

Vereenvoudig resourceselectie met mappen en prefixregels

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Voorbeeldindeling](#)

[Configureren](#)

[Stap 1. Vereiste structuur maken](#)

[Naam of hernoem bronnen volgens de overeenkomst voor gekozen namen](#)

[Mapstructuur maken](#)

[Poortgebruikers naar juiste map verplaatsen](#)

[Stap 2. Prefixregels maken](#)

[Nieuwe prefixes maken](#)

[De prefixlijst bewerken](#)

[Stap 3. Poortgebruiker maken of wijzigen](#)

[Nieuwe poortgebruiker maken](#)

[Bestaande portal-gebruiker bijwerken](#)

[valideren](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de selectie van bronnen kunt vereenvoudigen via mappen en prefixregels in het Contact Center Management Portal (CCMP) en Contact Center Domain Manager (CCDM).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende softwareversies:

- CCMP 12.0(1)
- UCS 12.0(1)

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Achtergrondinformatie

CCMP- en CCDM-gebruikers willen gebruik maken van teams, locaties of regio's van agents om de op de selectiegebieden van het product getoonde resources te filteren. In de vorige versies (9.0 en eerder) van de Reskilling tool die was gebundeld met UCCE, was er een manier om door meerdere velden te filteren, waarvan één Agent Team was. Dit is geen functie van CCMP/CCDM, maar u kunt het gedrag nabootsen door een reeks mappen, prefixregels, importregels en een conventie voor gestructureerde namen in te stellen voor de ondernemingsnaam van de objecten.

Voorbeeldindeling

Door dit document, wordt een laboratoriumsysteem gebruikt voor screenshots en voorbeeldopdrachten. Deze sectie geeft een overzicht van de configuratiedetails die in de voorbeelden in het document worden weergegeven.

De naam van de huurder in CCMP is UCLAB12.

Deze objectnamen worden gebruikt in de getoonde regels:

- Logische interfacekaart - PG01
- Randapparatuur - PG1
- Routing-client - CM125

Om dit voor te bereiden is elke resource die we in mappen willen sorteren hernoemd naar een gemeenschappelijk formaat.

In de onderstaande voorbeelden vertegenwoordigt {LOC} de algemene naamconventie die UCCE toekent. Bijvoorbeeld, PG01_PG1_CM125.

Wanneer we de resource in een map op stedenniveau willen plaatsen, is de notatie:

{LOC}.{Land}.{Stad}_{ResourceIdentifier}

Als er alleen een land en geen stad is, dan is het format:

{LOC}.{Country}_{ResourceIdentifier}

De sleutel tot dit formaat is dat het identificatiegedeelte dat wordt gebruikt om het prefix toe te

passen begint na de {LOC} plus periode en eindigt met een onderstreepteken vlak vóór {Resourceidentifier}. Dit gebeurt om de samenhang te bevorderen en te voorkomen dat middelen onbedoeld door de prefixes worden verplaatst.

Tabel 1. Resource Identifier en map waarin resource moet worden verplaatst

Prefix van bron-id	Startmap
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.ST_	/UCLAB12/Germany/Stuttgart
PG01_PG1_CM125.DE_	/UCLAB12/Germany
PG01_PG1_CM125.UK.LON_	/UCLAB12/Verenigd Koninkrijk/Londen
PG01_PG1_CM125.UK_	UCLAB12 Verenigd Koninkrijk
PG01_PG1_CM125.US.RTP_	/UCLAB12/United States/Research Triangle Park
PG01_PG1_CM125.US.RCH_	/UCLAB12/Verenigde Staten/Richardson
PG01_PG1_CM125.US.NY_	/UCLAB12/Verenigde Staten/New York
PG01_PG1_CM125.US_	/UCLAB12/Verenigde Staten

Configureren

Stap 1. Vereiste structuur maken

1. Naam of hernoem bronnen volgens de overeenkomst voor gekozen namen

Een van de belangrijkste beslissingen die genomen moeten worden om dit ontwerp te implementeren is een consistente objectnaam conventie. Het voorbeeld in dit document is een multinationaal bedrijf dat agenten per land en stad wil categoriseren. Er zijn agenten die niet werken in de hoofdkantoren in de verschillende steden, dus deze agenten moeten worden gesorteerd naar het land waar ze zijn. Alvorens u verder gaat, of creëer nieuwe middelen met de naamconventie u hebt gekozen of noem middelen anders u reeds hebt gevormd zodat zij correct kunnen worden gesorteerd.

