

# Simplifique a seleção de recursos por meio de pastas e regras de prefixo

## Contents

---

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de segundo plano](#)

[Exemplo de layout](#)

[Configurar](#)

[Etapa 1. Criar a Estrutura Necessária](#)

[Nomear ou renomear recursos de acordo com a convenção de nomes escolhidos](#)

[Criar Estrutura de Pastas](#)

[Mover Usuários do Portal para a Pasta Correta](#)

[Etapa 2. Criar Regras de Prefixo](#)

[Criar novos prefixos](#)

[Editar a lista de prefixos](#)

[Etapa 3. Criar ou Modificar Usuário do Portal](#)

[Criar novo usuário do portal](#)

[Atualizar usuário do portal existente](#)

[Validar](#)

[Troubleshooting](#)

---

## Introdução

Este documento descreve como simplificar a seleção de recursos por meio de pastas e regras de prefixo no Contact Center Management Portal (CCMP) e no Contact Center Domain Manager (CCDM).

## Pré-requisitos

### Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

### Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software:

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

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

## Informações de segundo plano

Os usuários do CCMP e do CCDM desejam usar equipes de agentes, sites ou regiões para filtrar os recursos mostrados nas áreas de seleção do produto. Nas versões anteriores (9.0 e anteriores) da ferramenta Reskilling que foi empacotada com o UCCE, havia uma maneira de filtrar por vários campos, um dos quais era Equipe de agentes. Esse não é um recurso do CCMP/CCDM, mas você pode emular o comportamento por meio do uso de definir um conjunto de pastas, regras de prefixo, regras de importação e uma convenção de nome estruturado para o Nome Corporativo dos objetos.

## Exemplo de layout

Neste documento, um sistema de laboratório é usado para capturas de tela e comandos de exemplo. Esta seção lista os detalhes de configuração que são mostrados nos exemplos em todo o documento.

O nome do usuário no CCMP é UCLAB12.

Esses nomes de objetos são usados nas regras mostradas:

- Controlador de interface lógico - PG01
- Periférico - PG1
- Cliente de Roteamento - CM125

Para se preparar para isso, cada recurso que desejamos classificar em pastas foi renomeado para um formato comum.

Nos exemplos abaixo, {LOC} representa a convenção de nome comum que o UCCE atribui. Para os exemplos, isso é PG01\_PG1\_CM125.

Quando desejamos colocar o recurso em uma pasta no nível da cidade, o formato é:

{ LOC}.{País}.{Cidade}\_{IdentificadorRecurso}

Se houver apenas um país e nenhuma cidade, o formato será:

{ LOC}.{País}\_{IdentificadorRecurso}

A chave para esse formato é que a parte de identificação usada para aplicar o prefixo começa após o período de adição {LOC} e termina com um sublinhado antes de {ResourceIdentifier}. Isso é feito para promover a consistência e garantir que os recursos não sejam movidos inadvertidamente pelos prefixos.

Tabela 1. Identificador de Recurso e Pasta para onde o recurso deve ser movido

Prefixo do Identificador de Recurso	Pasta Início
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/Reino Unido/Londres
PG01_PG1_CM125.UK_	/UCLAB12/Reino Unido
PG01_PG1_CM125.US.RTP_	/UCLAB12/Estados Unidos/Parque Triangular de Pesquisa
PG01_PG1_CM125.US.RCH_	/UCLAB12/Estados Unidos/Richardson
PG01_PG1_CM125.US.NY_	/UCLAB12/Estados Unidos/Nova Iorque
PG01_PG1_CM125.US_	/UCLAB12/Estados Unidos

## Configurar

### Etapa 1. Criar a Estrutura Necessária

1. Nomear ou renomear recursos de acordo com a convenção de nomes escolhidos

Uma das principais decisões que devem ser tomadas para implementar esse projeto é uma convenção consistente de nomes de objetos. O exemplo neste documento é uma empresa multinacional que deseja categorizar agentes por país e cidade. Há alguns agentes que não trabalham nos escritórios principais nas várias cidades, portanto esses agentes devem ser classificados no país em que estão. Antes de prosseguir, crie novos recursos com a convenção de nomes escolhida ou renomeie os recursos já configurados para que possam ser classificados corretamente.

