

在UCCE中的多個CUCM外圍裝置上配置 Supervisor

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[將主管角色分配給座席問題](#)

[解決方案](#)

簡介

本文檔描述了在配置了多個座席外圍裝置的Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)環境中，配置管理員以跨多個Cisco Unified Call Manager(CUCM)外圍裝置網關(PG)監控團隊的過程。

作者：Poorvi Binaikiya和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(UCCE)
- Cisco Unified Call Manager(CUCM)

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- 思科整合客服中心企業版(UCCE)版本11.6(x)
- Cisco Contact Center Enterprise(CCE)管理工具
- CUCM版本11.X

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。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

將主管角色分配給座席問題

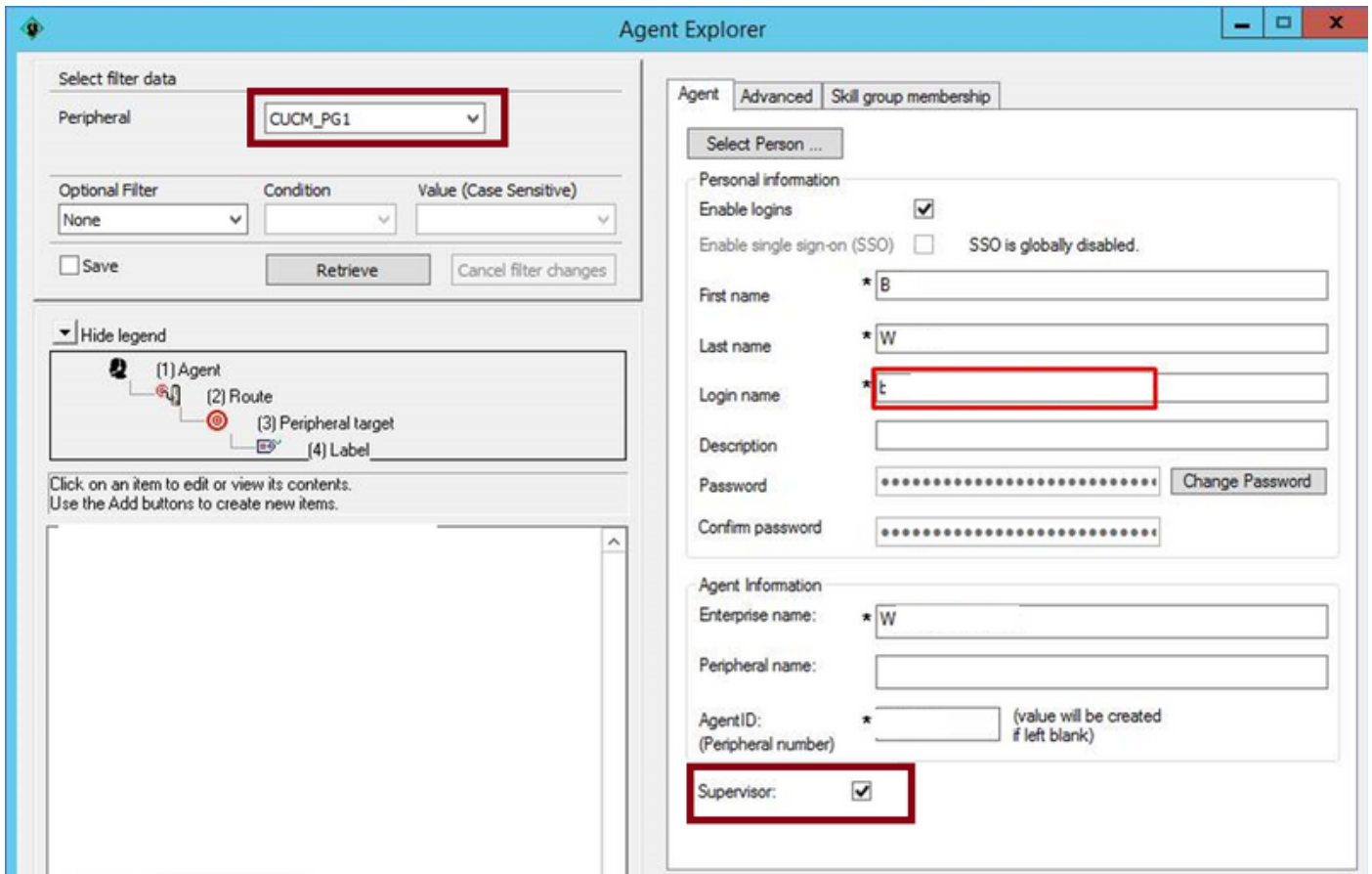
在UCCE 11.6中，預設情況下，管理員不再使用configuration manager工具選擇已存在的人員並在人員已分配給另一個主管或座席時將其分配為主管或座席。工具產生的錯誤是「使用者已是 Supervisor」。