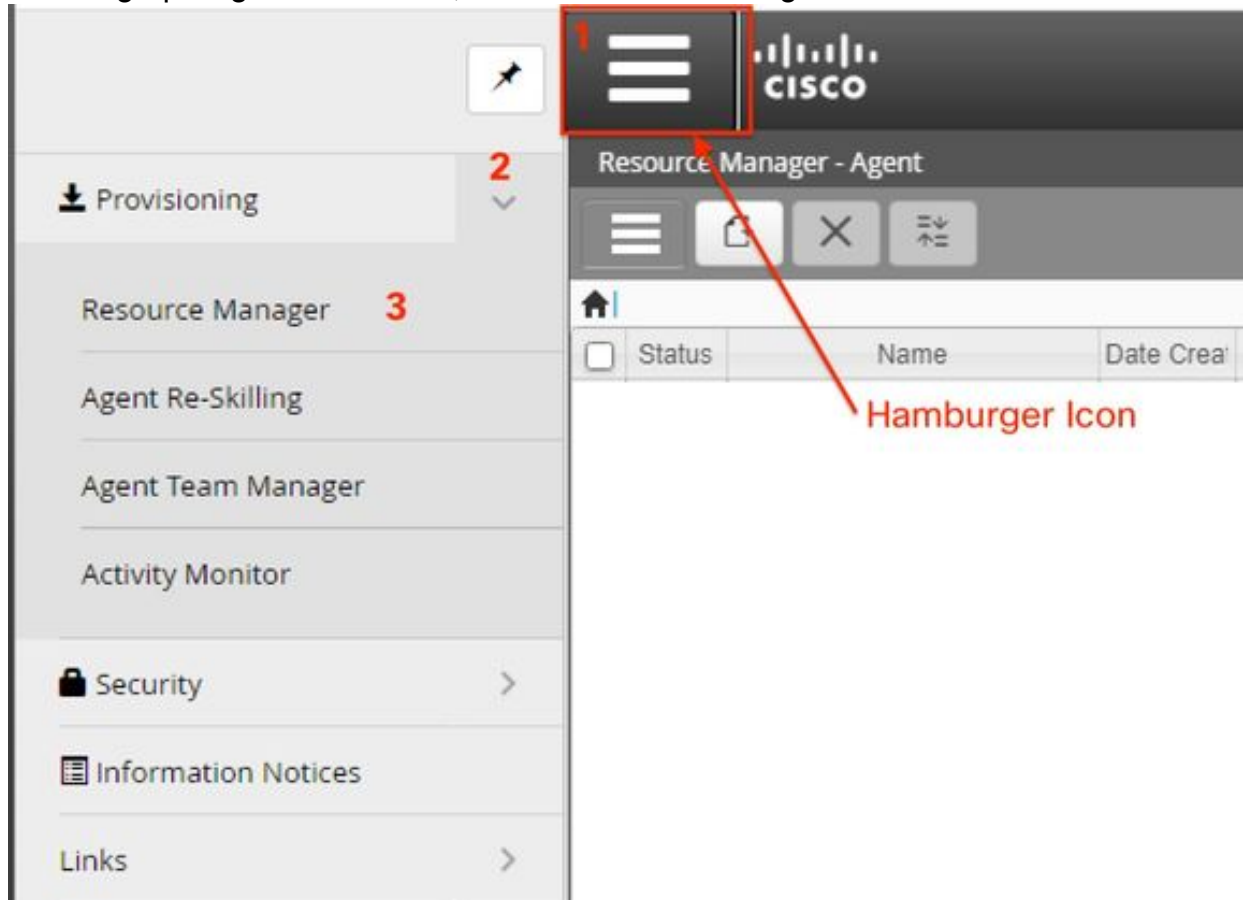
2. Mapstructuur maken

Onder de huurdersomslag, is er een map gemaakt voor elk land. Onder de map van elk land wordt voor elke stad een map gemaakt. Onder de map van elke stad worden twee extra mappen gemaakt om de agenten verder te onderverdelen in de twee teams, Sales en Support. Het lidmaatschap van deze laatste twee mappen wordt handmatig gedaan door de

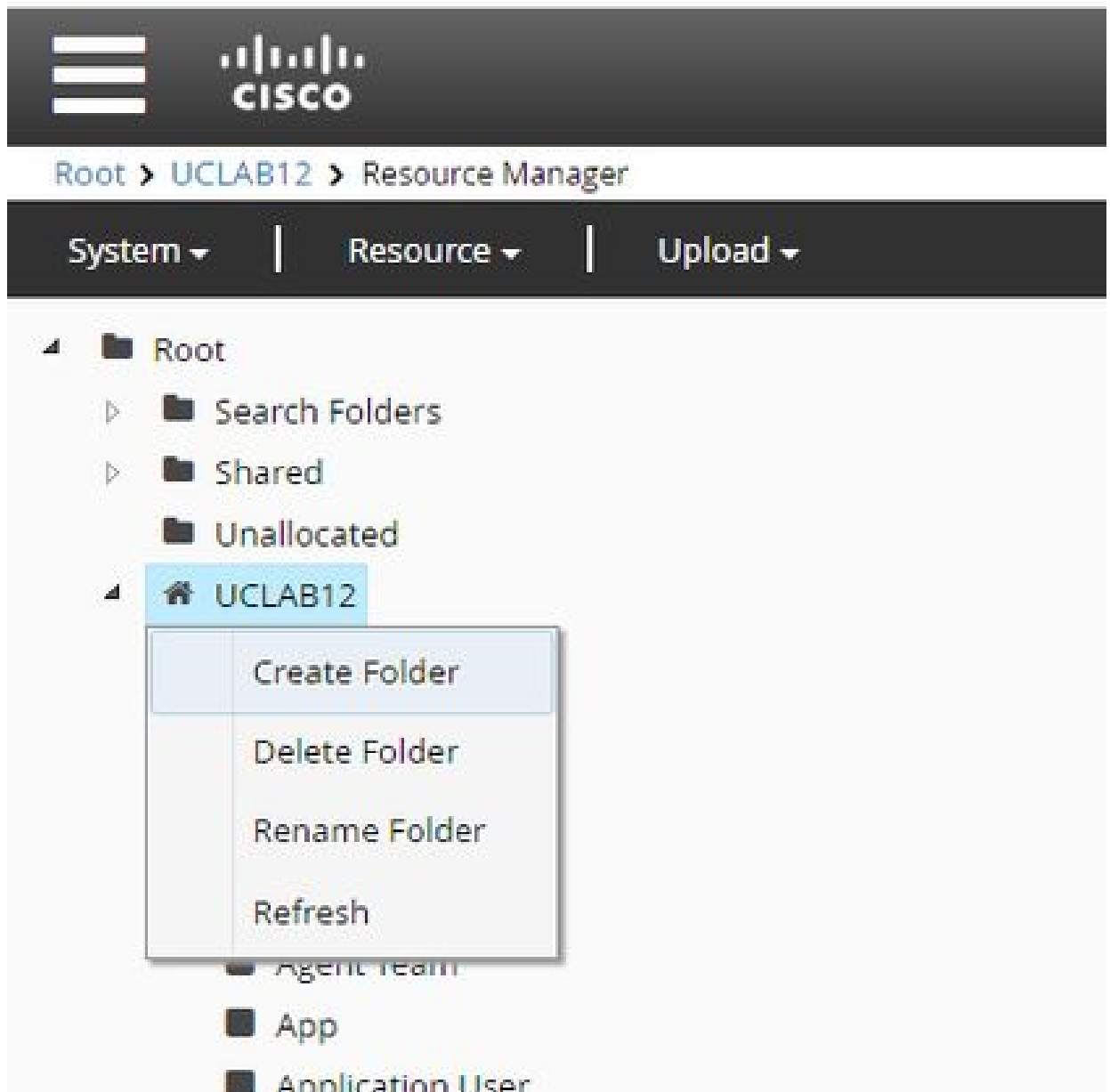
toezichhouders.