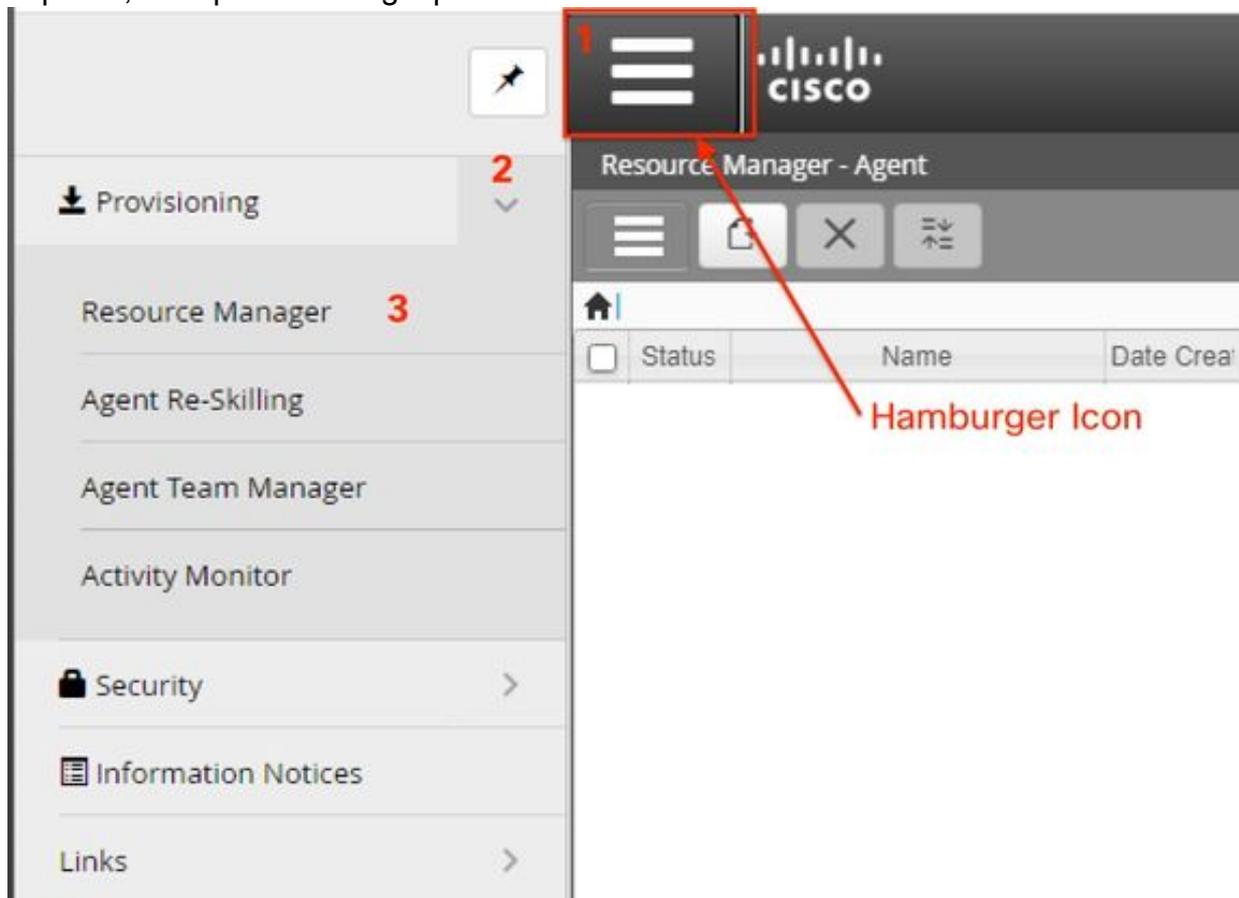
2. Criar Estrutura de Pastas

Na pasta de espaço, há uma pasta criada para cada país. Na pasta de cada país, uma pasta é criada para cada cidade. Sob a pasta de cada cidade, duas pastas adicionais são

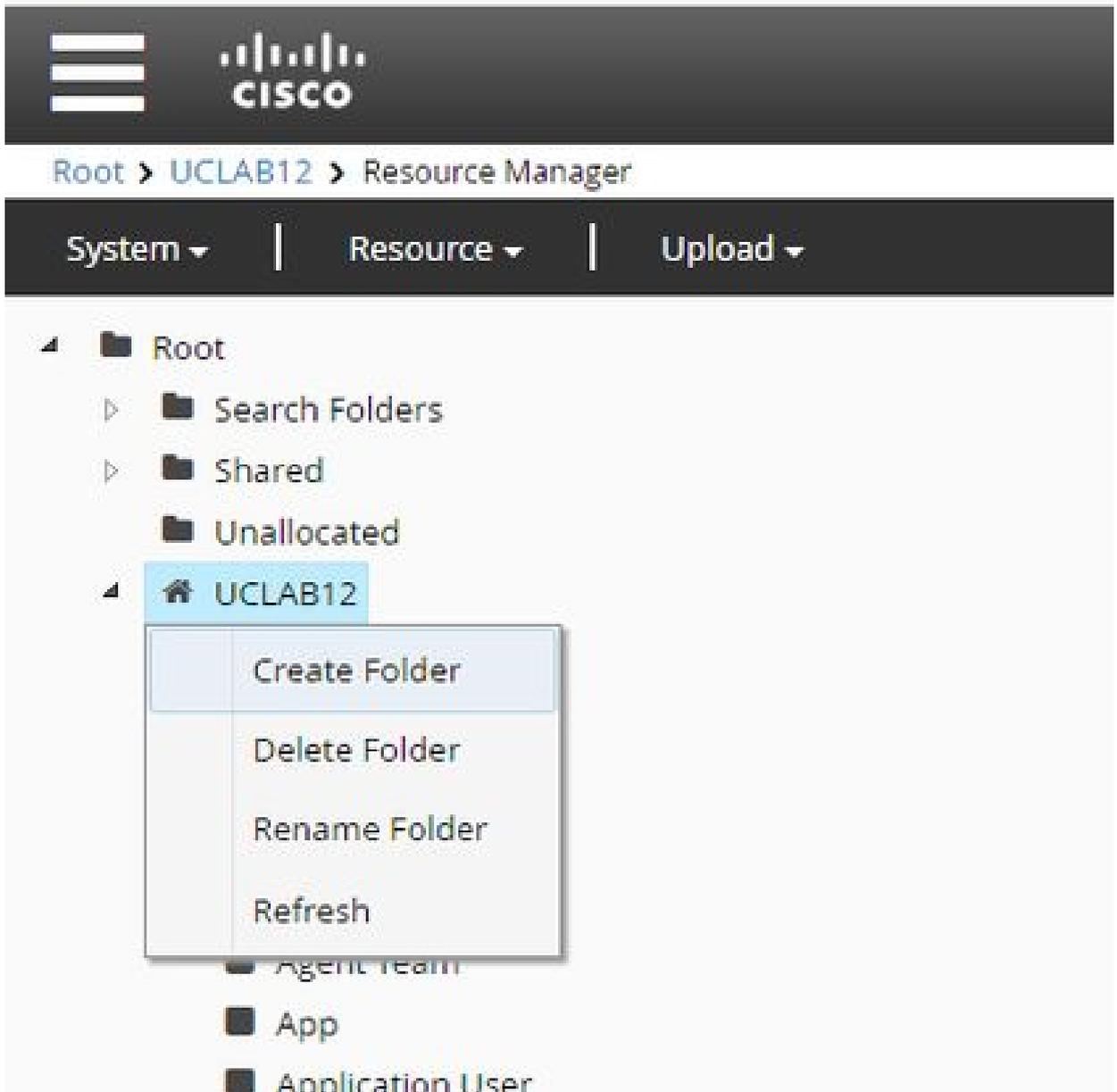
criadas para subdividir ainda mais os agentes em duas equipes, Vendas e Suporte. A associação nessas duas últimas pastas deve ser feita manualmente pelos supervisores.

Use estas etapas para criar a estrutura de pastas.