此問題已記錄下來，並記錄在此缺陷 [CSCvf89574](#) 缺少多個管理引擎的人員配置支援。可從以下連結下載修補程式形式的解決方案：

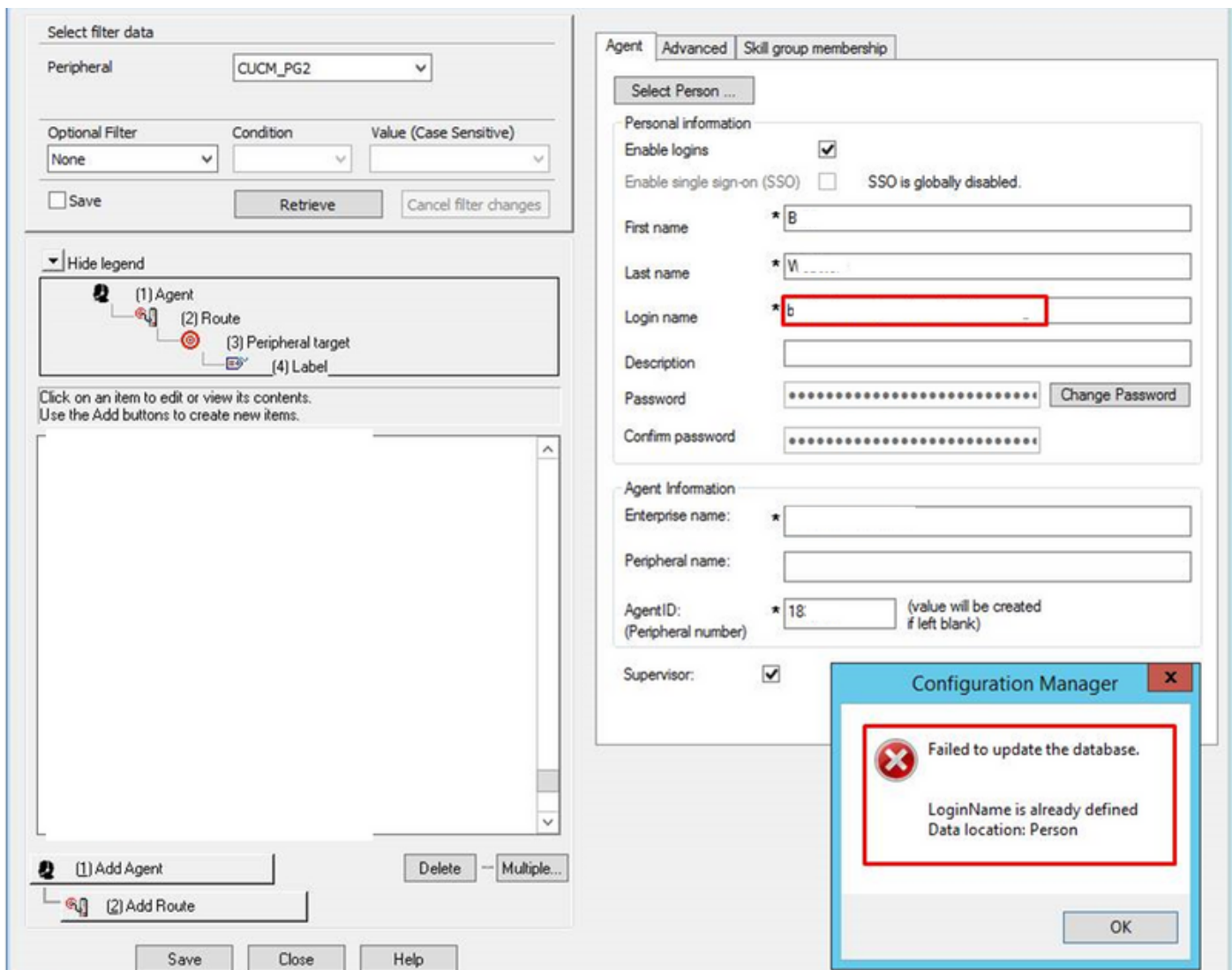
https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cust_contact/contact_center/icm_enterprise/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering/ucce_b_unified-contact-center-enterprise-engineering_chapter_0100.html

