

通過資料夾和字首規則簡化資源選擇

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[示例佈局](#)

[設定](#)

[步驟1.建立所需結構](#)

[根據所選名稱約定命名或重新命名資源](#)

[建立資料夾結構](#)

[將門戶使用者移動到正確的資料夾](#)

[步驟2.建立字首規則](#)

[建立新字首](#)

[編輯字首清單](#)

[步驟3.建立或修改門戶使用者](#)

[建立新門戶使用者](#)

[更新現有門戶使用者](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

簡介

本文檔介紹如何通過聯絡中心管理門戶(CCMP)和聯絡中心域管理器(CCDM)中的資料夾和字首規則簡化資源選擇。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 整合客服中心企業版(UCCE)12.x
- 客服中心管理入口網站(CCMP)12.x
- 客服中心網域管理員(CCDM)12.x

採用元件

本檔案中的資訊是根據以下軟體版本：

- CCMP 12.0(1)

- UCCE 12.0(1)

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。

背景資訊

CCMP和CCDM使用者希望使用代理團隊、站點或區域來過濾產品選擇區域顯示的資源。在與UCCE捆綁的Reskilling工具的前幾個版本（9.0及以前的版本）中，存在按多個欄位進行過濾的方法，其中一個欄位是Agent Team。這不是CCMP/CCDM的一項功能，但您可以通過使用一組資料夾、字首規則、匯入規則以及對象「企業名稱」的結構化名稱約定來模擬該行為。

示例佈局

在本文檔中，使用實驗系統執行螢幕截圖和示例命令。本節列出本文檔的示例中顯示的配置詳細資訊。

CCMP中租戶的名稱為ULAB12。

以下對象名稱用於顯示的規則：

- 邏輯介面控制器 — PG01
- 外圍裝置 — PG1
- 路由客戶端 — CM125

為了對此進行準備，我們想要分類到資料夾中的每個資源都已被重新命名為通用格式。

在以下示例中，{LOC}表示UCCE分配的公用名稱約定。例如，PG01_PG1_CM125。

如果希望將資源放在城市級別的資料夾中，其格式為：

{ LOC}.{Country}.{City}_{ResourceIdentifier}

如果只有一個國家/地區而沒有城市，則格式為：

{ LOC}.{Country}_{ResourceIdentifier}

此格式的關鍵在於用於應用字首的標識部分在{LOC}加句點之後開始，並在{ResourceIdentifier}之前以下劃線結束。這樣做既是為了提高一致性，也是為了確保資源不會因疏忽而被字首移動。

表1.資源識別符號和資源應移動到的資料夾

資源識別符號字首	主資料夾
PG01_PG1_CM125.FR.CAL_	/UCLAB12/France/Calais
PG01_PG1_CM125.FR.PAR_	/UCLAB12/France/Paris
PG01_PG1_CM125.FR_	/UCLAB12/France

資源識別符號字首	主資料夾
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_	/ULAB12/英國/倫敦
PG01_PG1_CM125.UK_	/ULAB12/英國
PG01_PG1_CM125.US.RTP_	/ULAB12/美國/研究三角公園
PG01_PG1_CM125.US.RCH_	/ULAB12/美國/理查森
PG01_PG1_CM125.US.NY_	/ULAB12/美國/紐約
PG01_PG1_CM125.US_	/ULAB12/美國

設定

步驟1.建立所需結構

1. 根據所選名稱約定命名或重新命名資源

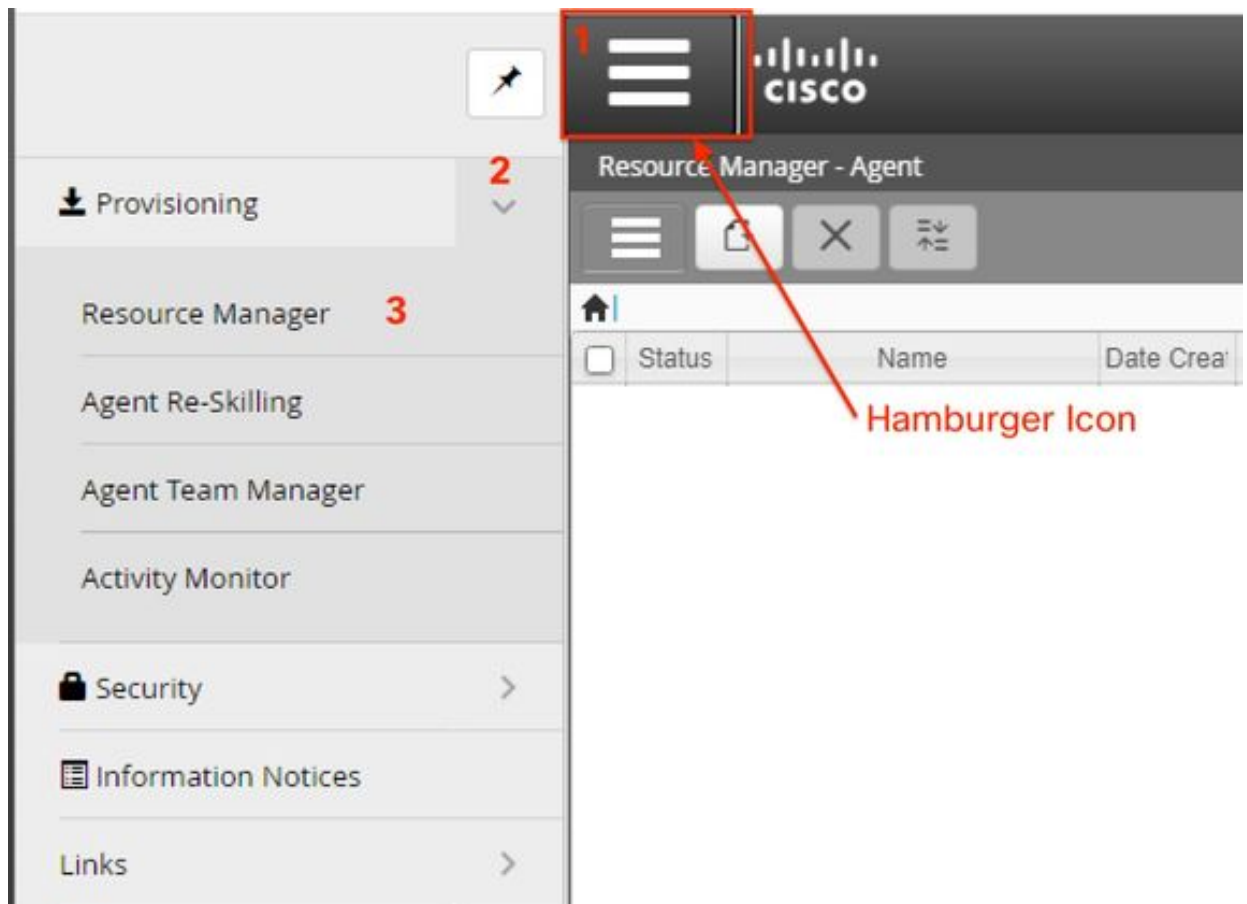
實施此設計必須做出的一項關鍵決策是一致的對象名稱約定。 本文檔中的示例是一個跨國公司，希望按國家/地區和城市對代理進行分類。 有些經紀人不在各城市的主辦公室工作，因此這些經紀人要按所在國分類。 繼續之前，請使用所選的名稱約定建立新資源，或者重新命名已配置的資源，以便正確排序這些資源。