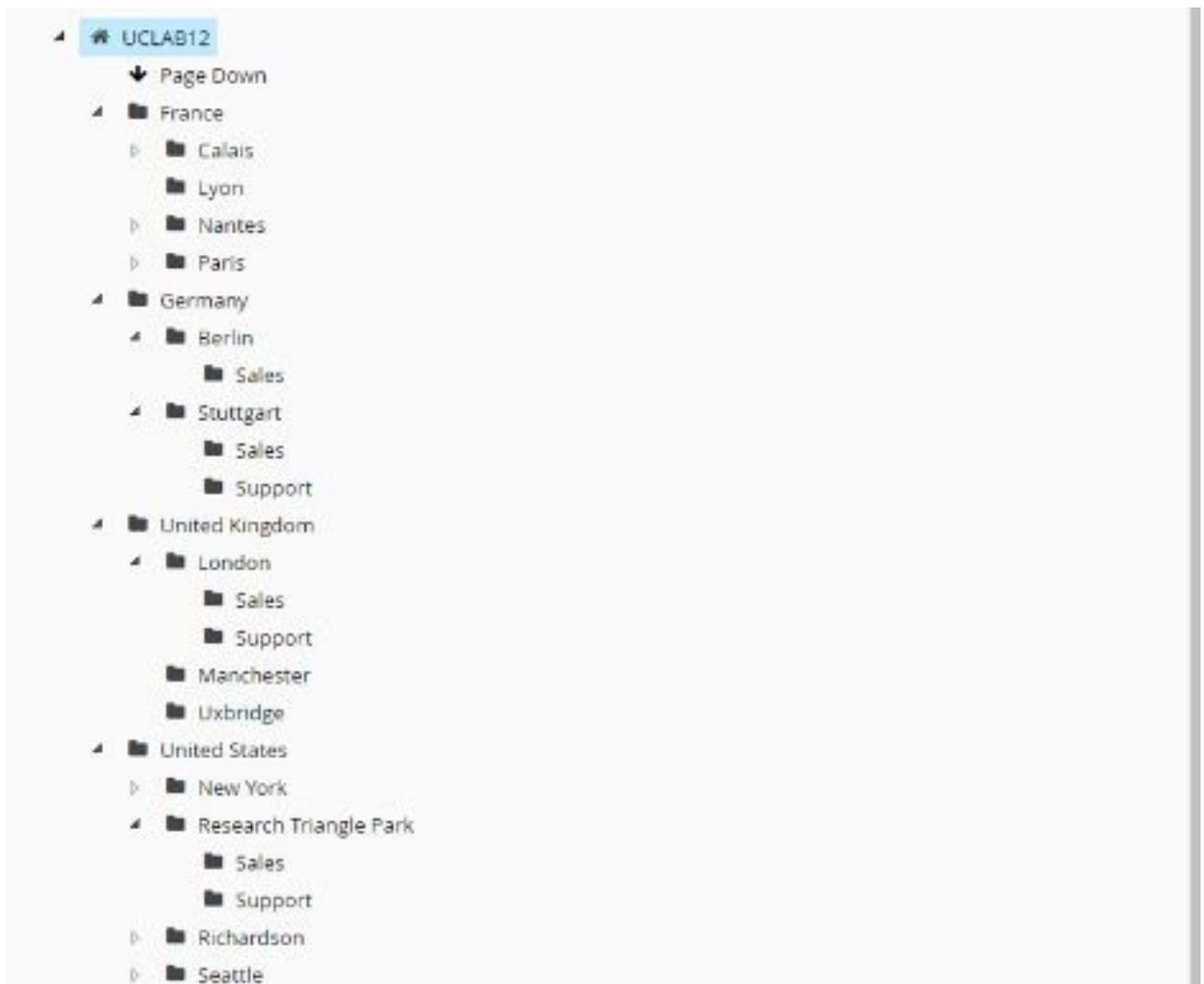
1. Faça login no servidor CCMP/CCDM e selecione o ícone Hamburger na parte superior, à esquerda do logotipo da Cisco.



2. No menu exibido à esquerda, expanda o menu suspenso Provisionamento.
3. Selecione Gerenciador de Recursos para iniciar o aplicativo Gerenciador de Recursos.
4. Quando o Gerenciador de Recursos for carregado no painel do meio, clique com o botão direito do mouse na pasta do espaço e escolha Criar pasta.



5. Crie a primeira pasta chamada, França.
6. Clique com o botão direito do mouse na pasta France e selecione Create Folder. Crie a pasta de cidade para, Calais em seguida.
7. Repita as etapas acima para criar as outras pastas de país e cidade necessárias até ter criado a árvore completa.  
A árvore de pastas completa é mostrada abaixo.