補丁安裝之後，管理員傾向於使用這些步驟配置 Supervisor 來監控兩個外圍裝置的團隊，這兩個外圍裝置始終導致資料庫更新失敗錯誤。

例如，在外圍 PG1 上，座席配置有登入名 b.XXXX@domain.com，並被選為主管，如下圖所示。



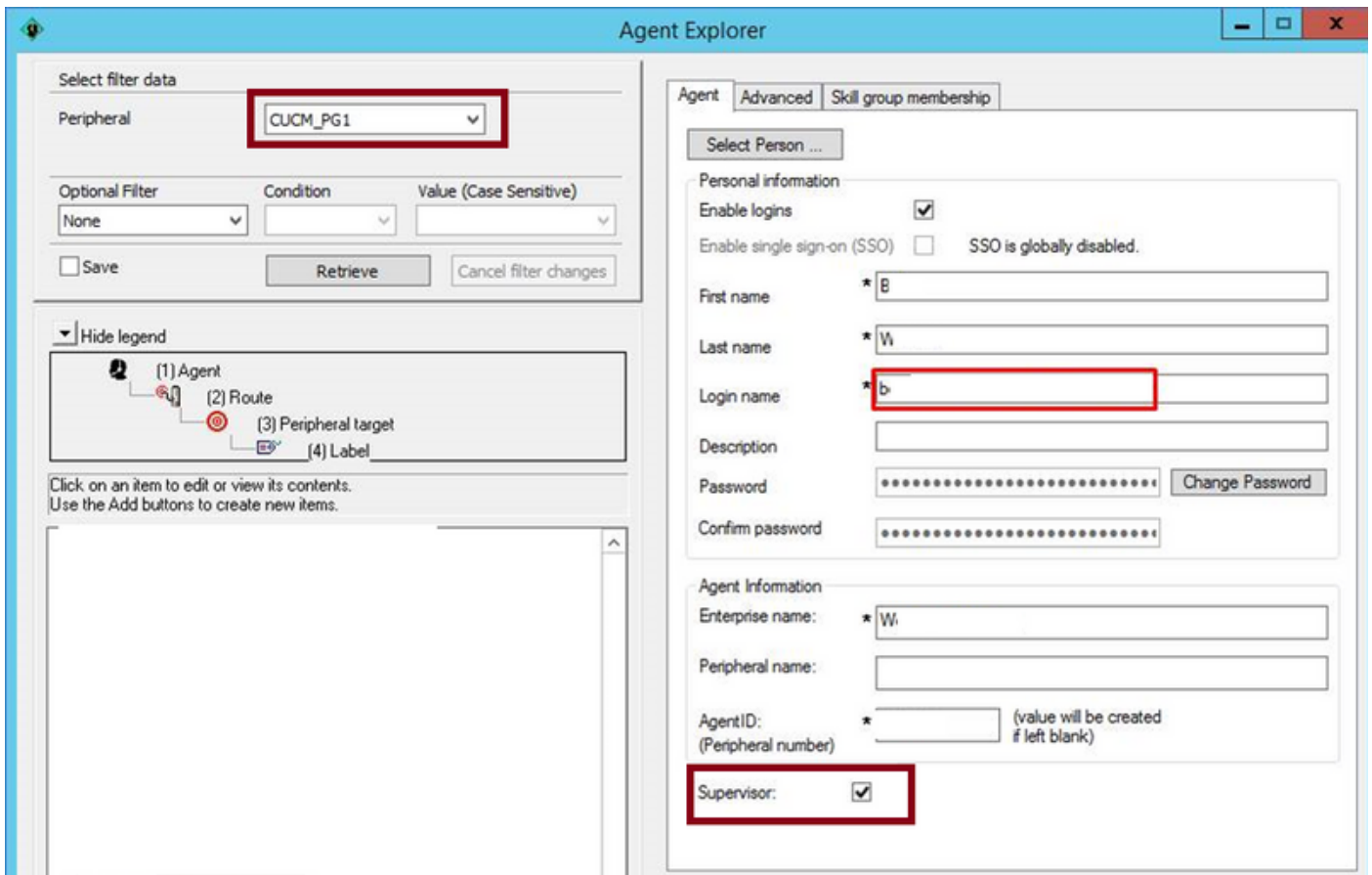
在外圍 PG2 上，如果管理員希望使用相同的詳細資訊構建座席，它將失敗，並出現錯誤「`LoginName is defined, Data location:Person`」，如下圖所示。