2. 建立資料夾結構

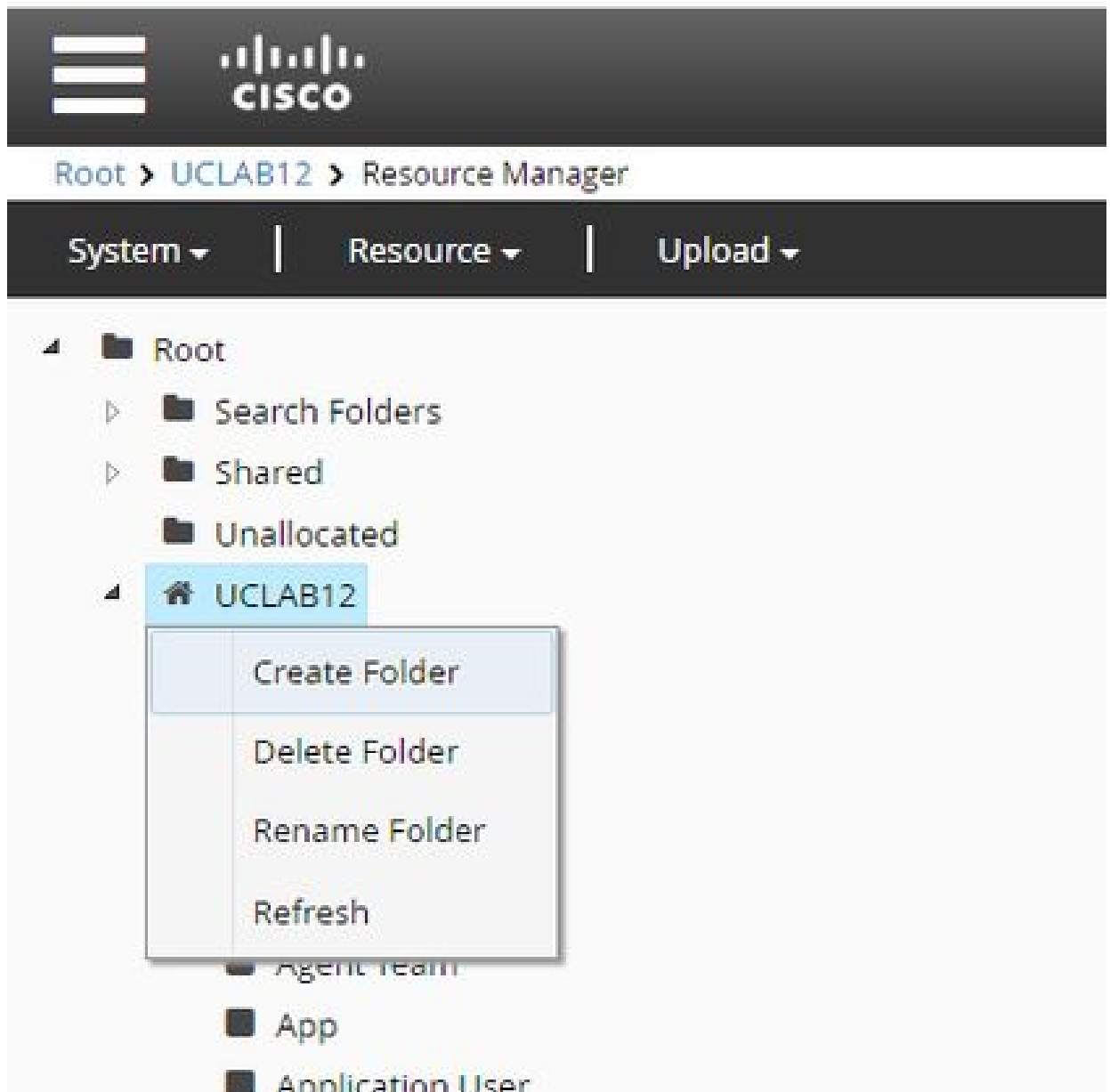
在租戶資料夾下，為每個國家/地區建立一個資料夾。 在每個國家/地區的資料夾下，為每個城市建立一個資料夾。 在每個城市的資料夾下，另外建立兩個資料夾，以便進一步將座席細分為銷售和支援兩個團隊。 最後兩個資料夾中的成員資格由主管手動完成。

使用以下步驟建立資料夾結構。

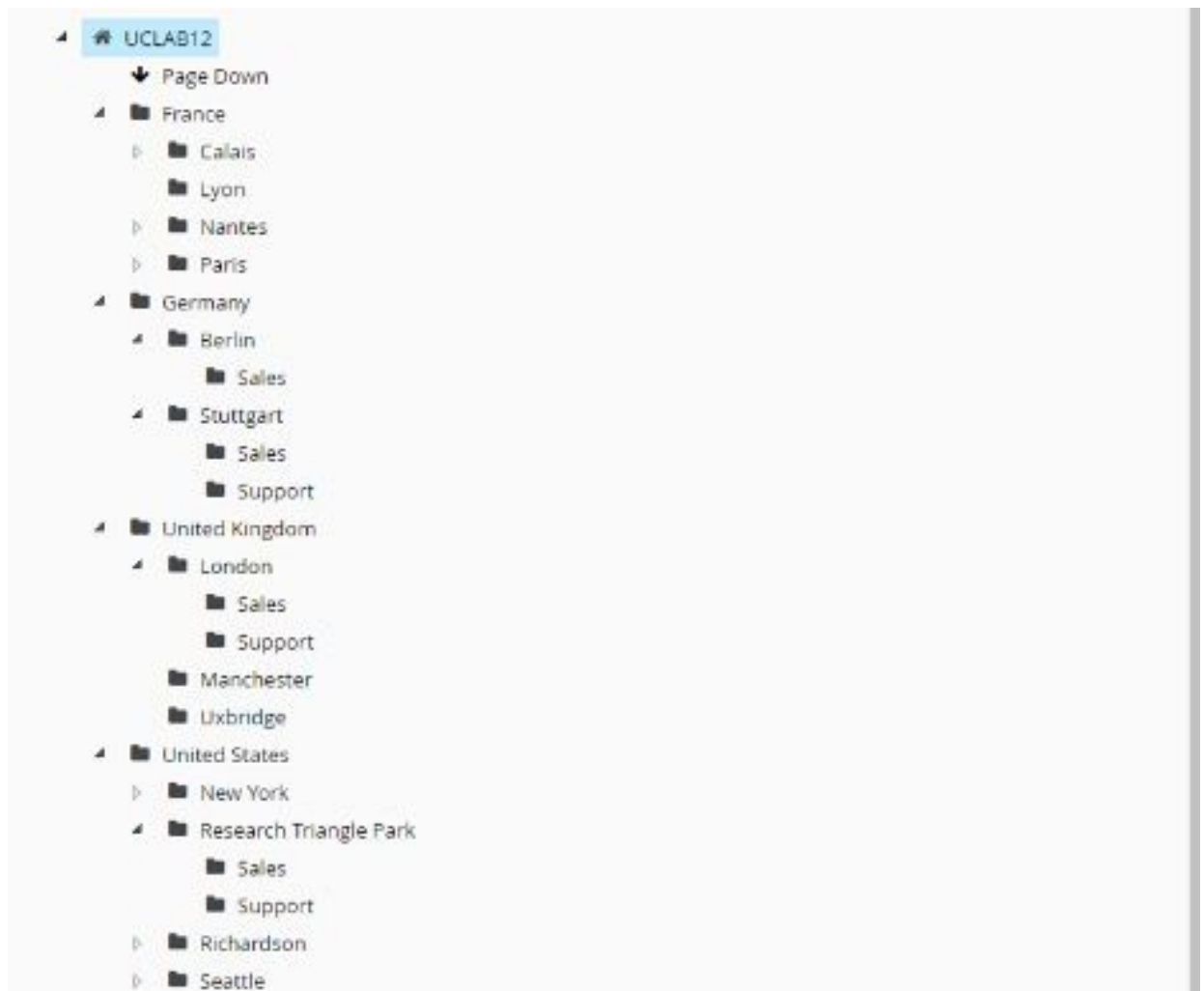
1. 登入到CCMP/CCDM伺服器，然後選擇頂部的Hamburger圖示（位於Cisco徽標左側）。