### 3. Mover Usuários do Portal para a Pasta Correta

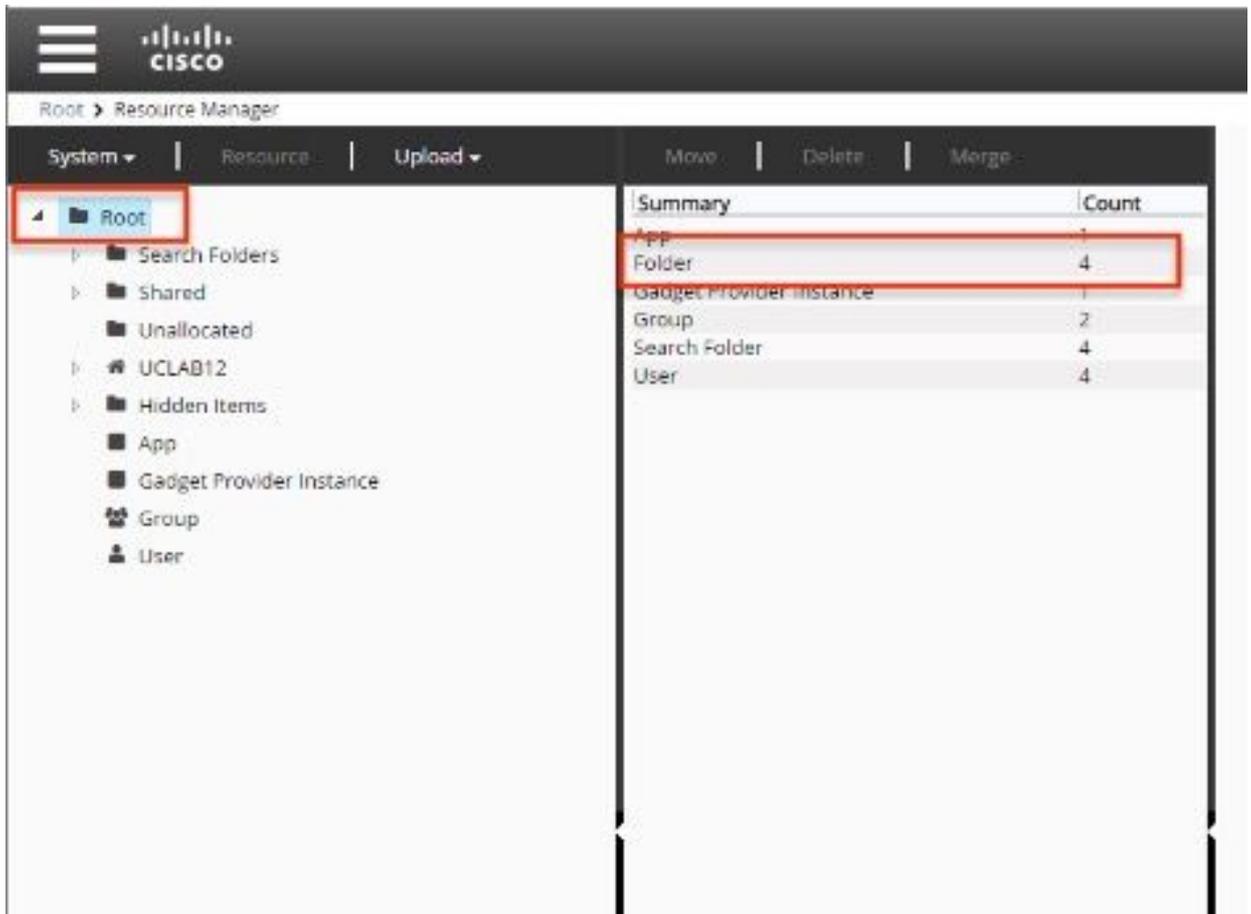
Cada conta de usuário do portal do supervisor é atribuída à pasta que mais se assemelha à sua localização. Essa pasta é o local padrão que eles veem quando selecionam recursos na árvore. Os supervisores podem alternar para qualquer outra pasta à qual tenham acesso. O layout da pasta neste exemplo não tem a intenção de ser um limite de segurança, mas pode ser facilmente adaptado para ser usado dessa maneira. Consulte a seção Criar ou Modificar usuários do portal abaixo para saber como mover usuários do portal existentes.

## Etapa 2. Criar Regras de Prefixo

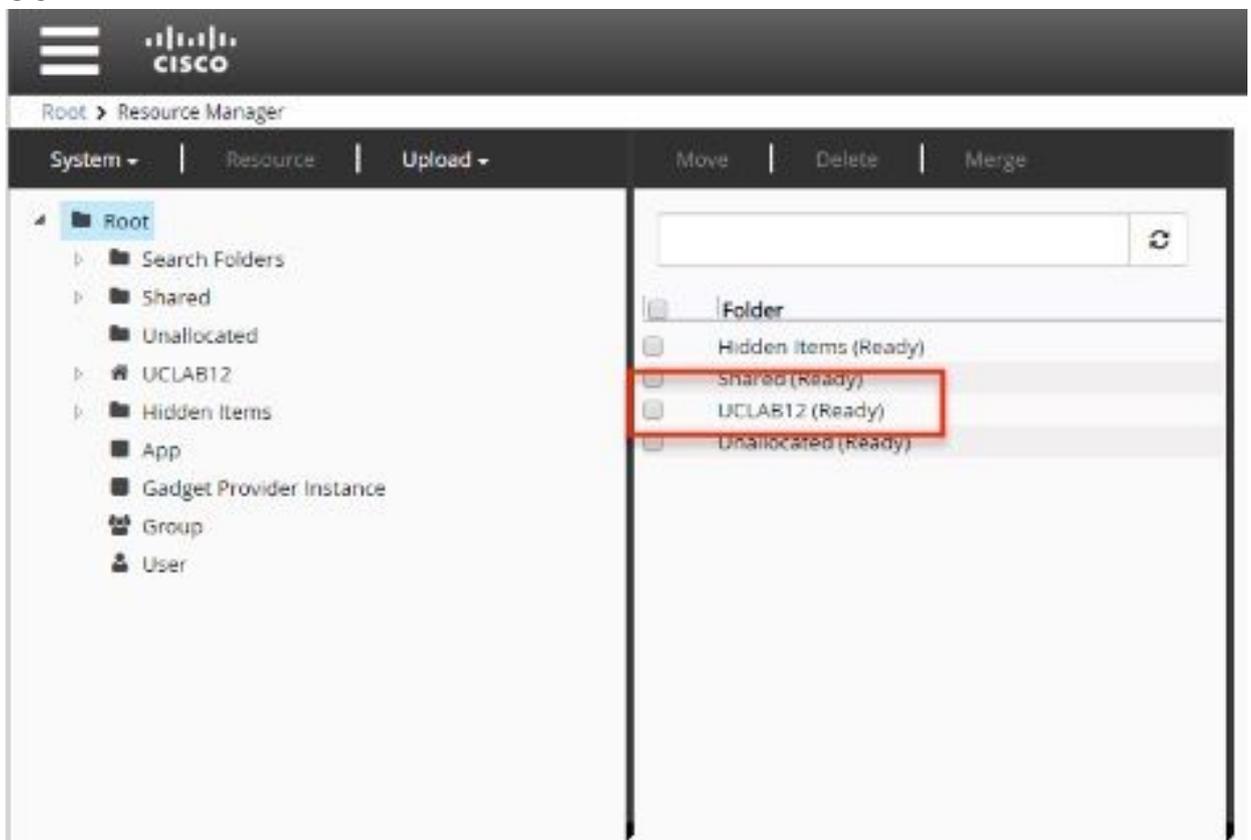
Toda a configuração de prefixo deve ser feita por meio da ferramenta Resource Manager legada. A interface de gadget ainda não foi aprimorada para oferecer suporte ao gerenciamento de prefixo.

