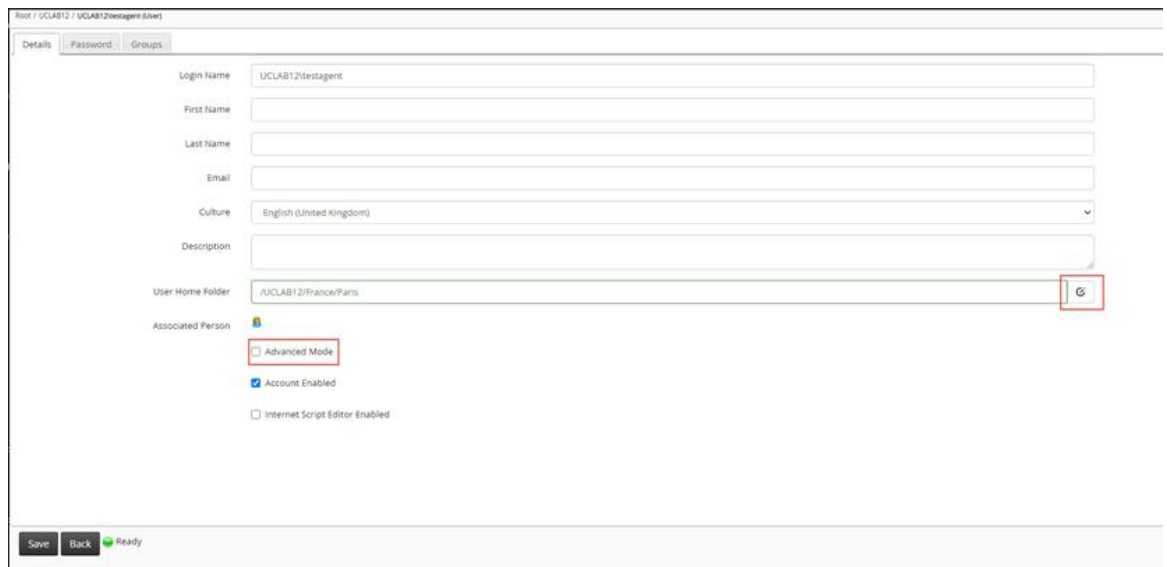
2. 編集するユーザを選択します。

3. Detailsタブで、次の変更を行います。

1. User Home Folderボックスの横にあるEditボタンを選択します。

2. ほとんどの場合、スーパーバイザが作業するリソースを含むフォルダを選択します。前述のように、スーパーバイザがアプリケーションを使用するとき別のフォルダに変更できる場合、このフォルダはユーザが毎回デフォルトで使用する場所になります。

3. スーパーバイザのガジェットインターフェイスをイネーブルにする場合は、Advanced Modeボックスにチェックマークを入れます。



4. ユーザをWindows認証ユーザにする場合は、Passwordタブを選択し、Local Login Enabledチェックボックスが選択されていないことを確認します。
5. Saveを選択して、変更をデータベースに書き込みます。

検証

この時点で、スーパーバイザが共通のIDセットに基づいてエージェントをフィルタリングできるようにするために必要なすべての設定が行われている必要があります。ただし、作成したプレフィックスはすぐには有効になりません。プレフィックスルールに基づいてリソースを並べ替えるプロセスは、データベースのメンテナンスジョブが実行される毎晩に行われます。これらのジョブはSQL Serverエージェントジョブの形式で実行され、ほとんどのシステムでは、ローカルサーバ時刻の午前12時直後に実行されるようにスケジュールされています。

メンテナンスジョブの実行後、CCMP Portalページにログインし、リソースマネージャに移動します。再配置される予定のリソースが移動されていること、および意図しないリソースが移動されていないことを確認します。

上記で設定したスーパーバイザのアカウントを使用して、CCMPポータルページにログインします。ツール間を移動し、違いを確認します。リソースを選択すると、デフォルトとして選択したフォルダ内のリソースが表示されるようにリストがフィルタリングされます。別のフォルダを選択すると、他のリソースが表示されます。ツリー内の1つのポイントからすべてのリソースを表示するビューはありません。フォルダは、任意の場所で表示できる内容を制限します。これは、セキュリティバウンダリを作成するために非常に簡単に拡張できます。

トラブルシューティング

この設定のトラブルシューティングを行う特定の手順はありません。

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。