2. 在左側顯示的選單中，展開Provisioning下拉選單。
3. 選擇Resource Manager以啟動Resource Manager應用。
4. 在中間窗格中載入資源管理器後，按一下右鍵租戶資料夾並選擇建立資料夾。



5. 建立第一個資料夾France。
6. 按一下右鍵France資料夾，然後選擇Create Folder。 為建立城市資料夾，接下來為Calais。
7. 重複上述步驟以建立其他所需的國家和城市資料夾，直到您構建了完整的樹。
下面顯示了已完成的資料夾樹。



3. 將門戶使用者移動到正確的資料夾

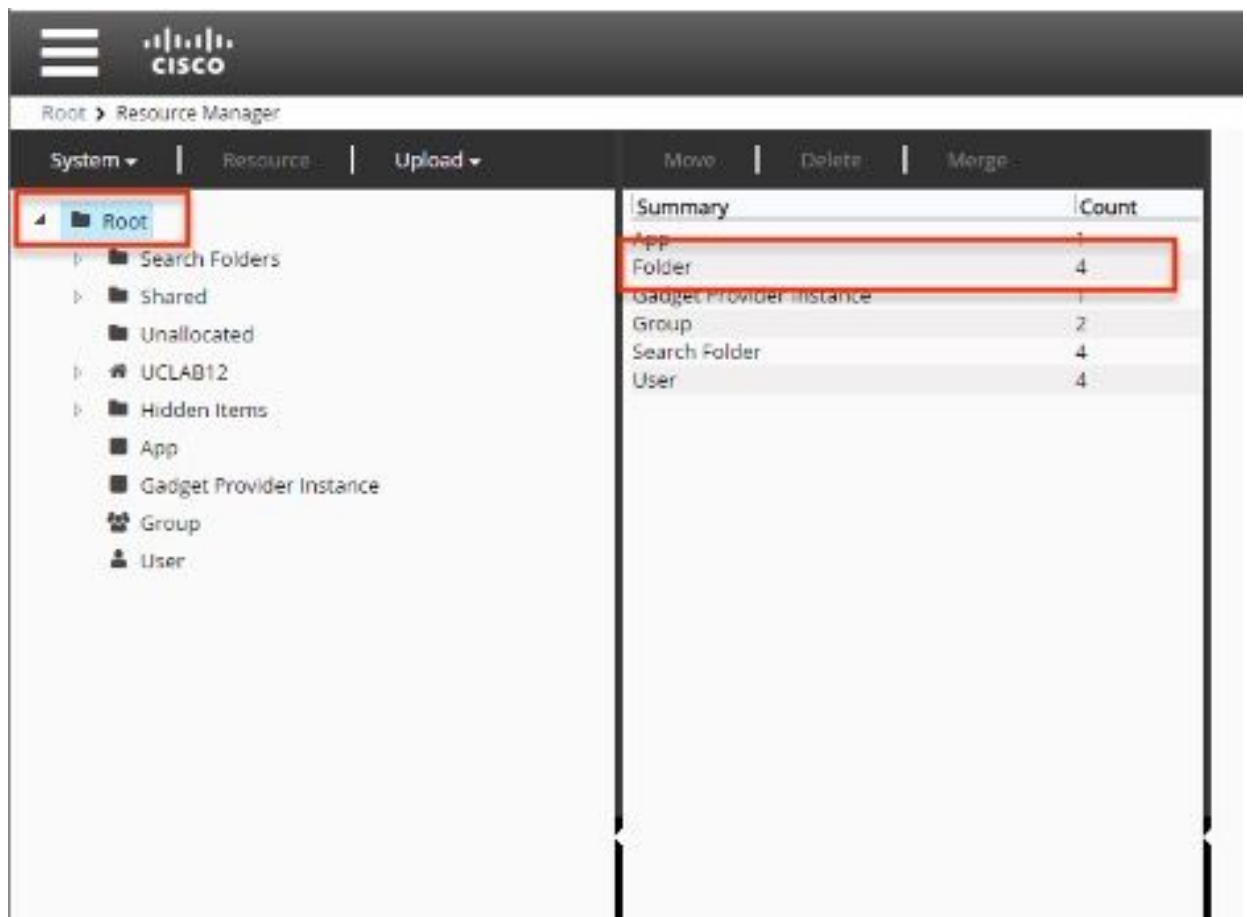
每個主管的門戶使用者帳戶都分配到與其位置最匹配的資料夾。此資料夾是他們在樹中選擇資源時看到的預設位置。主管可以切換到他們有權訪問的任何其他資料夾。此示例中的資料夾佈局並不是要作為安全邊界，而是可以很容易地修改為以這種方式使用。有關如何移動現有門戶使用者的資訊，請參閱下面的建立或修改門戶使用者部分。