### 1. Criar novos prefixos

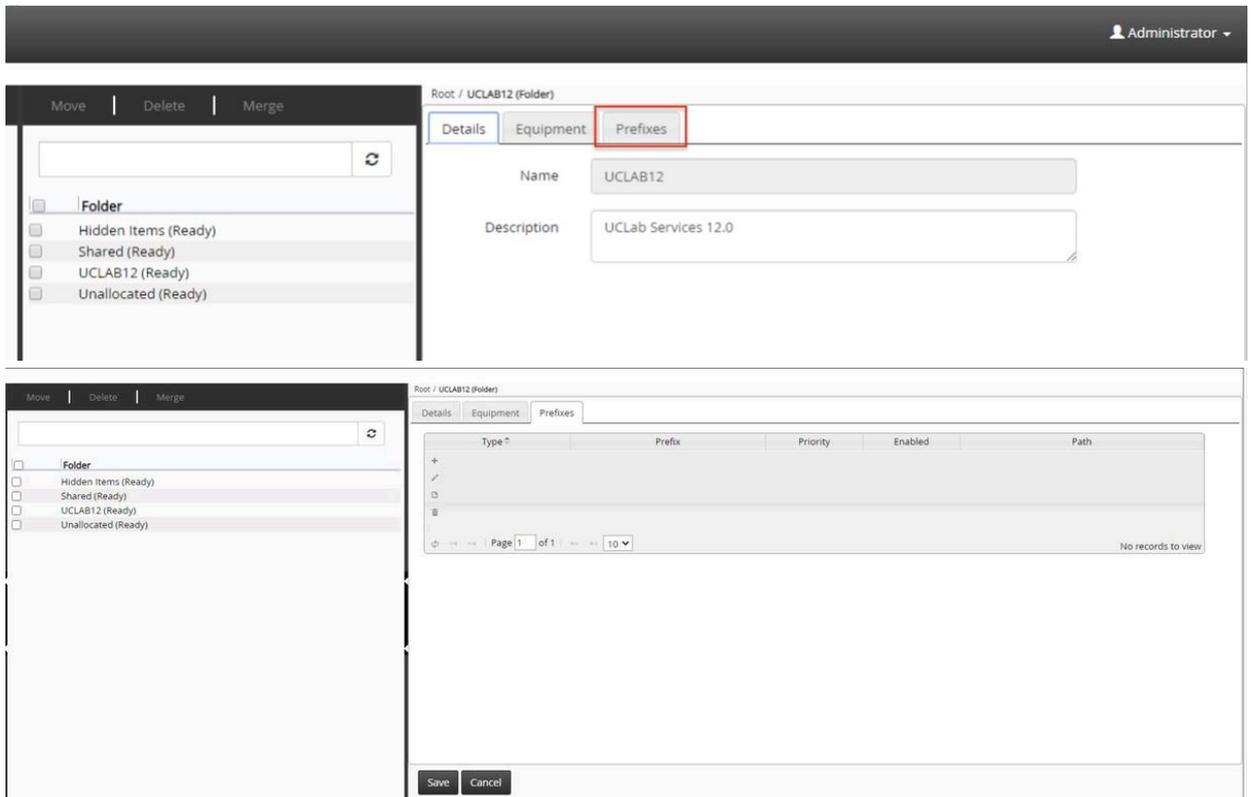
1. No Gerenciador de Recursos, selecione a pasta Raiz e, em seguida, no painel do meio, selecione Pasta.



2. Em seguida, selecione a pasta que corresponde ao nome do espaço. Neste exemplo, UCLAB12.



3. No painel à direita, há três guias, selecione Prefixes. Agora você verá a área para configurar prefixos.

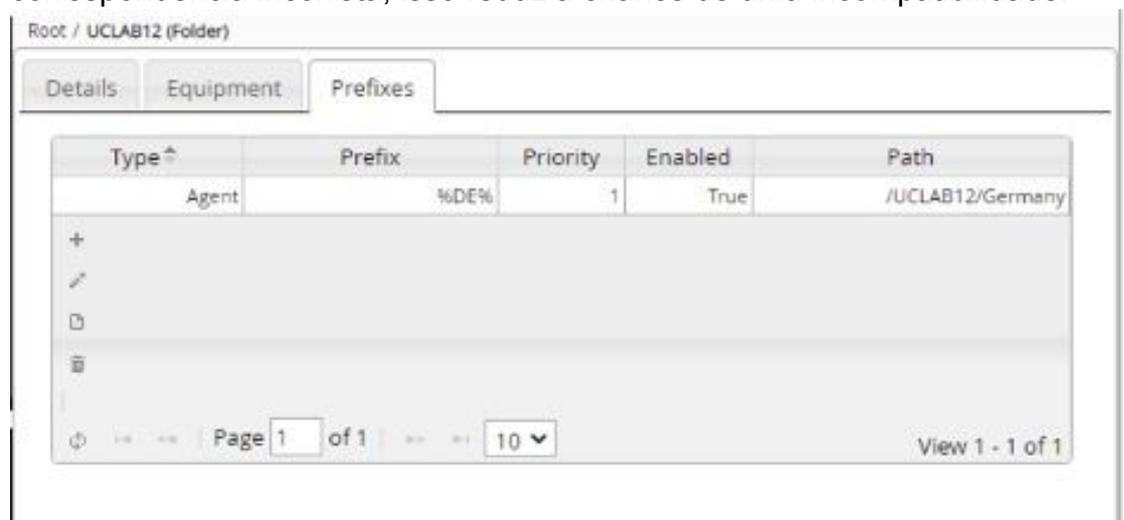


Lembre-se dessas diretrizes ao criar os prefixos.

- Certifique-se de que a regra seja genérica o suficiente para capturar todos os recursos que deseja mapear, mas não tão genérica que corresponda aos recursos que não pretende

As regras de prefixo mostradas na imagem abaixo são muito genéricas.