Gebruik deze stappen om de mappenstructuur te maken.

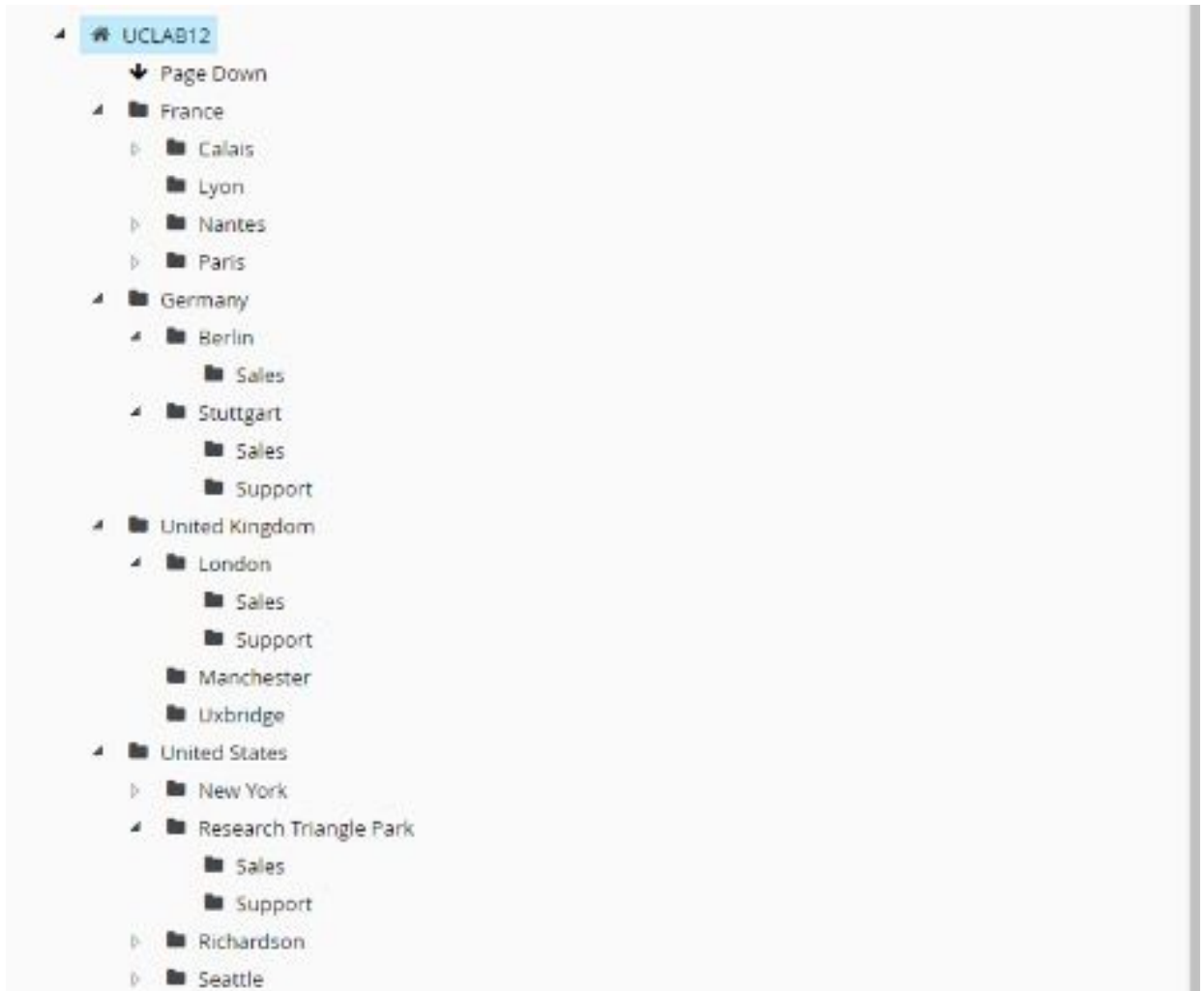
1. Meld u aan bij de CCMP/CCDM-server en selecteer vervolgens het hamburgerpictogram bovenaan, dat naast het Cisco-logo staat.