步驟2.建立字首規則

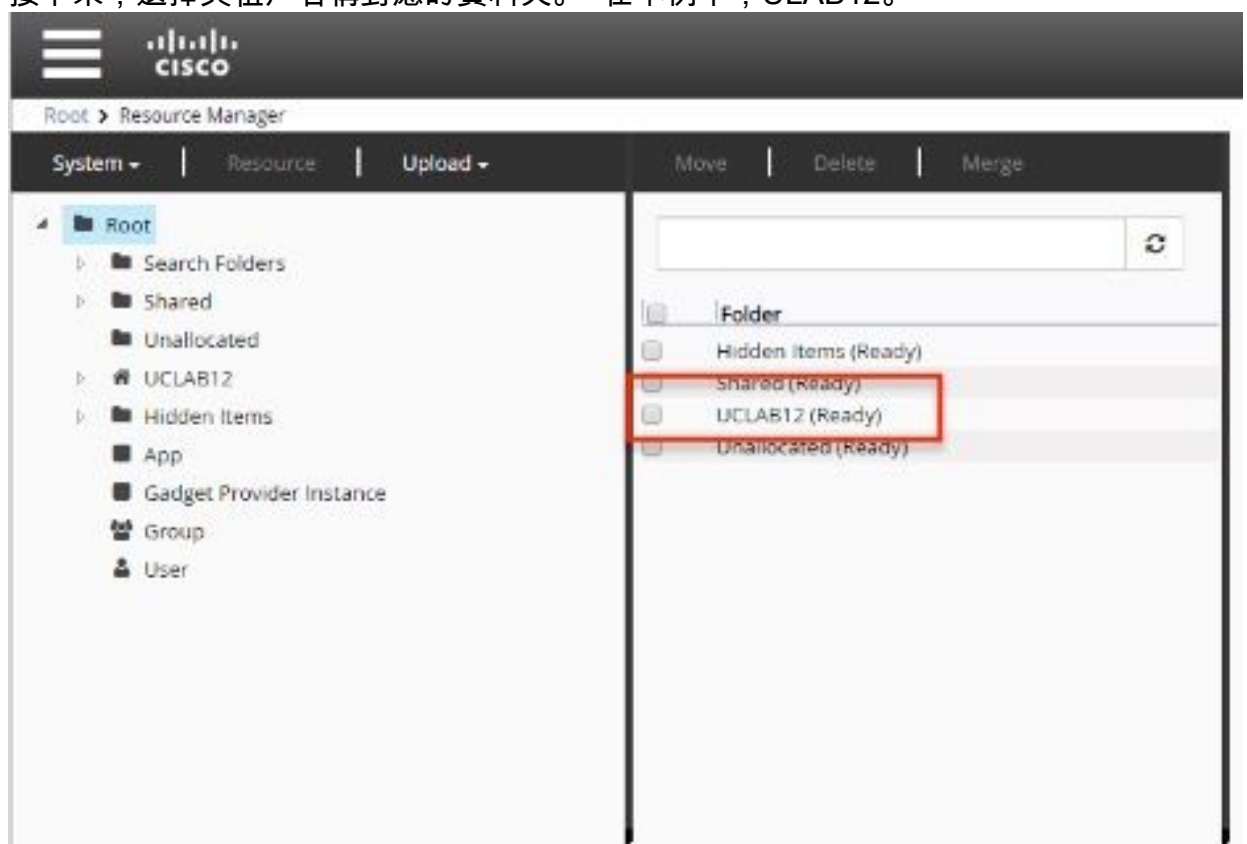
所有字首配置必須通過舊版資源管理器工具完成。小工具介面尚未增強以支援字首管理。

1. 建立新字首

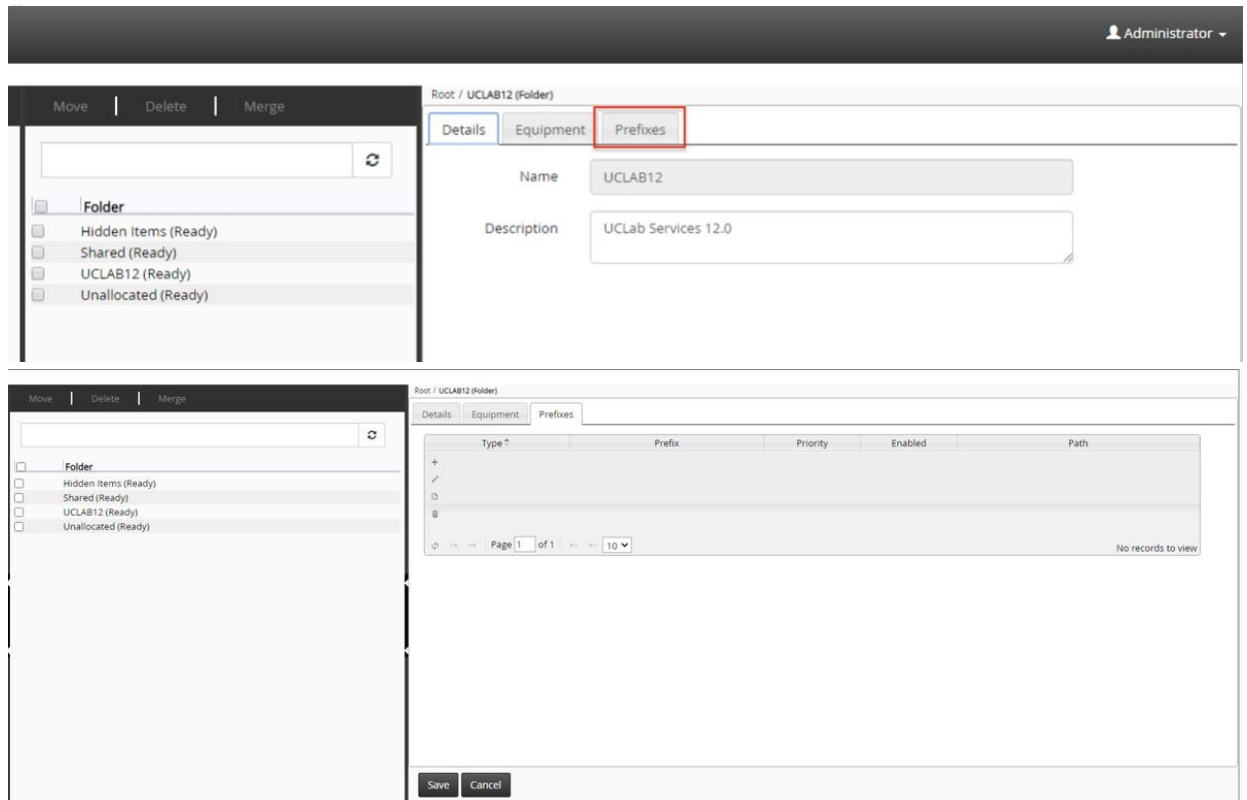
1. 在資源管理器中，選擇Root資料夾，然後在中間窗格中選擇Folder。



2. 接下來，選擇與租戶名稱對應的資料夾。 在本例中，ULAB12。



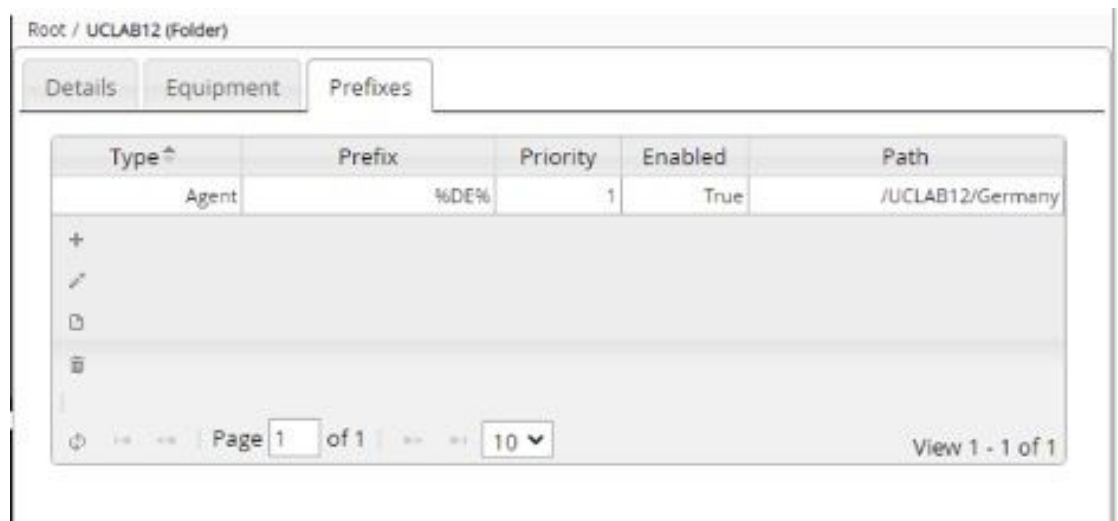
3. 在右側窗格中，有三個頁籤，選擇Prefixes。 現在可以看到配置字首的區域。



建立字首時請記住這些准則。

- 確保該規則足夠通用，可以捕獲要對映的所有資源，但不會過於通用，以匹配您不想要的資源

下圖中顯示的字首規則太通用。 %DE%不僅會捕獲我們設定的縣識別符號，而且，除非安裝了CCMP並且安裝了強制案例的資料庫歸類，否則它還會捕獲、Debra、Derrick、Hayden和Madeline。因此，在名稱約定中捕獲標點非常重要。 雖然仍可能有一些名稱未正確匹配，但這樣可以降低不匹配的可能性。



- 每個字首對於資源型別必須是唯一的
您可以為座席和技能組配置字首%PG1.US.%，但是不能為具有相同字首的座席資源配置兩個具有不同優先順序或路徑的規則。
- 使用「優先順序」確保字首順序從最具體到最不具體
在下圖中，優先順序為2、3和4的規則從未匹配，因為優先順序為1的字