%DE% não apenas captura o identificador de município que definimos, mas, a menos que o CCMP seja instalado com um agrupamento de banco de dados que imponha caso, ele também captura caso, Debra, Derrick, Hayden e Madeline. Por esse motivo, é importante capturar a pontuação na convenção do nome. Embora ainda possa haver alguns nomes com correspondência incorreta, isso reduz a chance de uma incompatibilidade.



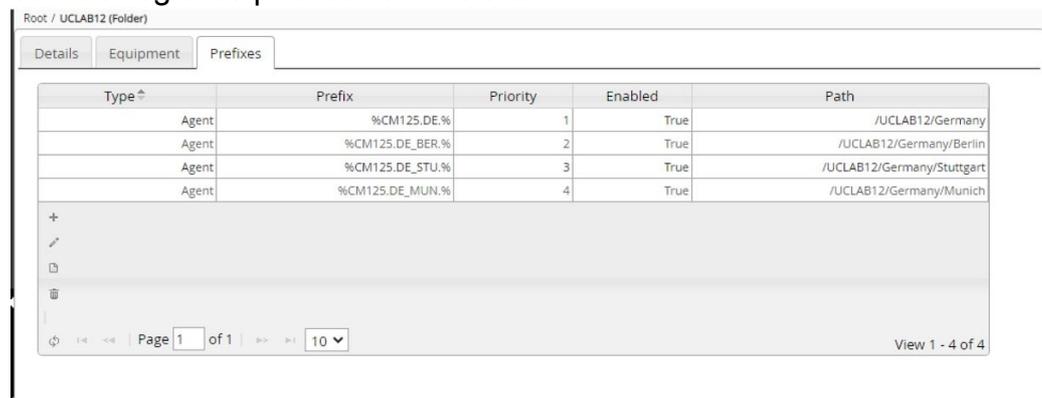
- Cada prefixo deve ser exclusivo para o tipo de recurso  
Você pode configurar um prefixo de %PG1.US.% para Agentes e

Grupos de Habilidades, mas não pode ter duas regras para recursos de Agente que tenham o mesmo prefixo com prioridades ou caminhos diferentes.

- Use Prioridade para garantir que a ordem do prefixo vá do mais específico para o menos específico

Na imagem abaixo, as regras com prioridade 2, 3 e 4 nunca são correspondidas, uma vez que o prefixo com prioridade 1 é mais genérico.

- Ao configurar a lista de prefixos, certifique-se de planejar para o futuro. Embora as regras de prefixo com prioridade 1, 2, 3, 4, 5 sejam adequadas para um laboratório com poucas alterações ou para implantações muito pequenas, onde o processo de atualização dos prefixos não demora muito. Para um sistema maior ou um em que o crescimento é antecipado, o processo para atualizar a ordem das regras pode exigir a necessidade de excluir e recriar cada prefixo se lacunas adequadas não forem projetadas na solução. Por esse motivo, é recomendável criar as regras de prefixo com lacunas incluídas, mesmo que essas lacunas não sejam usadas no futuro. Não há impacto no desempenho se as lacunas forem incluídas, e a solução pode se tornar muito mais difícil de gerenciar se as lacunas não forem projetadas desde o início. As prioridades variam de 0 a 9999 com 0 como a regra de prioridade mais alta.



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

A imagem abaixo mostra as mesmas regras de prefixo ordenadas corretamente, mas não permite que outras cidades na Alemanha sejam adicionadas no futuro sem a necessidade de editar ou excluir e recriar a quarta regra.

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. Selecione + para adicionar uma nova regra. A caixa em branco Adicionar Registro é exibida.

1. Certifique-se de que o recurso apropriado esteja selecionado na lista suspensa Tipo.

As regras de prefixo podem ser criadas para muitos recursos diferentes, como mostrado na imagem abaixo.

**Add Record** [Close]

Type: Agent

Prefix: [Text Box]

Priority: [Text Box]

Enabled:

Path: [Text Box]

[Submit] [Cancel]

2. Insira o valor do prefixo na caixa Prefix.

Note: O caractere curinga é %.

3. Insira um valor entre 0 e 9999 na caixa Prioridade.

4. Selecione a caixa Caminho e, em seguida, selecione a pasta para a qual o recurso deve ser movido.

5. Selecione Enviar depois de concluir todos os itens na caixa.

The image shows a software dialog box titled "Add Record". It contains the following fields and values:

- Type:** A dropdown menu with "Agent" selected.
- Prefix:** A text input field containing "%CM125.DE.%".
- Priority:** A text input field containing "700".
- Enabled:** A checked checkbox.
- Path:** A text input field containing "/UCLAB12/Germany".

At the bottom right of the dialog, there are two buttons: "Submit" and "Cancel".

5. Repita as etapas acima para adicionar as regras de prefixo restantes.
6. Certifique-se de selecionar Salvar na parte inferior da lista Regras de prefixos antes de sair ou fazer logoff do CCMP/CCDM. Se o tempo limite da sessão for excedido, todas as alterações que não foram salvas serão perdidas e deverão ser inseridas novamente.

## 2. Editar a lista de prefixos

Lembre-se dessas diretrizes ao começar.

- As regras atuam apenas nos recursos da pasta de recurso de espaço base (UCLAB12/Agent neste exemplo).  
Se uma regra for alterada ou se você quiser recategorizar recursos que já foram movidos por regras anteriores, será necessário mover o recurso de volta para a pasta base no Espaço no qual a regra foi gravada.
- A prioridade das regras de prefixo deve ser executada da mais específica para a menos específica.  
Se você adicionar uma nova regra que seja mais específica do que as regras existentes, configure a prioridade da nova regra para ser inferior à regra menos específica.

### 1. Editar uma regra de prefixo existente

1. Navegue de volta para a guia Prefixos na interface.
2. Selecione a linha que deseja modificar e, em seguida, selecione o ícone de lápis abaixo da lista de regras.

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. Na caixa Editar registro, faça as alterações necessárias. Se você selecionou a linha errada por engano, selecione as setas para frente/para trás na parte inferior da caixa para mover-se entre as linhas.

Se você não selecionar Enviar, qualquer alteração feita será perdida. Cada edição deve ser concluída e enviada para que você possa editar ou adicionar outra regra. Se você fizer uma alteração em uma linha, use as setas para alterar um segundo registro quando a primeira alteração for perdida.