2. Vouw in het menu aan de linkerkant de vervolgkeuzelijst Provisioning uit.
3. Selecteer Resource Manager om de Resource Manager-app te starten.
4. Zodra de ladingen van Resource Manager in de middenruit, klik de huurdersomslag met de rechtermuisknop en kies Map maken.



5. Maak de eerste map met de naam, Frankrijk.
 6. Klik met de rechtermuisknop op de map Frankrijk en selecteer Map maken. Maak de stad map voor, Calais volgende.
 7. Herhaal de bovenstaande stappen om de andere vereiste land- en stadmappen te maken tot u de volledige boom hebt gebouwd.
- De structuur van de voltooide map wordt hieronder weergegeven.



3. Poortgebruikers naar juiste map verplaatsen

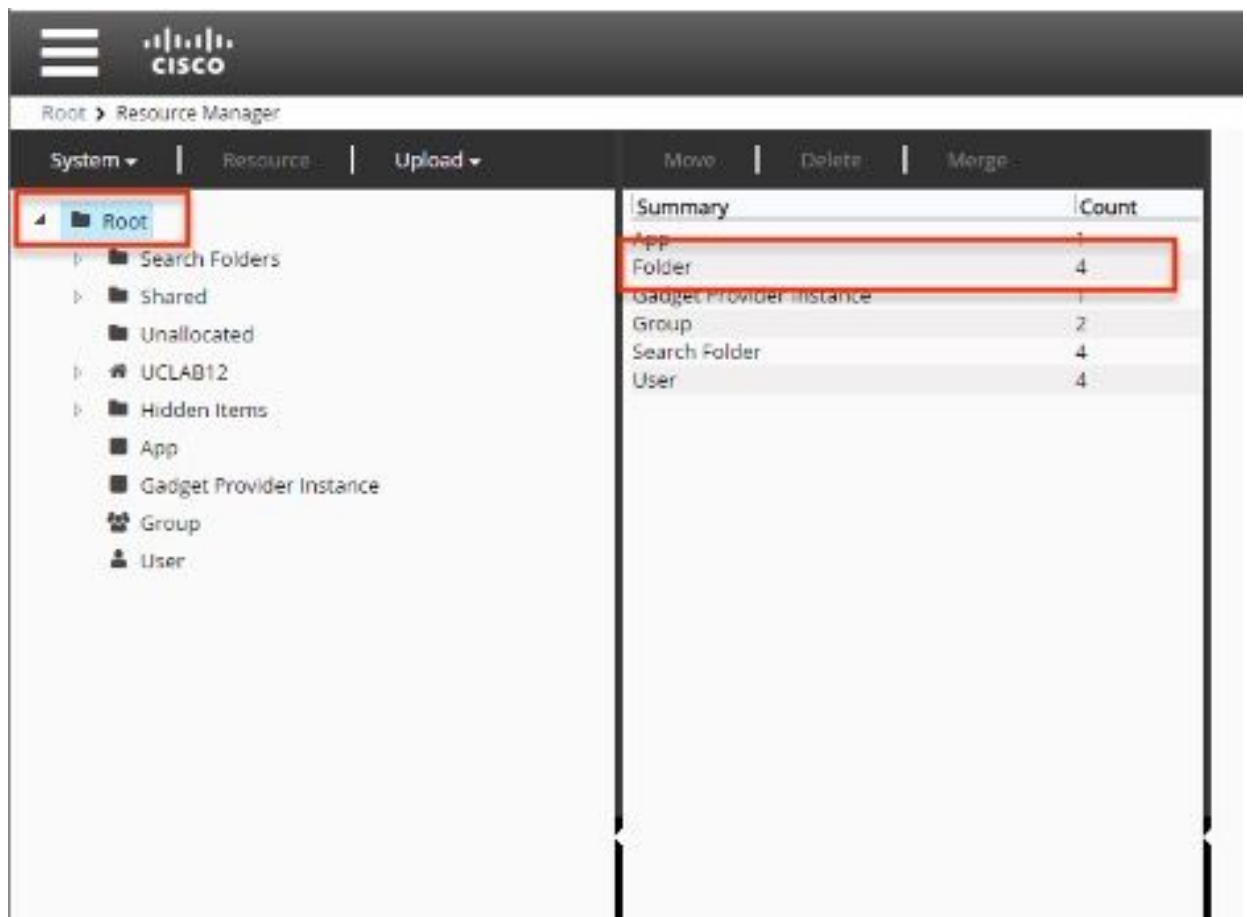
Het portaalgebruikersaccount van elke toezichthouder wordt toegewezen aan de map die het meest overeenkomt met hun locatie. Deze map is de standaardlocatie die ze zien wanneer ze resources in de structuur selecteren. Supervisors kunnen switches naar elke andere map waartoe ze toegang hebben. De map lay-out in dit voorbeeld is niet bedoeld om een veiligheidsgrens te zijn, maar kan gemakkelijk worden aangepast om op deze manier te worden gebruikt. Zie de sectie, Creeer of wijzig Poortgebruikers hieronder voor hoe te om bestaande poortgebruikers te bewegen.