首更加通用。

- 。設定字首清單時，請確保為將來進行規劃

雖然優先順序為1、2、3、4、5的字首規則對於更改很少的實驗室或更新字首過程不需要很長的極小型部署而言是合適的。對於較大的系統或預期會增長的系統，更新規則順序的流程可能需要刪除並重新建立每個字首（如果沒有為解決方案設計足夠的間隙）。因此，建議最好設計包含間隙的字首規則，即使這些間隙將來不使用。如果包含間隙，則不會對效能產生影響；如果不從一開始就設計間隙，則解決方案的管理會變得更為困難。優先順序範圍從0到9999,0是最高優先順序規則。

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

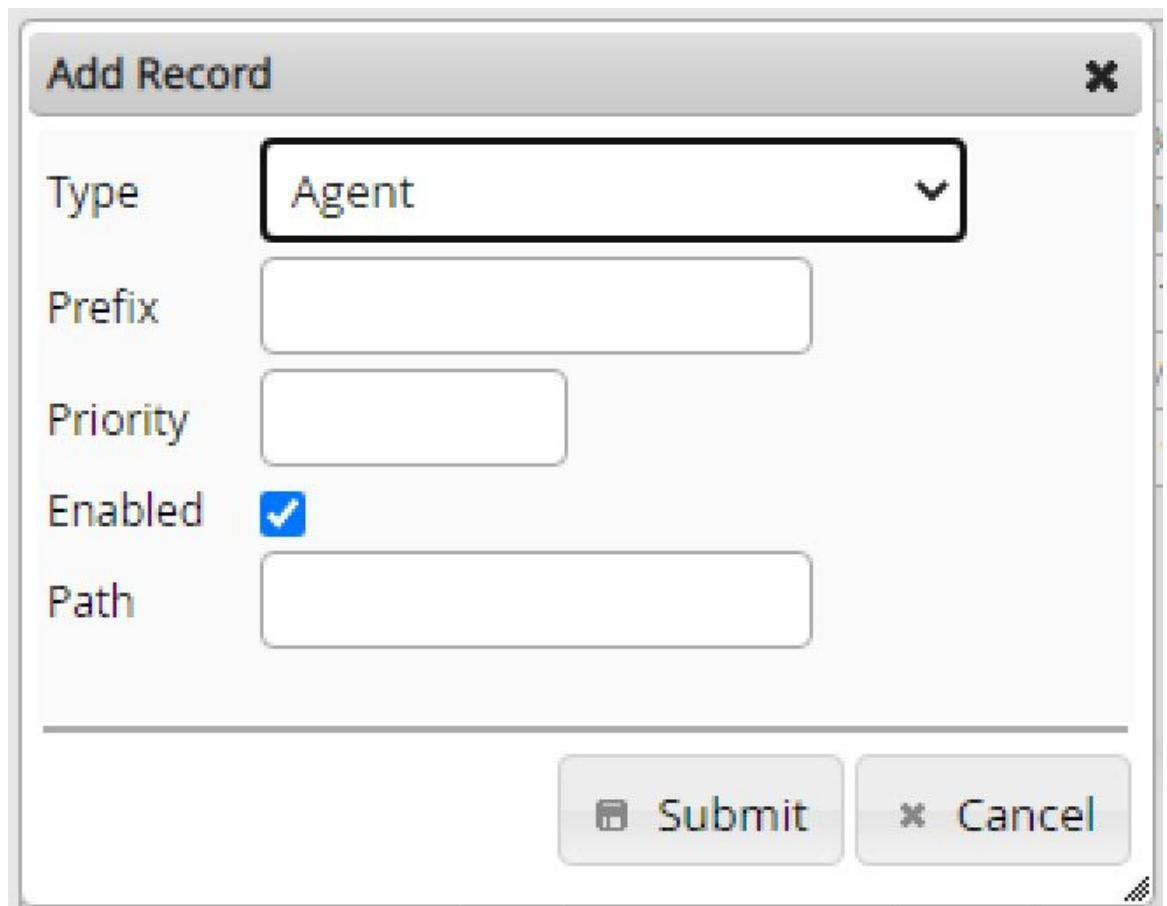
Page 1 of 1 | 10

下圖顯示了正確排序的相同字首規則，但是不允許將來在德國新增其他城市，而無需編輯或刪除並重新建立第四個規則。

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

Page 1 of 1 | 10

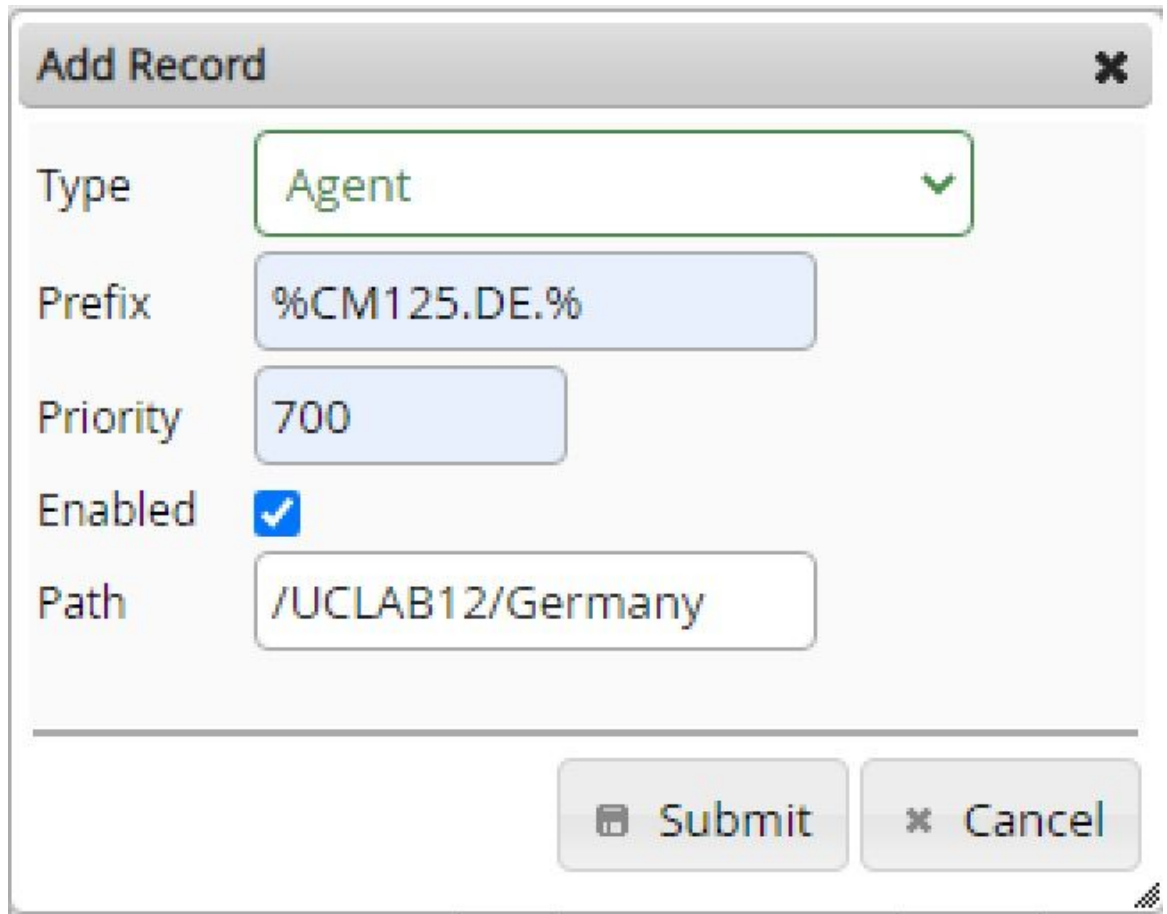
4. 選擇+可新增新規則。將顯示空白的「新增記錄」框。
 1. 確保在Type下拉選單中選擇適當的資源。
可以為許多不同的資源建立字首規則，如下圖所示。



The image shows a 'Add Record' dialog box with the following fields and controls:

- Type:** A dropdown menu currently showing 'Agent'.
- Prefix:** An empty text input field.
- Priority:** An empty text input field.
- Enabled:** A checkbox that is checked (indicated by a blue checkmark).
- Path:** An empty text input field.
- Buttons:** 'Submit' and 'Cancel' buttons located at the bottom right.

