在UCCE中跨多个CUCM外围设备配置Supervisor

目录

[简介](#)
[先决条件](#)
[要求](#)
[使用的组件](#)
[为座席问题分配主管角色](#)
[解决方案](#)

简介

本文档介绍在配置了多个座席外围设备的思科统一联系中心企业(UCCE)环境中配置要跨多个Cisco Unified Call Manager(CUCM)外围设备网关(PG)监控团队的主管的过程。

作者：Poorvi Binaikiya和Anuj Bhatia，Cisco TAC工程师

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科统一呼叫管理器 (CUCM)

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

- 思科统一联络中心企业版(UCCE)版本11.6(x)
- 思科联系中心企业版(CCE)管理工具
- CUCM版本11.X

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

为座席问题分配主管角色

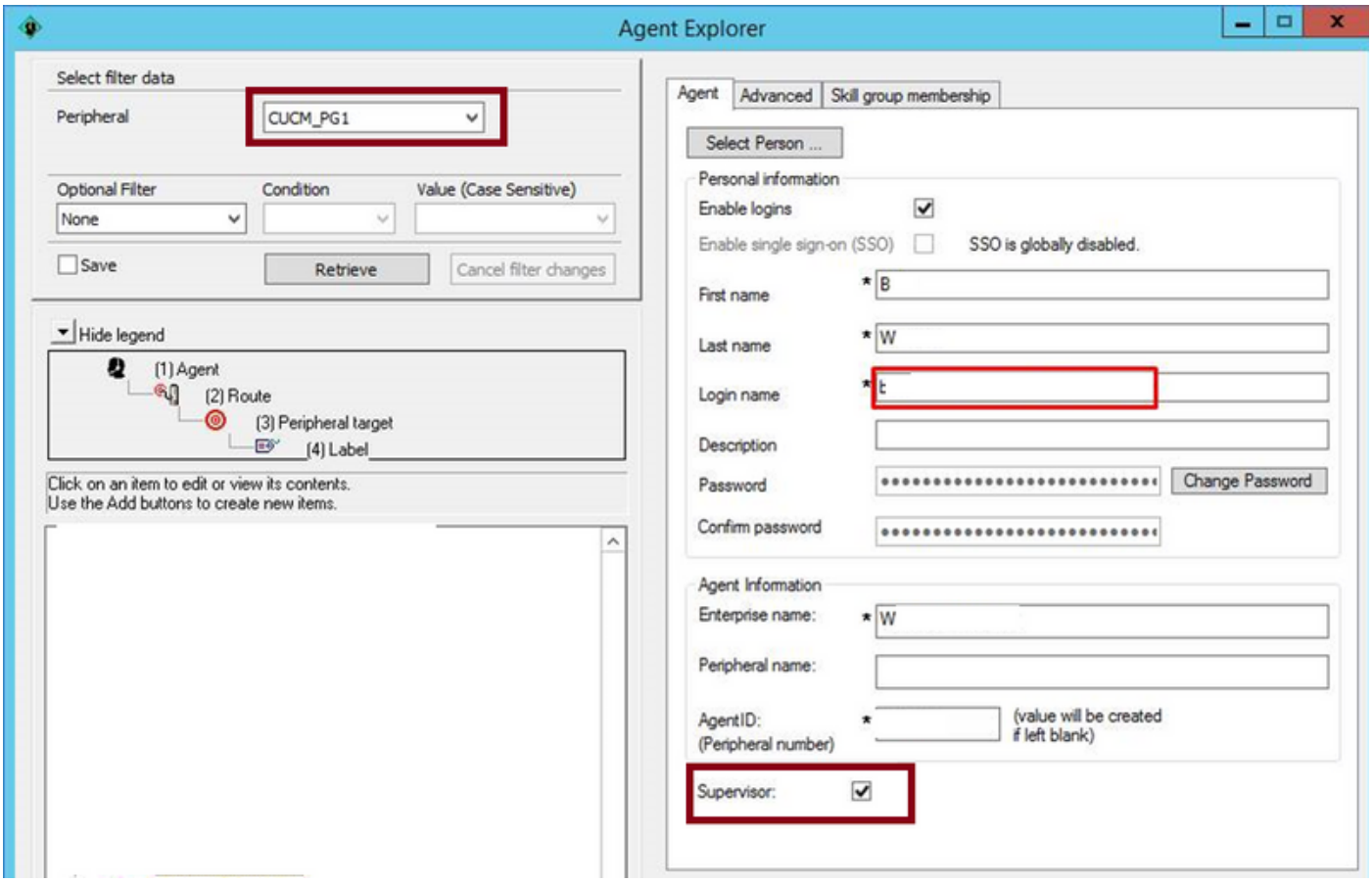
在UCCE 11.6中，默认情况下，管理员不能再使用配置管理器工具来选择已存在的人员，并在人员已分配给其他主管或座席时将其分配为主管或座席。 工具生成的错误是“用户已是Supervisor”。

