# 在Cisco CCE 12.X中配置預設域名和多PG管理引 擎

### 目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>需求</u> <u>採用元件</u> <u>背景資訊</u> <u>設定</u> <u>步驟1.設定全域性域</u> <u>步驟2.建立主管</u> <u>步驟3.為另一外圍裝置上的同一人員建立主管。</u> <u>驗證</u> <u>疑難排解</u>

## 簡介

本文檔介紹在Cisco Unified Contact Center Enterprise(CCE)中配置預設域名所需的步驟。 此外 ,本文檔還介紹了如何在無單點登入(SSO)解決方案中為CCE環境中的多個Cisco Unified Communication Manager(CUCM)外圍網關(PG)建立和啟用管理引擎。

作者:Anuj Bhatia,思科TAC工程師。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(CCE)
- Microsoft Active Directory(AD)

### 採用元件

本文檔中使用的資訊基於UCCE解決方案12.0(1)版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除(預設) )的組態來啟動。如果您的網路運作中,請確保您瞭解任何步驟可能造成的影響。

## 背景資訊

非SSO環境中的UCCE 12.X解決方案允許主管使用使用者名稱登入,對

UserPrincipalName(UPN)或samAccountName(SAM)帳戶格式沒有限制。此解決方案通過新增預設 域名選項來實現此設定,您可以在其中選擇域,並且當主管使用使用者名稱登入時,CCE會根據需 要將全域性域名附加到使用者名稱。

此增強功能還可幫助管理員登入多個PG(傳統上,管理員需要使用UPN格式的使用者名稱登入)的場景。

配置部分突出顯示了配置相同內容所需的步驟

### 設定

#### 步驟1.設定全域性域

1.使用CCE設定許可權使用者登入到管理伺服器(AW)。

2.從Configuration manager > Miscellaneous Tools部分啟動System Information工具。

#### 3.從Default domain name欄位中選擇域並儲存。

🧏 Configuration Manager 📃 🗖 🗙	ភិា System	nformation
File Options Help  All Menus  Configure ICM  T Tools  Configure ICM  T Tools  Configure Too	General ICM type Standard Company name csco Controller domain name bora.com □ Partitioning enabled Maximum partitions 0 I Expanded call context enabled Script Retain script versions All Minimum script schedule time * 30 seconds External script validation VRU Default network VRU VRU_PG Minimum correlation number 1 Maximum correlation number 30000	Call Type       Builtin         Default call type       Builtin         Abandoned call wait time       5         Service level threshold       20         Service level type       Ignore Abandoned Calls         Bucket intervals       * Builtin         Reporting interval       * 30 Minute         CLID Masking       *         Enabled       Number of characters         Number of characters       *         Remove digits       *         Mask character       *         Person Security       *         Login name must be case sensitive       *         Minimum password length       *         Default domain name       BORA.COM

4.要確認更改,請對AW資料庫運行所述查詢,並檢查User\_Group表中域名及其儲存位置。

#### • 從User\_Group (其中UserGroupID=1) 中選擇Domainname, \*

csco_	awdb		🕴 ? Execute	🕨 Debug 🔲 🧹	17 🖷 🖃 II'' +	) 🖸 🚺 🖉	医肾间端 建化						
• ¤ ×	SQLQ	uery1.sql - AW	.dministrator (8	37))* ×									-
• "	" select DomainName, " from User_Group where UserGroupID-1												
N12SID	2510												
Datab	100 %	• • <											>
Sy	Sy 🔟 Results 🗓 Messages												
		DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroupType	Description	Service Provider	ReadOnly	FeatureSetID	Change Stamp	UserGuid	UserNar
	1	BORA.COM	1	NULL	DBO	U	The ICM System Administrator	Y	N	NULL	1	NULL	NULL