2. 在「Prefix」框中輸入首碼的值。
附註：萬用字元為%。
3. 在Priority框中輸入一個介於0和9999之間的值。
4. 選擇路徑框，然後選擇資源應移動到的資料夾。
5. 完成框中的所有專案後，選擇Submit。



Add Record

Type: Agent

Prefix: %CM125.DE.%

Priority: 700

Enabled: ☒

Path: /UCLAB12/Germany

Submit Cancel

5. 重複上述步驟，新增其餘的字首規則。
6. 在退出或註銷CCMP/CCDM之前，請務必選擇Prefixes rules清單底部的Save。 如果會話超時，任何尚未儲存的更改都將丟失，必須重新輸入。

2. 編輯字首清單

開始時，請記住這些准則。

- 規則僅對基本租戶資源資料夾（本示例中為UCLAB12/Agent）中的資源起作用。
如果規則已更改，或者如果您希望重新分類已由以前的規則移動的資源，則必須將資源移回寫入規則的租戶中的基本資料夾。
- 字首規則的優先順序必須從最具體到最不具體
如果新增的新規則比現有規則更具體，請確保將新規則的優先順序配置為低於特定程度較低的規則。

1. 編輯現有字首規則

1. 導航回介面中的Prefixes頁籤。
2. 選擇要修改的行，然後選擇規則清單下面的鉛筆圖示。

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. 在「編輯記錄」框中，進行任何所需的更改。如果錯誤地選擇了錯誤的行，請選擇框底部的前/後箭頭以便在行之間移動。

如果不選擇Submit，則所做的任何更改都將丟失。必須先完成並提交每個編輯，然後才能編輯或新增其他規則。如果在一行上進行更改，則使用箭頭更改第二個記錄，第一個更改將丟失。

Edit Record ✕

Type Agent ▼

Prefix %CM125.FR.%

Priority 1599

Enabled ☒

Path /UCLAB12/France

◀ ▶

Submit ✕ Cancel

4. 進行所需的更改後，選擇「字首」頁底部的儲存以更新資料庫。

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. 新增新規則

- 可以隨時使用第2.4節中列出的相同步驟新增新規則。
這樣，您可以輕鬆新增新位置、團隊等，並進一步細分資源。
範例：如果公司在某個美國州有一個聯絡中心位置，但開啟了另一個聯絡中心位置，現在希望按其所處辦公室對資源進行分組，則可以編輯現有規則，以包括位置識別符號，以及新增有第二個位置識別符號和相關資料夾的新規則。
請確保將受此更改影響的資源移回租戶的基本資料夾，以便正確應用更新的規則。