此问题记录在此缺陷中，并跟踪CSCvf89574多个管理引擎缺少人员配置支持。可通过以下链接下载修补程序形式的解析：

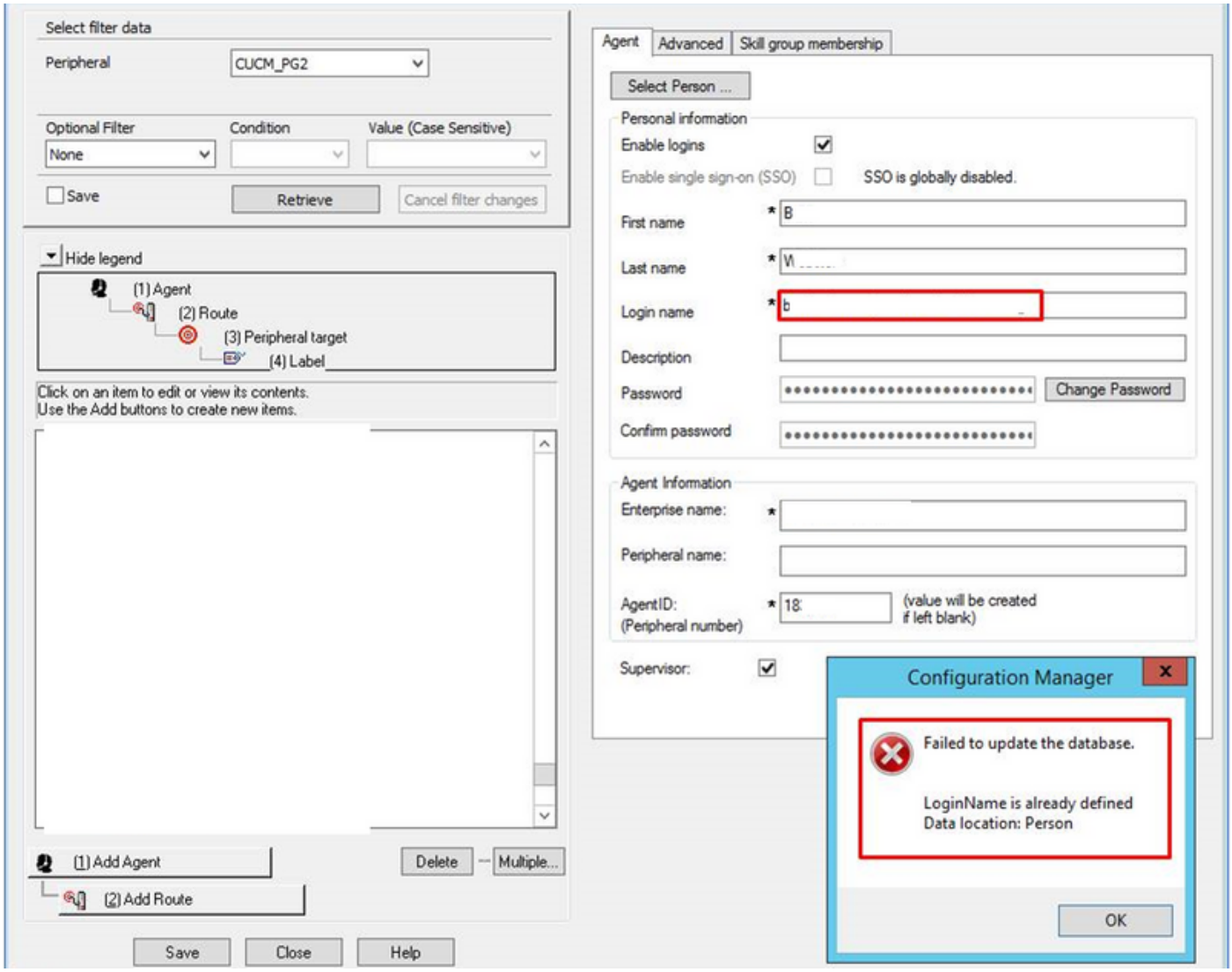
https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering_chapter_0100.html