#### 步驟2.建立主管

1.從配置管理器工具啟動Agent Explorer並建立一個新代理。

2.將座席提升至主管級別。選中Supervisor覈取方塊。此時,該工具將驗證Active Directory中是否存在agent\_one。

<b>\$</b>	Agent Explorer
Select filter data Peripheral cucm_pg_1 v	Agent Advanced Skill group membership Select Person
Optional Filter     Condition     Value (Car       None     V     V       Save     Retrieve     Can	e Sensitive)  Personal information  Enable logins  Enable sign on (SSO) SSO is globally disabled.  *Agent
Hide legend  Hide legend  (1) Agent  (2) Route  (3) Peripheral target	Last name * One Login name * agent_one
Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.	Password Change Password Change Password
cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4 cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4 cucm_pg_1.bhatia_Anuj cucm_pg_1.One_Agent cucm_pg_1.Two_Agent	Agent Information Enterprise name:  Peripheral name:
	AgentID: (Value will be created (Peripheral number) Supervisor:

如果沒有錯誤,則儲存帶有使用者名稱的使用者配置。

3.在此階段,agent\_one只能使用使用者名稱登入到Finesse、CUIC和CCEAdmin頁面。

### 步驟3.為另一外圍裝置上的同一人員建立主管。

1.通過配置管理器工具開啟代理瀏覽器,將外圍裝置下拉選單更改為不同的CUCM PG伺服器,在此 示例中使用cucm\_pg2外圍裝置。

2.選擇「新增座席」,然後**選擇「人員**」。

3.從清單中選擇同一座席agent\_one,然後按「確定」。

Ŷ		Agent Explorer			×		
Select filter data		Agent Advanced Skills	mun membershin				
Peripheral cuc Optional Filter Con None V Save	dition Value (Case Sensitive)	Select Person Personal information Enable logins Enable single sign on (S First name	Search person list Last name contains First name contains Login name contair Domain name cont.	elect a perso	on for the agent rec	ord	ch
Hide legend  (1) Agent  (2) Route  (2) Route		Last name Login name	Select a person Persons available at ti	his peripheral:			
Click on an item to edit or view ite of Use the Add buttons to create new UNASSIGNED	eripheral target (4) Label contente, ; items.	Person Description Password Confirm password Agent Information Enterprise name: Peripheral name: AgentID: (Peripheral number) Supervisor:	Last name // Create New Person One Matis bhatia2 bhatia3 bhatia4	First name Agent Anuj2 Anuj3 Anuj4	Login name	Description Select difference	r <del>ii you</del>
2 (1) Add Agent	Delete - Multiple		< m	ОК	Cancel H	elp	>

4.選中Supervisor覈取方塊並儲存記錄。

Select filter data	Agent Advanced Skill group membership
Peripheral cucm_pg2 V	Select Person
Peripheral       Condition       Value (Case Sensitive)         None       Value       Value         Save       Retrieve       Cancel filter changes         Hide legend       (1) Agent       (2) Route         (2) Route       (3) Peripheral target         (4) Label         Click on an item to edit or view its contents.         Use the Add buttons to create new items.         UNASSIGNED	Select Person         Personal information         Enable logins         Enable single sign-on (SSO)         SSO is globally disabled.         First name         * Agent         Last name         Login name         * agent_one         Person Description         Password         Confirm password         Agent Information         Enterprise name:         * cucm_pg2.One_Agent
	Peripheral name:
<u></u>	Supervisor:

5.目前有2名主管與同一人檔案相連。

6.檢查「座席」和「人員」表以確認此關聯。

dbo.t_Agent_Attribute	SkillTargetID	PersonID	Agent Desk Settings ID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigPara
dbo.t_Agent_Desk_Settings	5001	5000	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia_Anuj	852072608	NULL
dbo.t_Agent_Distribution	5003	5001	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2	845682247	NULL
dbot Agent Half Hour	5004	5002	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3	640117427	NULL
dbo.t Agent Interval	5005	5003	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4	814648482	NULL
dbo.t Agent Logout	5007	5004	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.One_Agent	798157404	NULL
dbo.t Agent Real Time	5008	5004	NULL	NULL	5004	cucm_pg2.One_Agent	419062704	NULL

1										-
1	100 %	6 - <							>	
		Results 🚮	Messages							
		PersonID	FirstName	LastName	LoginName	LoginNameShadow	Password	PasswordChangeRequired	PasswordLastChangedTime	5
	1	5004	Agent	One	agent_one	AGENT_ONE	{enc:1}1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg==	0	NULL	

具有相同憑證的Supervisor可以登入到相應外圍裝置的finesse伺服器,並監控所需的團隊。

## 驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

## 疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。