字首規則的完整清單如下圖所示。

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

+
✎
🗑
🗑

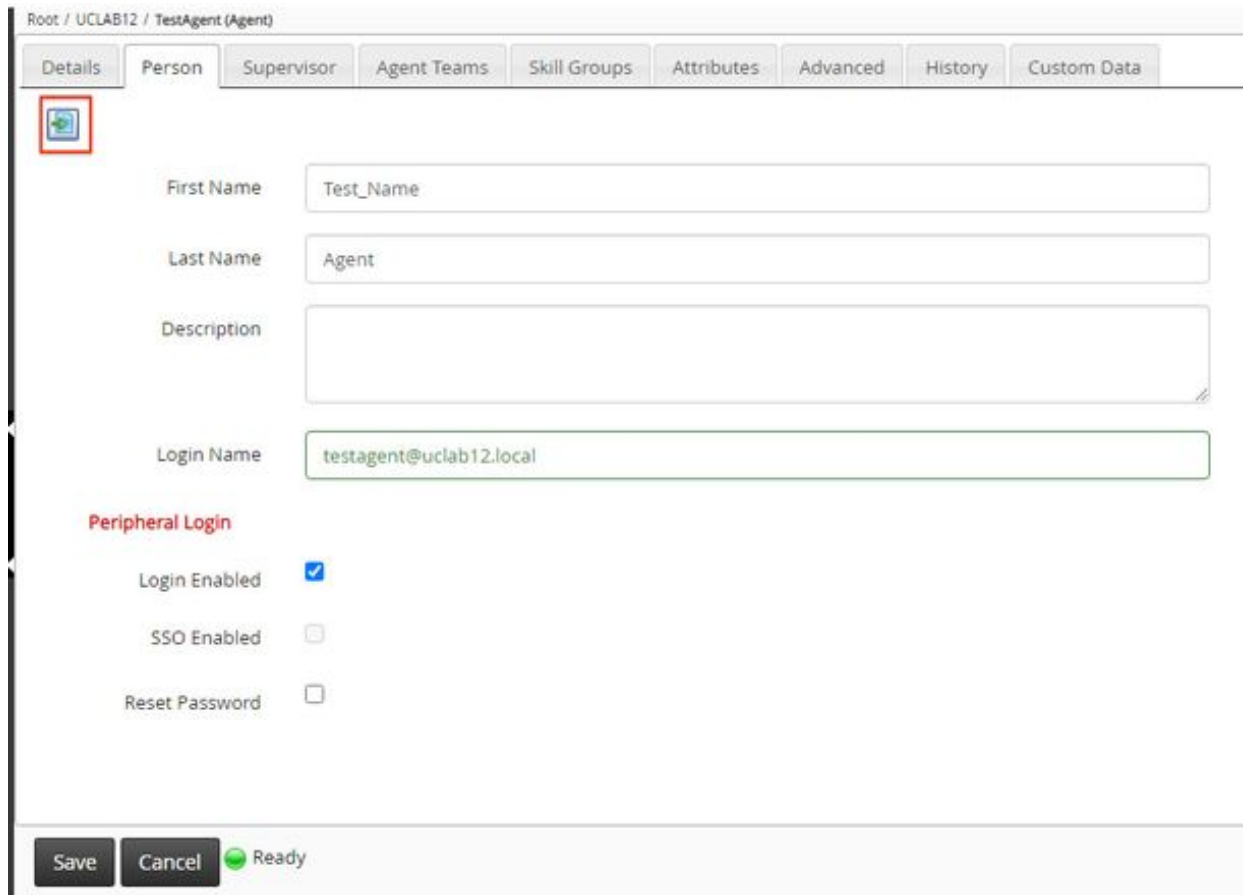
🔍
Page 1 of 1
20
View 1 - 12 of 12

Save Cancel

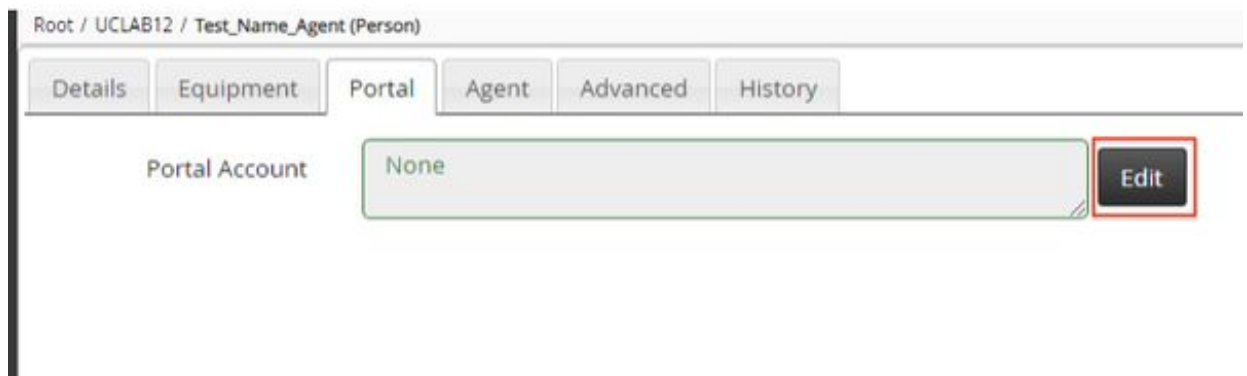
步驟3.建立或修改門戶使用者

1. 建立新門戶使用者

1. 在資源管理器中，選擇租戶資料夾。
2. 選擇要設定為門戶使用者的Supervisor。
3. 選擇「人員」頁籤，然後選擇窗格頂部的連結以切換到「人員」記錄。

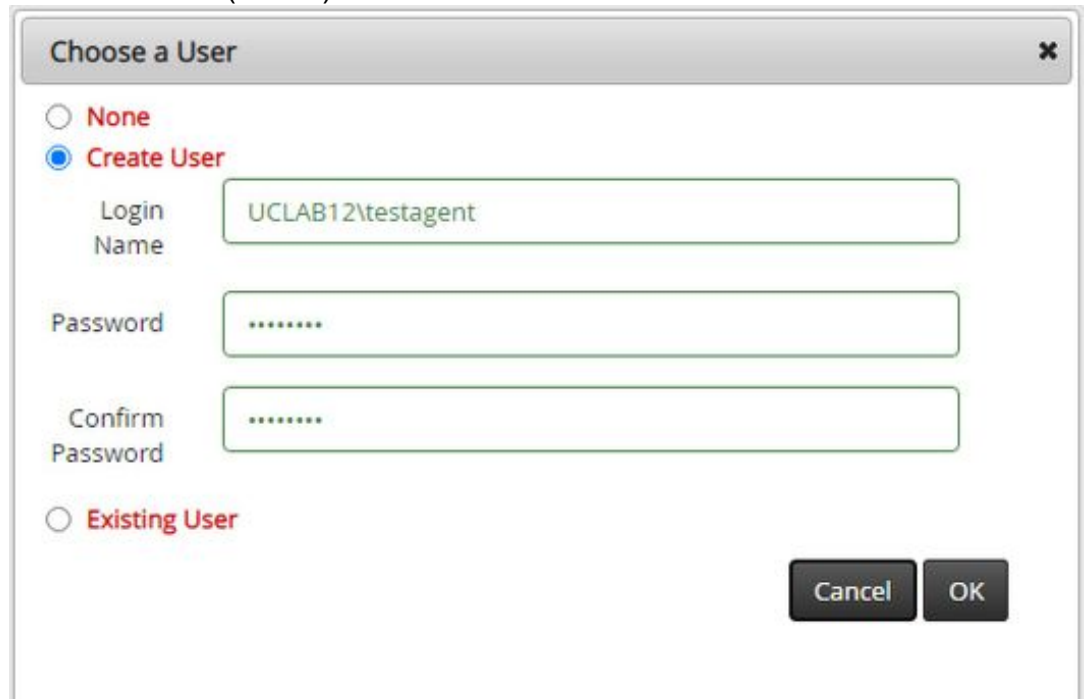


4. 在「人員」記錄中，選擇「門戶」頁籤。
5. 點選Portal Account框旁邊的Edit按鈕。



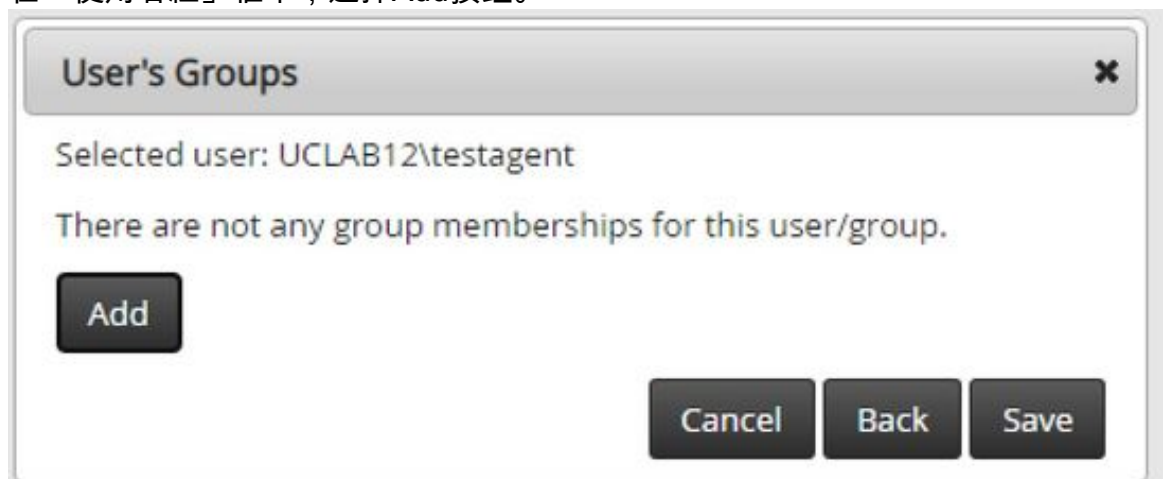
1. 在「選擇使用者」框中，選擇「建立使用者」。
2. 填寫表格。
 1. 如果您希望使用Active Directory驗證使用者，請以DOMAIN\username或username@domain.com格式提供使用者名稱。
 2. 必須提供密碼，即使對於域帳戶也是如此。在「更新現有門戶使用者」(Update Existing Portal User)部分從本地使用者更改使用者時，將忽略密碼

3. 按一下「OK」(確定)。



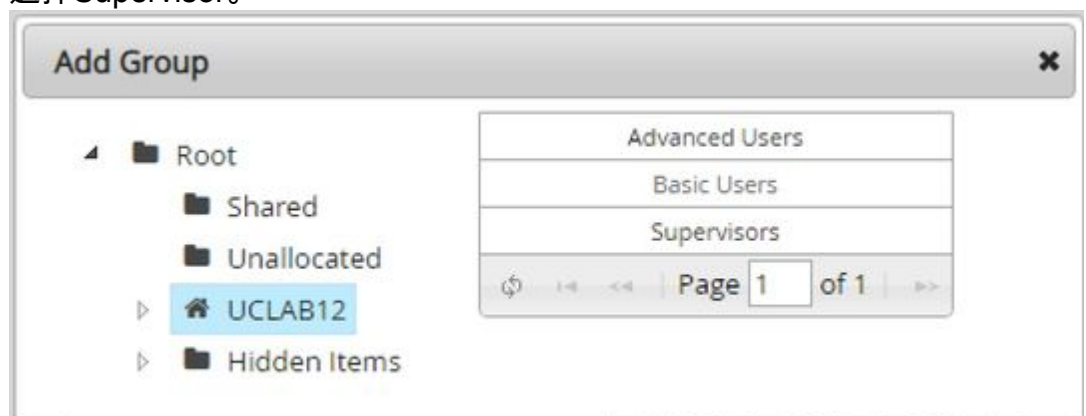
The 'Choose a User' dialog box has a title bar with a close button. It contains three radio buttons: 'None', 'Create User' (which is selected), and 'Existing User'. Below the 'Create User' option, there are three text input fields: 'Login Name' containing 'UCLAB12\testagent', 'Password' containing seven dots, and 'Confirm Password' containing seven dots. At the bottom right, there are 'Cancel' and 'OK' buttons.