在补丁安装管理员倾向于使用这些步骤来配置管理引擎，以监控两个外围设备之间的团队，这些团队始终会出现数据库更新失败错误。

例如，在外围设备PG1上，座席配置了登录名b.XXXX@domain.com，并被选为管理引擎，如图所示。



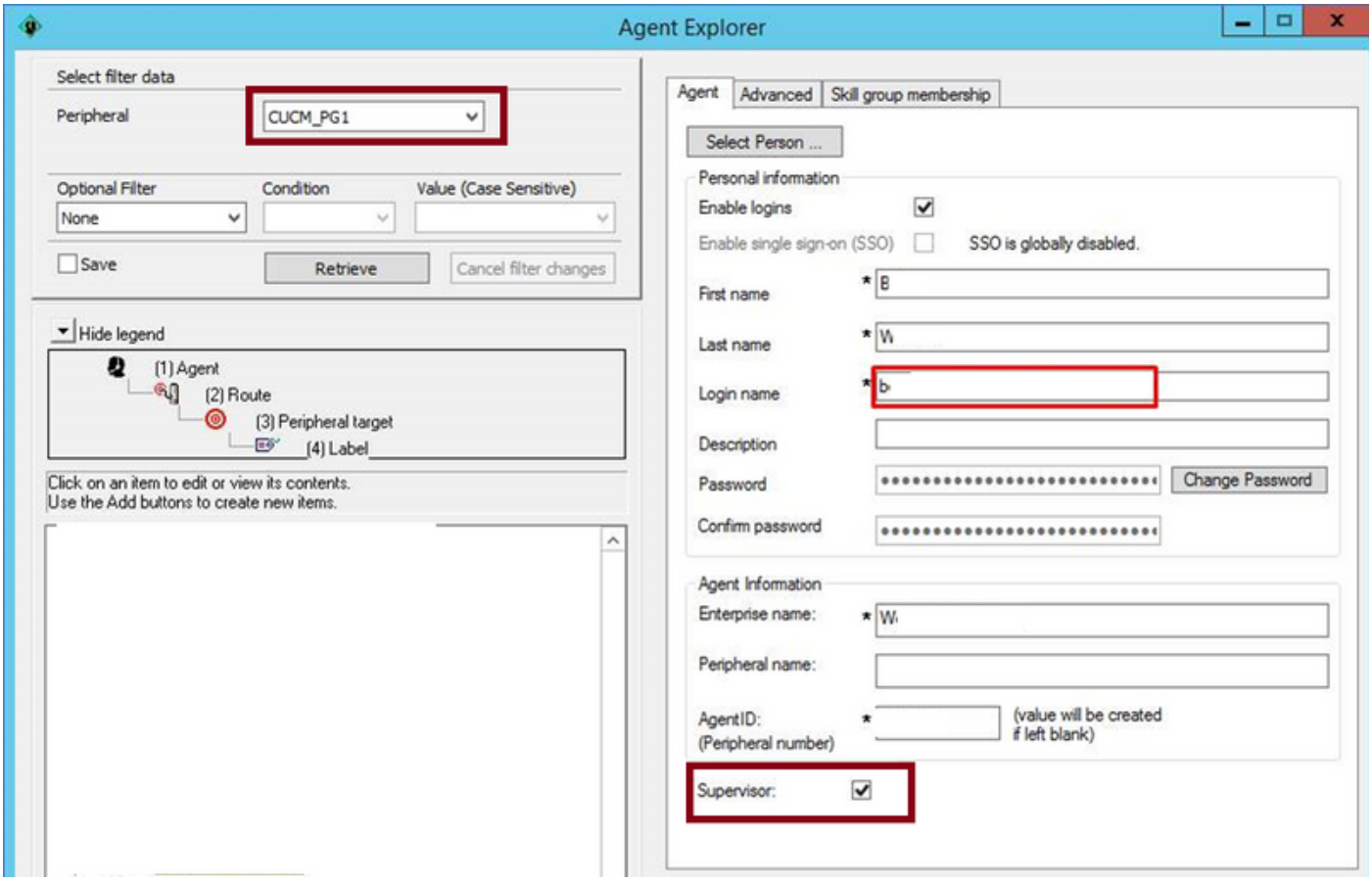
在外围设备PG2上，如果管理员希望构建具有相同详细信息的代理，则会失败，错误为“LoginName is already defined，Data location:人”，如图所示。