Stap 2. Prefixregels maken

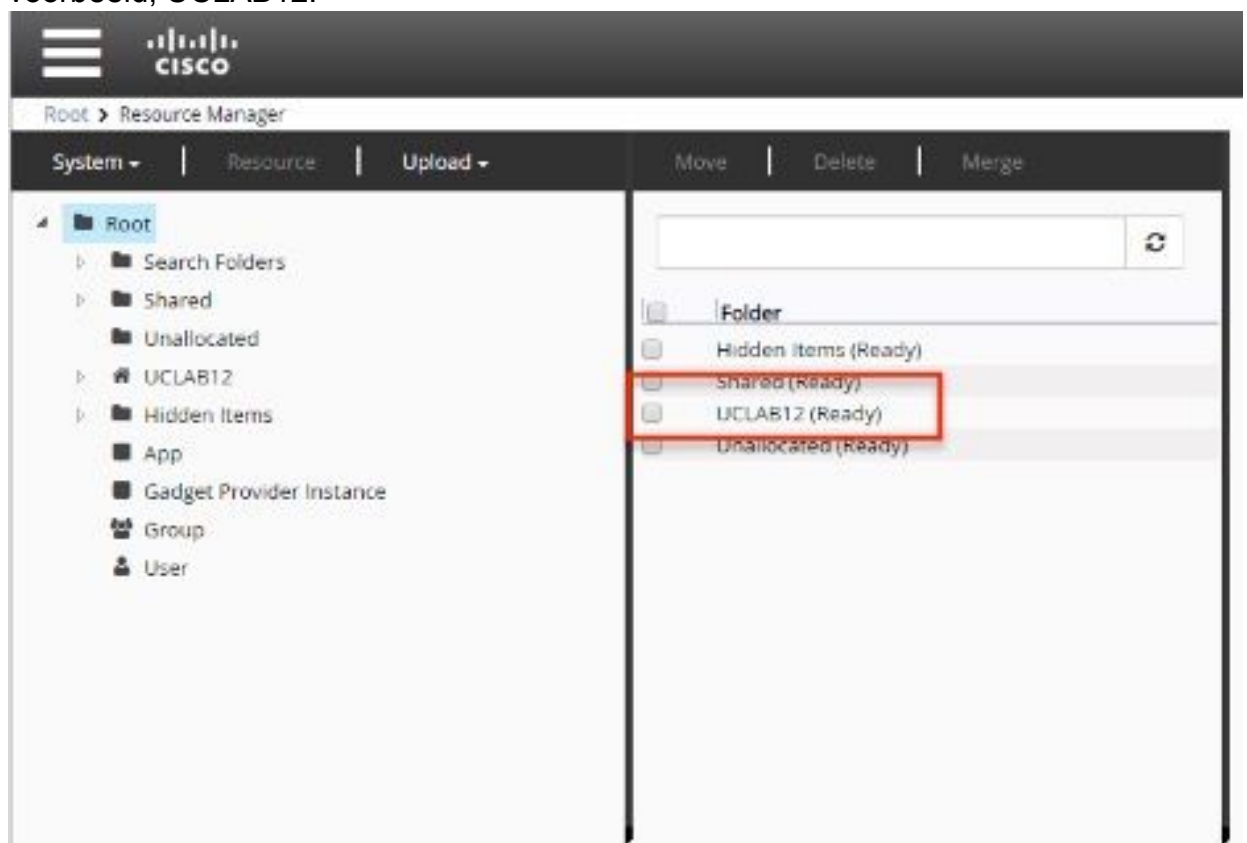
Alle prefixconfiguratie moet worden uitgevoerd via de oudere Resource Manager-tool. De gadget interface is nog niet verbeterd om prefixbeheer te ondersteunen.

1. Nieuwe prefixes maken

1. Selecteer in Resource Manager de map Root en selecteer vervolgens in het middelste deelvenster Map .



2. Selecteer vervolgens de map die overeenkomt met de naam van de huurder. In dit voorbeeld, UCLAB12.



3. Selecteer in het rechter deelvenster drie tabbladen de optie Prefixes. U ziet nu het gebied om prefixes te configureren.

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)

Type ↑

Type	Prefix	Priority	Enabled	Path
No records to view				

Page 1 of 1

Save Cancel

Houd deze richtlijnen in gedachten als u de prefixes maakt.

- Zorg ervoor dat de regel generiek genoeg is om alle bronnen die u wilt in kaart te brengen maar niet zo generiek dat u middelen die u niet van plan bent aan te passen

De prefixregels in de afbeelding hieronder zijn te generiek. %DE% geeft niet alleen de county-identificer op die we hebben ingesteld, maar, tenzij CCMP is geïnstalleerd met een database-collaboration die case afdwingt, worden ook Debra, Derrick, Hayden en Madeline opgenomen. Om deze reden is het belangrijk om de punctuatie in de naamconventie vast te leggen. Hoewel er nog steeds enkele namen kunnen zijn die niet correct worden gekoppeld, vermindert dit de kans op een mismatch.

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

- Elke prefix moet uniek zijn voor het type resource
- U kunt een prefix van %PG1.US.% configureren voor zowel Agents als

vaardigheidsgroepen, maar u kunt geen twee regels hebben voor Agent-resources die hetzelfde prefix hebben met verschillende prioriteiten of paden.