3. 在「使用者組」框中，選擇Add按鈕。



The 'User's Groups' dialog box has a title bar with a close button. It displays 'Selected user: UCLAB12\testagent' and the message 'There are not any group memberships for this user/group.' Below this message is an 'Add' button. At the bottom right, there are 'Cancel', 'Back', and 'Save' buttons.

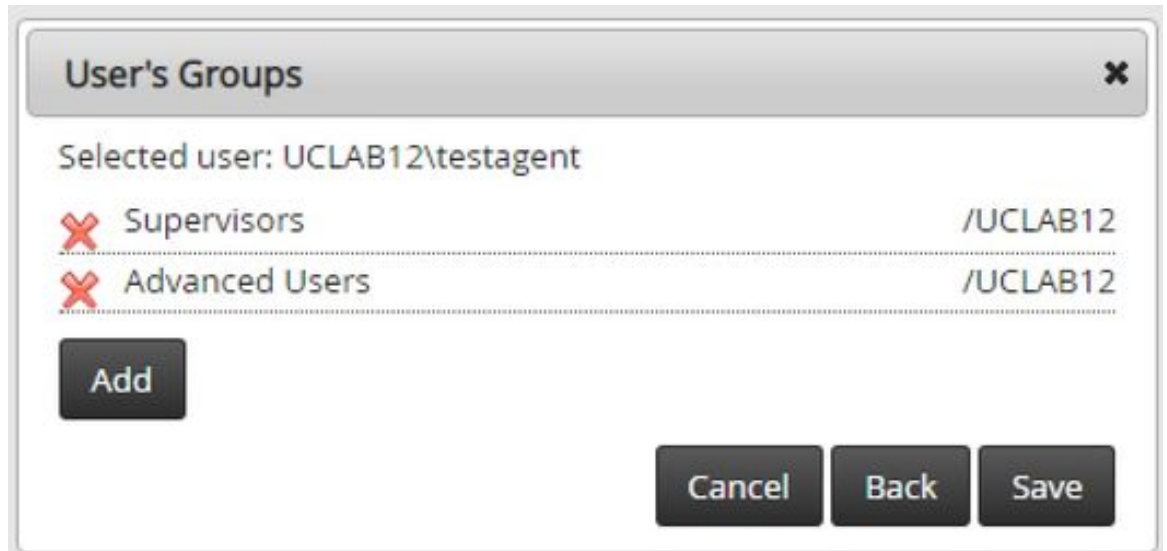
1. 選擇Supervisor。



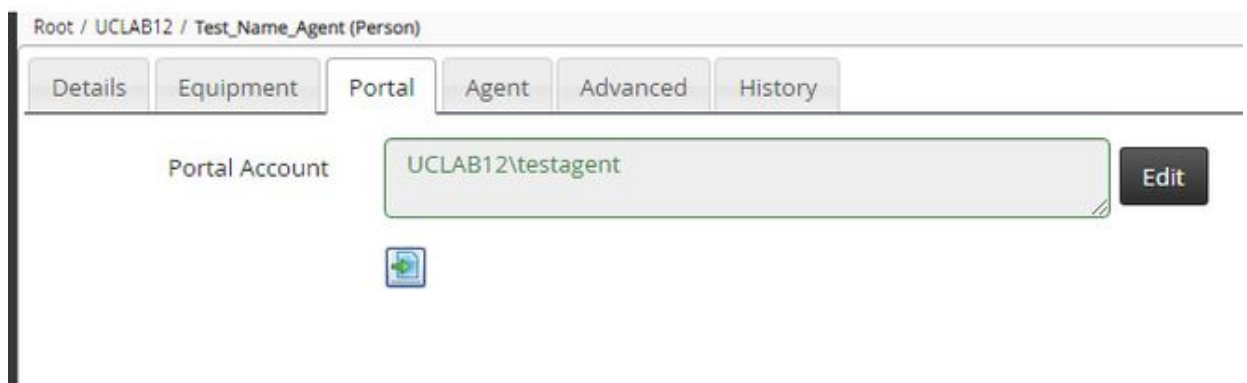
The 'Add Group' dialog box has a title bar with a close button. On the left, there is a tree view showing a hierarchy: 'Root' (expanded) contains 'Shared', 'Unallocated', 'UCLAB12' (selected), and 'Hidden Items'. On the right, there is a table with three rows: 'Advanced Users', 'Basic Users', and 'Supervisors'. Below the table is a pagination bar showing 'Page 1 of 1'.

Advanced Users
Basic Users
Supervisors

2. 再次選擇Add，然後選擇Advanced Users。
4. 選擇Save。



6. 選擇Save以新增門戶帳戶。



7. 繼續執行以下更新步驟，配置使用者的預設資料夾並更新安全性。

2. 更新現有門戶使用者

1. 導航到Security -> Users配置，從清單中選擇租戶的資料夾。
2. 選擇要編輯的使用者。
3. 在Details頁籤上，進行這些更改。
 1. 選擇User Home Folder框旁邊的Edit按鈕。
 2. 選擇包含管理引擎在大多數時間使用的資源的資料夾。如上所述，當主管在使用應用程式時可以更改到不同的資料夾時，此資料夾只是使用者每次預設使用的位置。
 3. 如果要為Supervisor啟用Gadget介面，請選中Advanced Mode框。

Root / UCMA812 / UCMA812Management (User)

Details Password Groups

Login Name UCMA812testagent

First Name

Last Name

Email

Culture English (United Kingdom)

Description

User Home Folder /UCMA812/France/Paris

Associated Person

☒ Advanced Mode

☒ Account Enabled

☐ Internet Script Editor Enabled

Save Back Ready

4. 如果使用者將是Windows身份驗證使用者，請選擇Password頁籤，然後確保未選中Local Login Enabled釐取方塊。
5. 選擇Save將更改寫入資料庫。

驗證

此時，您應該具有管理引擎根據通用識別符號集過濾代理所需的所有配置。但是，您建立的字首不會立即生效。根據字首規則對資源進行排序的過程在資料庫維護作業運行時每天晚上發生。這些作業以SQL Server代理作業的形式運行，對於大多數系統，這些作業安排在本機伺服器時間凌晨12:00之後運行。

運行維護作業後，登入到CCMP門戶頁面並通過資源管理器導航。檢查您預期要重新定位的資源是否已被重新定位，以及是否未移動任何不需要的資源。

使用上面配置的主管帳戶登入到CCMP門戶頁面。瀏覽工具並觀察差異。當您選擇資源時，將過濾清單以顯示您選擇作為預設資源的資料夾中的資源。選擇其他資料夾並注意您能夠檢視其他資源。沒有顯示從樹中某一點向前的所有資源的檢視。資料夾確實會限制在任何一個位置可以看到的內容。可以非常輕鬆地擴展以建立安全邊界。

疑難排解

沒有特定步驟可對此配置進行故障排除。

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。