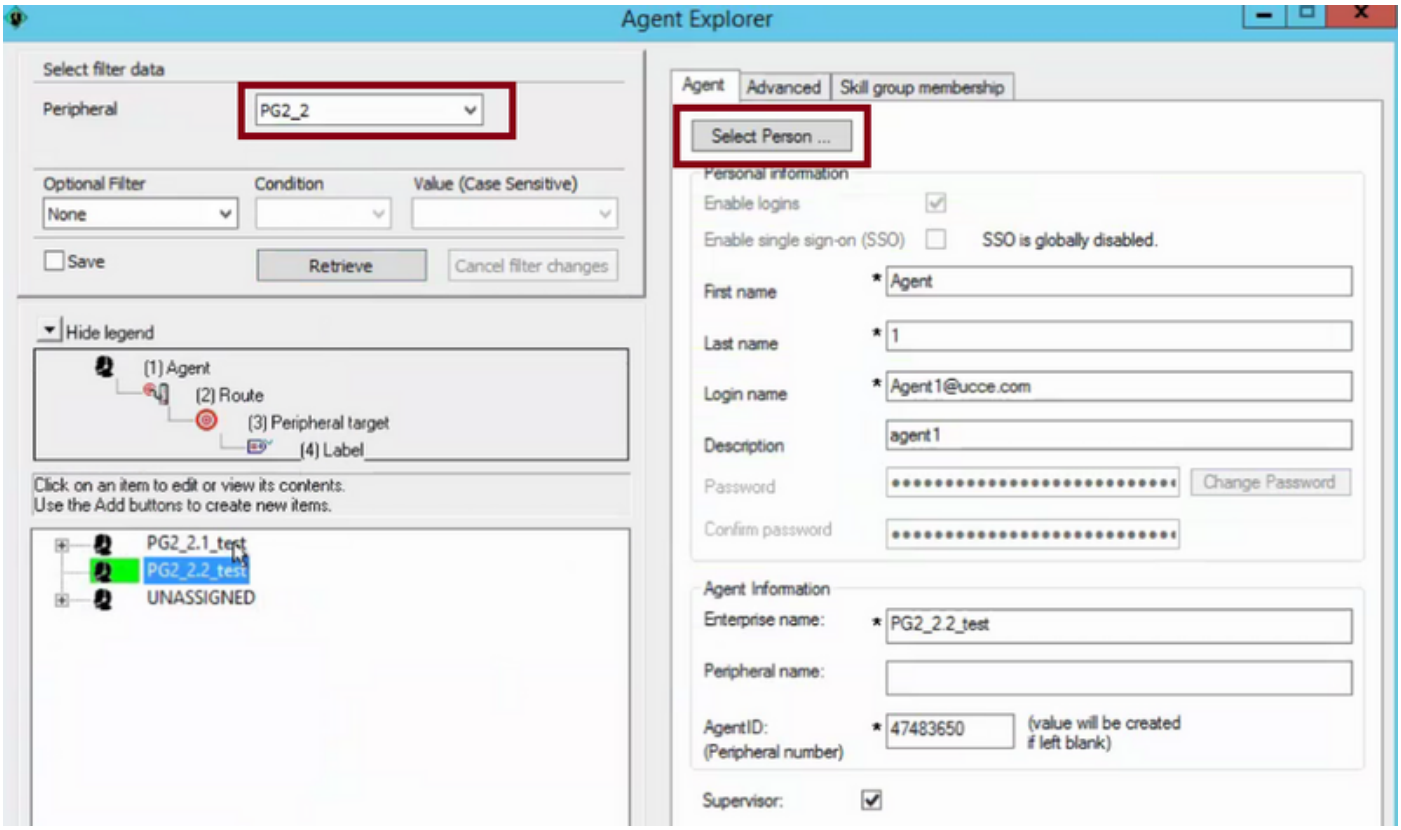
解决方案

为了解决此场景，以下示例说明如何配置可监控两个外围设备团队的主管。

步骤1.在外围设备PG1上，配置并代理登录名b.XXXX@domain.com，并使其成为管理引擎，如图所示。



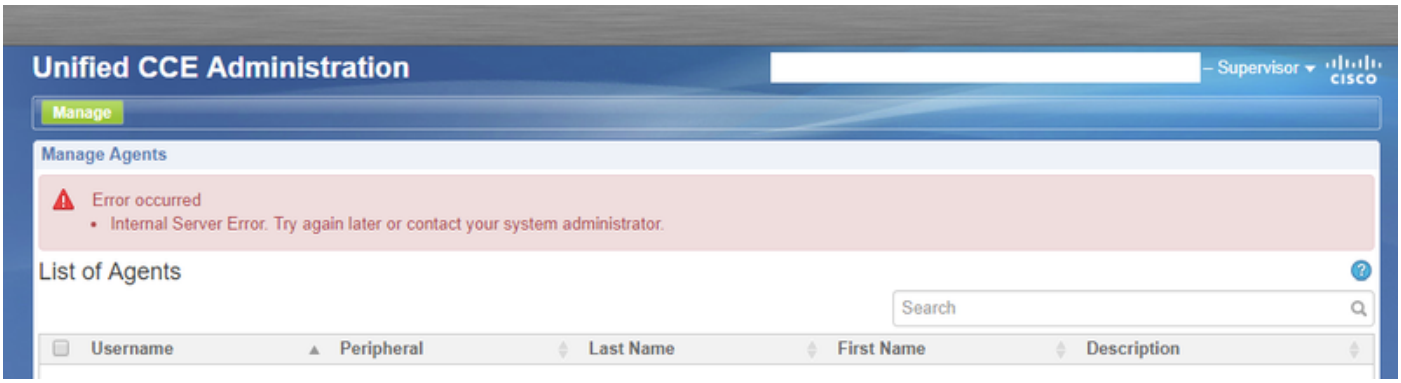
步骤2.在外围设备PG2上，不手动添加具有相同登录名的用户，而是在座席选项卡上，单击**选择人员选项**，选择所需的座席并将其标记为主管。



这样，具有相同登录名的主管现在可以监控两个PG的团队。

注意：现在已与多人关联的此主管将无法在CCEAdmin中使用“管理用户”站点。当主管尝试使

用此选项时，将生成“内部服务器错误”



这是UCCE管理页面的限制。此限制在此缺陷CSCvm37836中跟踪 — 更新CSCvf89574的解决方法在ES自述文件中。

此限制的解决方法是使用思科统一联系中心管理门户(CCMP)工具，而不是CCEAdmin工具。