- Gebruik Prioriteit om ervoor te zorgen dat de prefixvolgorde van de meest specifieke naar de minst specifieke gaat

In de afbeelding hieronder worden de regels met prioriteit 2, 3 en 4 nooit gematcht, omdat het voorvoegsel met prioriteit 1 meer algemeen is.

- Wanneer u de prefixlijst instelt, zorg er dan voor dat u voor de toekomst plant

Terwijl de prefixregels met prioriteit van 1, 2, 3, 4, 5 fijn zijn voor een laboratorium met zeer weinig veranderingen of voor zeer kleine plaatsingen waar het proces om prefixes bij te werken niet lang duurt. Voor een groter systeem of een systeem waar groei wordt verwacht, kan het proces om de volgorde van de regels bij te werken de noodzaak vereisen om elk prefix te verwijderen en te herscheppen als er geen adequate gaten in de oplossing zijn ontworpen. Om deze reden is het een aanbevolen beste praktijk om de prefixregels te ontwerpen met gaten, ook als die gaten in de toekomst niet worden gebruikt. Er is geen effect op de prestaties als er gaten worden meegenomen, en de oplossing kan veel lastiger te beheren worden als deze niet vanaf het begin zijn ontworpen. Prioriteiten variëren van 0 - 9999 met 0 als hoogste prioriteitsregel.

Root / UCLAB12 (Folder)

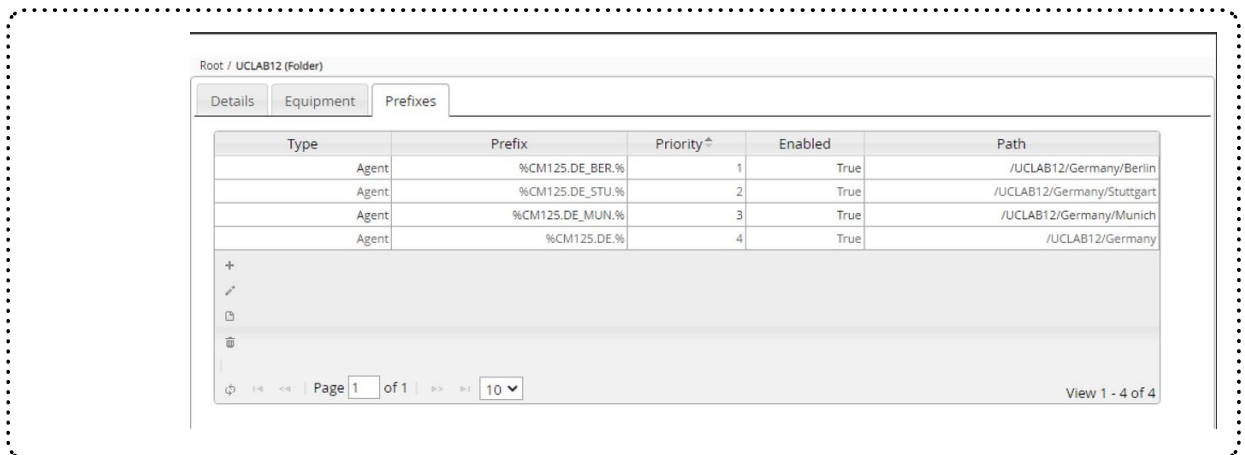
Details Equipment Prefixes

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

De afbeelding hieronder toont dezelfde prefixregels die op de juiste manier zijn geordend, maar het is niet mogelijk om in de toekomst andere steden in Duitsland toe te voegen zonder dat de vierde regel hoeft te worden bewerkt of verwijderd en opnieuw te worden gemaakt.



4. Selecteer + om een nieuwe regel toe te voegen. Het lege vakje Add Record wordt weergegeven.

1. Zorg ervoor dat de juiste resource is geselecteerd in de vervolgkeuzelijst Type. De prefixregels kunnen voor veel verschillende bronnen worden gemaakt, zoals in de afbeelding hieronder wordt getoond.

2. Voer in het vak Prefix de waarde in voor het prefix.
Opmerking: Het jokerteken is %.
3. Voer in het vak Prioriteit een waarde in tussen 0 en 9999.
4. Selecteer het vak Pad en selecteer vervolgens de map waarin de resource moet worden verplaatst.
5. Selecteer Verzenden als u alle items in het vak hebt ingevuld.

Add Record [X]

Type: Agent ✓

Prefix: %CM125.DE.%

Priority: 700

Enabled: ☒

Path: /UCLAB12/Germany

[Save] Submit [X] Cancel

5. Herhaal de bovenstaande stappen om de overige prefixregels toe te voegen.
6. Zorg ervoor dat u Opslaan onderin de lijst met prefixes-regels selecteert voordat u afsluit of CCMP/CCDM uitlogt. Als u de sessietijden wilt uitschakelen, gaan alle wijzigingen die niet zijn opgeslagen, verloren en moeten ze opnieuw worden ingevoerd.

2. De prefixlijst bewerken

Houd deze richtlijnen in gedachten als u begint.

- Regels werken alleen op resources in de basismap voor de huurder (UCLAB12/Agent in dit voorbeeld).
Als een regel wordt gewijzigd of als u middelen wilt hercategoriseren die al door eerdere regels zijn verplaatst, moet u de bron terug verplaatsen naar de basismap in de huurder waartegen de regel is geschreven.
- De prioriteit van de prefixregels moet van de meeste tot de minst specifieke regels lopen
Als u een nieuwe regel toevoegt die specifieker is dan de bestaande regels, zorg er dan voor dat u de prioriteit van de nieuwe regel zo instelt dat deze lager is dan de minder specifieke regel.