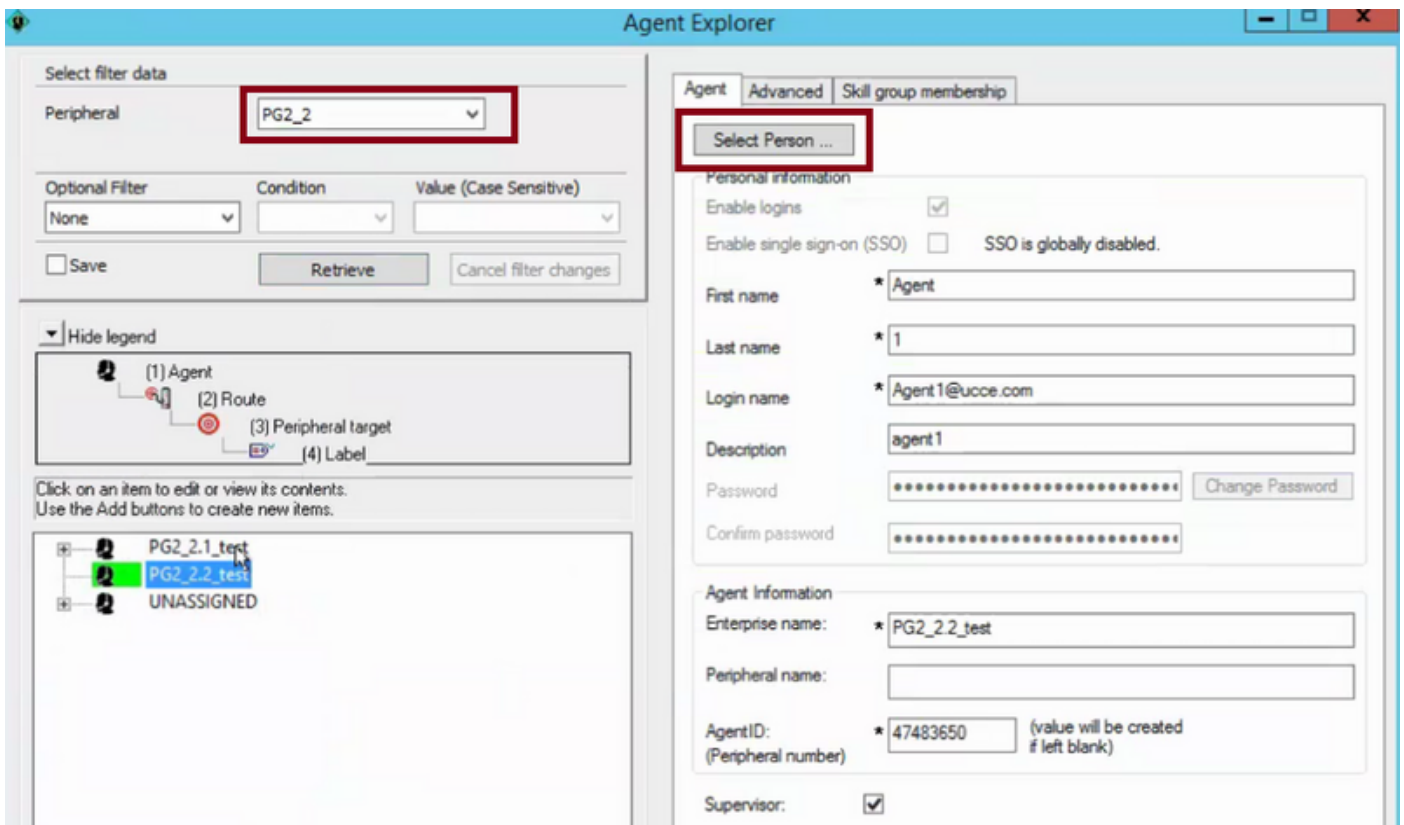
解決方案

為了解決此情況，以下示例說明如何配置可以監控兩個外圍裝置間團隊的管理員。

步驟1. 在外圍裝置PG1上，使用登入名b.XXXX@domain.com配置和代理並將其作為主管，如下圖所示。



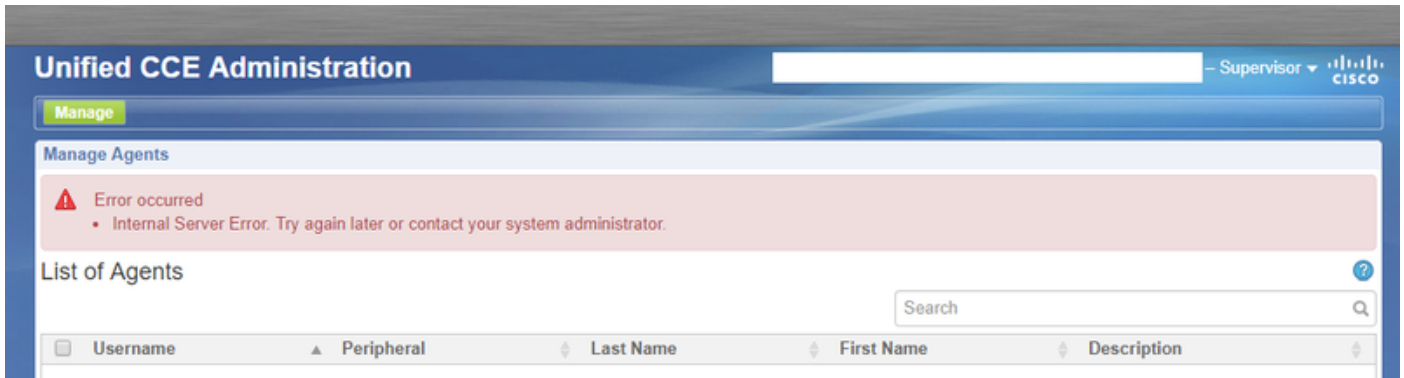
步驟2. 在外圍PG2上，不是手動新增具有相同登入名的使用者，而是在「座席」頁籤上按一下選擇人員選項，選擇所需的座席，並將其標籤為主管。



這樣，具有相同登入名的主管現在可以從兩個PG監控團隊。

附註：此主管現在已與多個人員關聯，將無法使用CCEAdmin中的「管理使用者」站點。當

Supervisor嘗試使用此選項時，會生成「內部伺服器錯誤」



這是UCCE管理頁面的限制。此缺陷追蹤此限制[CSCvm37836](#) — 更新CSCvf89574的[處理方法](#) 在ES自述檔案中。

此限制的解決方法是使用Cisco Unified Contact Center Management Portal(CCMP)工具而不是CCEAdmin工具。