### Edit Record ✕

Type Agent

Prefix %CM125.FR.%

Priority 1599

Enabled

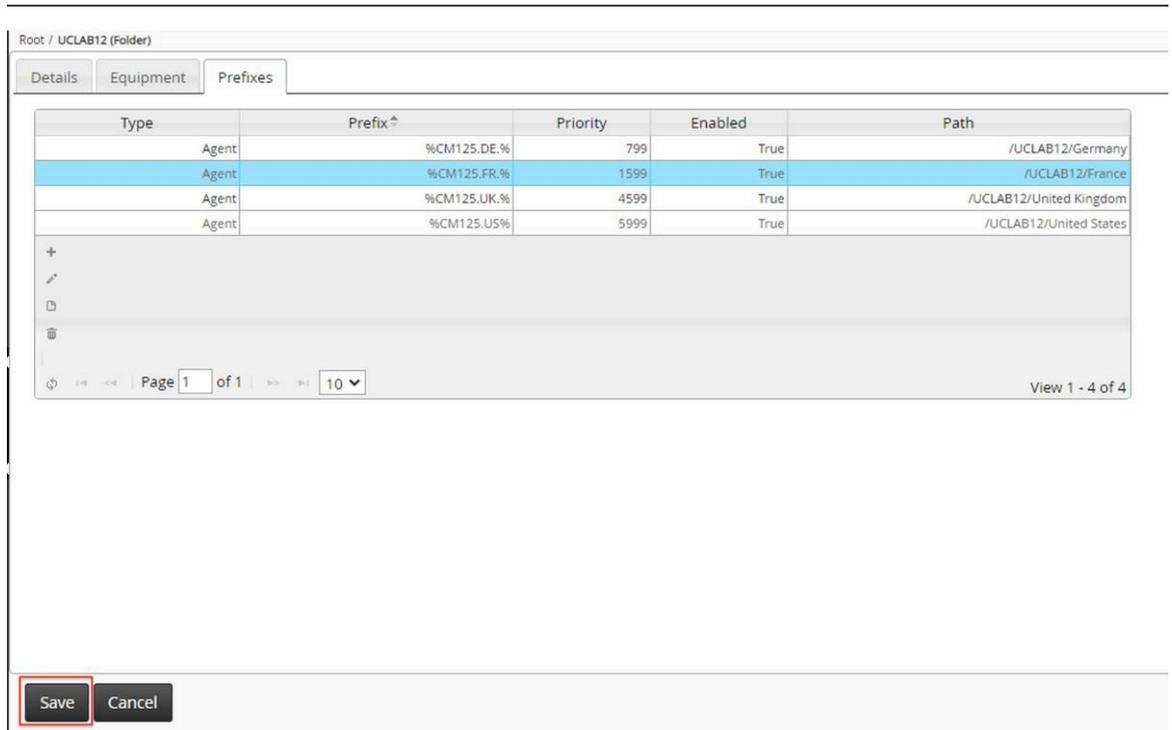
Path /UCLAB12/France

⏪ ⏩

📄 Submit

✕ Cancel

4. Depois de fazer as alterações desejadas, selecione Salvar na parte inferior da página Prefixos para atualizar o banco de dados.



## 2. Adicionar uma nova regra

- Uma nova regra pode ser adicionada a qualquer momento com as mesmas etapas listadas na seção 2.4.

Isso permite que você adicione facilmente novos locais, equipes, etc., bem como subdivida mais recursos.

Exemplo: Se a empresa tiver uma localização de centro de contato em um Estado dos EUA, mas abrir outra e agora quiser ter os recursos agrupados pelo escritório em que estão, a regra existente pode ser editada para incluir o identificador de local e uma nova regra adicionada com o identificador da segunda localização e a pasta relevante.

Certifique-se de mover os recursos afetados por essa alteração de volta para a pasta base do espaço para que as regras atualizadas sejam aplicadas corretamente.

A lista completa de regras de prefixo é mostrada na imagem abaixo.

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

### Etapa 3. Criar ou Modificar Usuário do Portal

#### 1. Criar novo usuário do portal

1. No Gerenciador de Recursos, selecione a pasta Espaço.
2. Escolha o Supervisor que você deseja provisionar como um usuário do portal.
3. Selecione a guia Pessoa e, em seguida, selecione o link na parte superior do painel para alternar para o registro Pessoa.

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

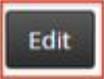
Reset Password

Save Cancel ● Ready

4. No registro Pessoa, selecione a guia Portal.
5. Clique no botão Edit ao lado da caixa Portal Account.

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

Details Equipment Portal Agent Advanced History

Portal Account  

1. Na caixa Escolher um usuário, selecione Criar usuário.
2. Preencha o formulário.
  1. Se desejar usar o Ative Directory para autenticar o usuário, forneça o nome de usuário no formato DOMÍNIO\nome\_de\_usuario ou username@domain.com.
  2. A senha deve ser fornecida, mesmo para contas de domínio. A senha é ignorada quando o usuário é alterado de um usuário local na seção Atualizar usuário existente do portal.
  3. Click OK.

**Choose a User** [X]

None  
 **Create User**

Login Name:

Password:

Confirm Password:

Existing User

Cancel OK

3. Na caixa Grupos do usuário, selecione o botão Adicionar.

**User's Groups** [X]

Selected user: UCLAB12\testagent

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

Add

Cancel Back Save

1. Selecione Supervisores.

**Add Group** [X]

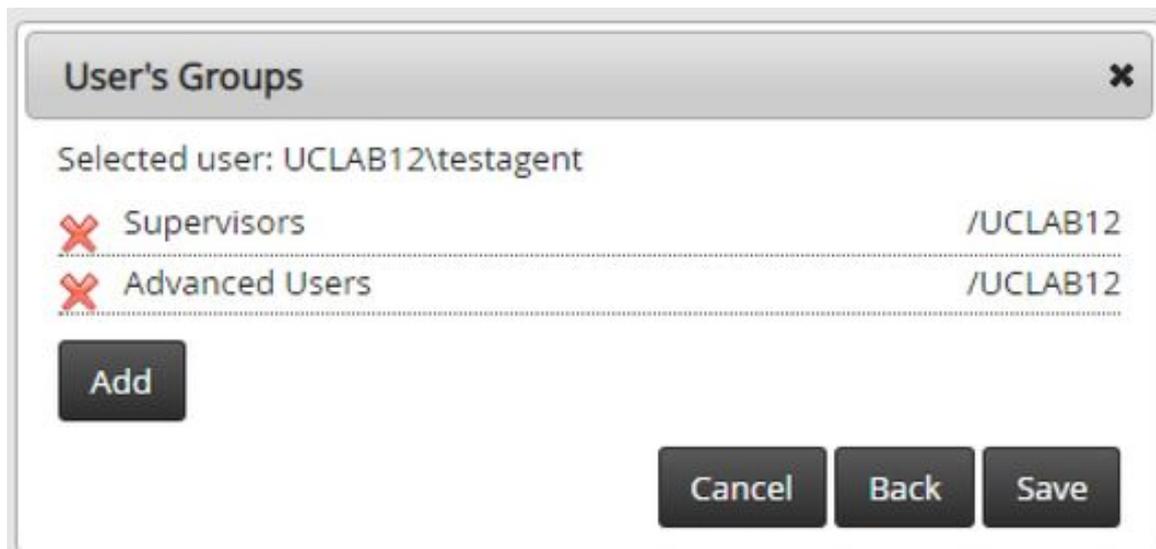
- Root
  - Shared
  - Unallocated
  - UCLAB12**
  - Hidden Items

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

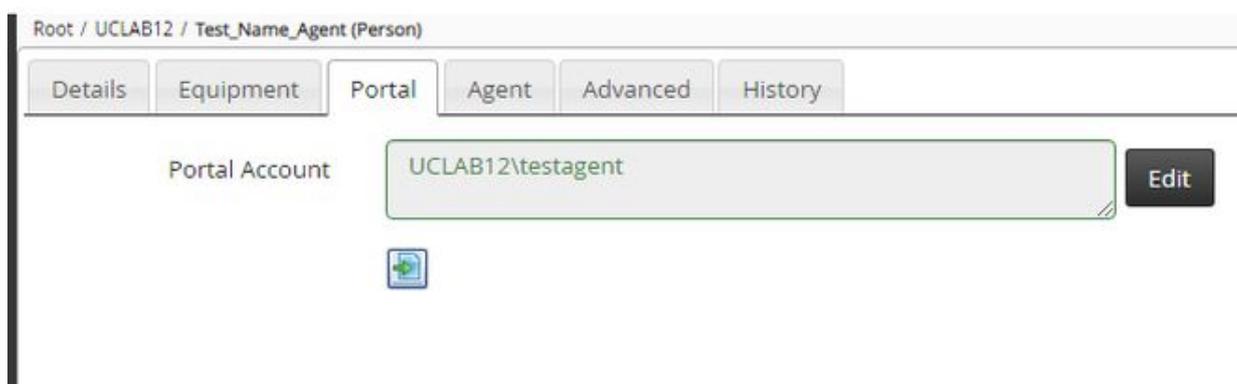
Page 1 of 1

2. Selecione Adicionar novamente e, em seguida, selecione Usuários avançados.

4. Selecione Save.



6. Selecione Save para adicionar a conta do portal.



7. Continue com as etapas de atualização abaixo para configurar a pasta padrão do usuário e atualizar a segurança.

## 2. Atualizar usuário do portal existente

1. Navegue até a configuração Security -> Users e selecione a pasta do espaço na lista.

2. Selecione o usuário que deseja editar.

3. Na guia Detalhes, faça essas alterações.

1. Selecione o botão Edit ao lado da caixa User Home Folder.

2. Selecione a pasta que contém os recursos com os quais o supervisor trabalha na maior parte do tempo. Como mencionado acima, quando o supervisor pode mudar para diferentes pastas quando ele ou ela usa o aplicativo, esta pasta é simplesmente onde o usuário padroniza para cada vez.

3. Se quiser habilitar a interface Gadget para o supervisor, marque a caixa Advanced Mode.

UCLAB12 / UCLAB12testagent (User)

Details Password Groups

Login Name UCLAB12testagent

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. Selecione a guia Senha se o usuário for um usuário de autenticação do Windows e, em seguida, certifique-se de que a caixa de seleção Logon local habilitado não esteja marcada.
5. Selecione Save para gravar a alteração no banco de dados.

## Validar

Nesse ponto, você deve ter toda a configuração necessária para que os supervisores possam filtrar agentes com base em conjuntos comuns de identificadores. Os prefixos criados, no entanto, não têm efeito imediatamente. O processo que classifica recursos com base nas regras de prefixo ocorre todas as noites quando os trabalhos de manutenção do banco de dados são executados. Esses trabalhos são executados na forma de trabalhos do SQL Server Agent e, para a maioria dos sistemas, estão agendados para serem executados logo após as 12:00 da manhã, hora do servidor local.

Depois que o Trabalho de manutenção for executado, faça login na página do Portal CCMP e navegue pelo Gerenciador de recursos. Verifique se os recursos que você espera que sejam realocados foram transferidos e se nenhum recurso não destinado foi movido.

Use a conta de um supervisor que você configurou acima para fazer login na página Portal do CCMP. Navegue pelas ferramentas e observe as diferenças. À medida que você seleciona recursos, a lista é filtrada para mostrar aqueles na pasta selecionada como padrão. Selecione uma pasta diferente e observe que você pode ver outros recursos. Não há uma exibição que mostre todos os recursos de um ponto na árvore em frente. As pastas limitam o que pode ser visto em qualquer local. Isso pode ser estendido facilmente para criar limites de segurança.

## Troubleshooting

Não há etapas específicas para solucionar esse problema de configuração.

## Sobre esta tradução

A Cisco traduziu este documento com a ajuda de tecnologias de tradução automática e humana para oferecer conteúdo de suporte aos seus usuários no seu próprio idioma, independentemente da localização.

Observe que mesmo a melhor tradução automática não será tão precisa quanto as realizadas por um tradutor profissional.

A Cisco Systems, Inc. não se responsabiliza pela precisão destas traduções e recomenda que o documento original em inglês ([link fornecido](#)) seja sempre consultado.