1. Een bestaande prefixregel bewerken

1. Navigeer terug naar het tabblad Prefixes in de interface.
2. Selecteer de rij die u wilt wijzigen en selecteer vervolgens het potloodpictogram onder de lijst met regels.

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. Breng de gewenste wijzigingen aan in het vak Record bewerken. Als u per ongeluk de verkeerde rij hebt geselecteerd, selecteert u de pijlen voor/achter onder in het vak om tussen de rijen te gaan.
- Als u niet op Indienen selecteert, gaan wijzigingen verloren. Elke bewerking moet worden voltooid en ingediend voordat u een andere regel kunt bewerken of toevoegen. Als u op één rij een wijziging aanbrengt, gebruikt u de pijlen om een tweede record te wijzigen, dan gaat de eerste wijziging verloren.

Edit Record 

Type Agent

Prefix %CM125.FR.%

Priority 1599

Enabled ☒

Path /UCLAB12/France





Submit

Cancel

4. Nadat u de gewenste wijzigingen hebt aangebracht, selecteert u Opslaan onder op de pagina Prefixes om de database bij te werken.

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. Een nieuwe regel toevoegen

- Er kan op elk moment een nieuwe regel worden toegevoegd met dezelfde stappen als vermeld in punt 2.4.

Hierdoor kunt u eenvoudig nieuwe locaties, teams, etc. toevoegen en resources verder onderverdelen.

Voorbeeld: Als het bedrijf één contactcenterlocatie in een Amerikaanse staat heeft maar, opent een andere en wil nu de middelen gegroepeerd door het kantoor waarin ze zijn, kan de bestaande regel worden bewerkt om de locatie-ID en een nieuwe regel toegevoegd met de identificatie van de tweede locatie en de relevante map te bevatten.

Zorg ervoor dat u de middelen die door deze verandering worden beïnvloed terug naar de basismap van de huurder verplaatst zodat de bijgewerkte regels correct worden toegepast.

De volledige lijst van prefixregels wordt in de onderstaande afbeelding weergegeven.

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

Stap 3. Poortgebruiker maken of wijzigen

1. Nieuwe poortgebruiker maken

1. In Resource Manager, selecteer de map van de huurder.
2. Kies de Supervisor die u als poortgebruiker wilt provisioneren.
3. Selecteer het tabblad Persoon en selecteer vervolgens de koppeling boven in het deelvenster naar de switch voor de record Persoon.

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 ☐

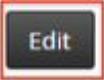
Reset Password ☐

Save Cancel ● Ready

4. Selecteer in de Person-record het tabblad Portal.
5. Klik op de knop Bewerken naast het vakje Portal Account.

Root / UCLAB12 / Test_Name_Agent (Person)

Details Equipment Portal Agent Advanced History

Portal Account 

1. Selecteer in het vakje Gebruiker kiezen de optie Gebruiker maken.
2. Vul het formulier in.
 1. Als u Active Directory wilt gebruiken om de gebruiker te verifiëren, geeft u de gebruikersnaam op in de indeling DOMEIN\gebruikersnaam of username@domain.com.
 2. Het wachtwoord moet worden opgegeven, zelfs voor domeinaccounts. Wachtwoord wordt genegeerd wanneer de gebruiker wordt gewijzigd van een lokale gebruiker in de sectie Bestaande Portal Gebruiker bijwerken.
 3. Klik op OK.

Choose a User ✕

☐ None
☒ **Create User**

Login Name:

Password:

Confirm Password:

☐ Existing User

Cancel OK

3. Selecteer in het vak Gebruikersgroepen de knop Toevoegen.

User's Groups ✕

Selected user: UCLAB12\testagent

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

Add

Cancel Back Save

1. Selecteer Supervisors.

Add Group ✕

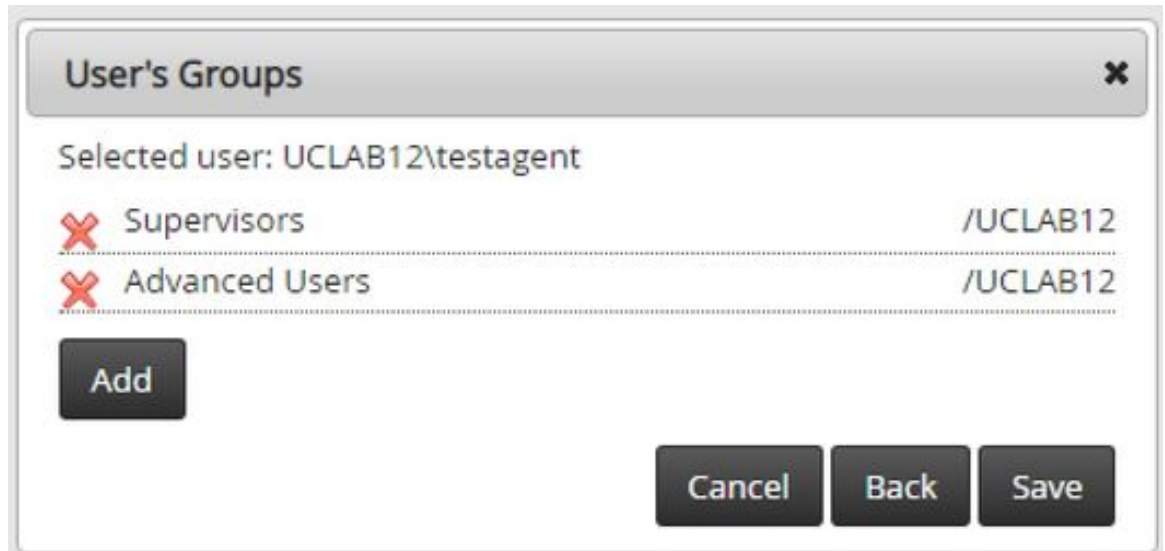
- Root
 - Shared
 - Unallocated
 - UCLAB12**
 - Hidden Items

Advanced Users
Basic Users
Supervisors

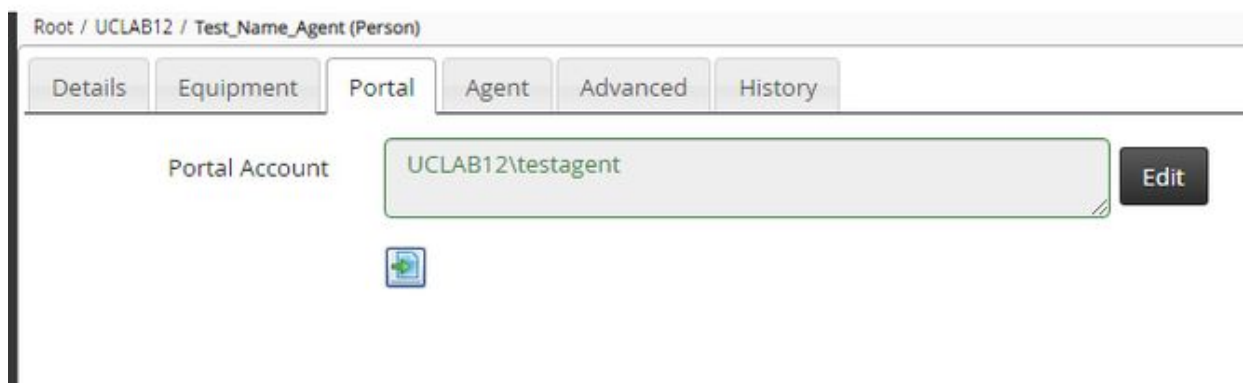
Page 1 of 1

2. Selecteer Add again en selecteer vervolgens Advanced User.

4. Selecteer Opslaan.



6. Selecteer Opslaan om de Portal-account toe te voegen.



7. Ga door naar de onderstaande updatestappen om de standaardmap van de gebruiker te configureren en de beveiliging bij te werken.

2. Bestaande portal-gebruiker bijwerken

1. Navigeren naar de Security -> Gebruikersconfiguratie, selecteert de map van de huurder uit de lijst.

2. Selecteer de gebruiker die u wilt bewerken.

3. Voer in het tabblad Details deze wijzigingen uit.

1. Selecteer de knop Bewerken naast het vak Map startpunt snijpad.

2. Selecteer de map met de bronnen die de supervisor het grootste deel van de tijd werkt. Zoals hierboven vermeld, wanneer de supervisor kan veranderen in verschillende mappen wanneer hij of zij de toepassing gebruikt, is deze map simpelweg waar de gebruiker standaard elke keer.

3. Als u de Gadget interface voor de supervisor wilt inschakelen, schakelt u het vakje Advanced Mode in.

4. Selecteer het tabblad Wachtwoord als de gebruiker een Windows-verificatiegebruiker moet zijn en zorg er vervolgens voor dat het selectievakje Local Login Enabled niet is geselecteerd.
5. Selecteer Opslaan om de wijziging in de database te schrijven.

valideren

Op dit punt, zou u alle configuratie moeten hebben noodzakelijk voor supervisors om agenten te kunnen filteren die op gemeenschappelijke reeksen herkenningstekens worden gebaseerd. De voorvoegsels die u hebt gemaakt, worden echter niet onmiddellijk van kracht. Het proces dat middelen sorteert die op de prefixregels worden gebaseerd vindt elke nacht plaats wanneer de banen van het gegevensbestandonderhoud lopen. Deze taken worden uitgevoerd in de vorm van SQL Server Agent-taken en, voor de meeste systemen, zijn gepland om net na 12:00AM lokale servertijd te starten.

Nadat de Maintenance Job is uitgevoerd, meldt u zich aan bij de CCMP Portal-pagina en navigeert u door Resource Manager. Controleer of de middelen die u verwacht te worden verplaatst, zijn verplaatst en of er geen middelen zijn verplaatst die niet bedoeld waren.

Gebruik het account van een supervisor die u hierboven hebt geconfigureerd om in te loggen op de pagina CCMP Portal. Navigeer door de gereedschappen en bekijk de verschillen. Aangezien u middelen selecteert, wordt de lijst gefilterd om die in de map die u als standaard hebt geselecteerd, weer te geven. Selecteer een andere map en merk op dat u andere bronnen kunt zien. Er is geen visie die alle middelen vanuit één punt in de boom vooruit laat zien. De mappen beperken wat kan worden gezien op elke locatie. Dit kan vrij gemakkelijk worden uitgebreid om veiligheidsgrenzen te creëren.

Problemen oplossen

Er zijn geen specifieke stappen voor het oplossen van deze configuratie.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document (link) te raadplegen.