如何在CUIC中更新代理團隊清單和同步

目錄

<u>簡介</u> <u>必要條件</u> <u>家 採 用 資 題 決 證</u> <u>勤 設 方</u> <u>勤</u>

簡介

本文檔介紹在Administration Server和Real-Time Data Server(AW)中更新代理團隊清單並在Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)中進行同步的過程。

必要條件

- •思科整合客服中心企業版(UCCE)11.6
- CUIC 11.6

需求

思科建議您瞭解以下主題:

- UCCE
- CUIC

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本:

• UCCE 11.6

• CUIC 11.6

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

座席小組清單成員會根據業務需求不時更改。當新增新的代理或現有代理和/或從代理清單中刪除代 理時,也需要在CUIC中更新此項。這樣可以確保有關座席小組的報告準確無誤,並包括當前成員的 所有座席。 如何在AW中更新代理團隊清單,並確保CUIC能夠同步並獲得此更新。

解決方案

步驟1.使用有權訪問Configuration Manager的使用者ID登入到AW。

步驟2.在Configuration Manager中,展開Tools,展開List Tools ,然後按兩下Agent Team List。

步驟3.突出顯示需要編輯成員的座席小組名稱。按一下「成員」頁籤,然後進行編輯。對於要新增 的本文檔的示例,請點選儲存(如圖所示);

Agent Team List		
Colord Street data	Much Ass Members Consistent	
Select filter data	Attributes Memories Supervisors	
Peripheral <all> V</all>	Agents	
	Name Description	
Optional Filter Condition Value (Case Sensitive)	CUCMPIM.Bose_Swagata	
None V V	CUCMPIM.Rumar_Amit lest for resource count	
Save Retrieve Cancel filter changes		
Agent Team		
Name		
In test		
	Add Remove	
Add Delete Revert	Caus	Close Help
ICM Instance nin	2446	unoo nop
new instance, pin		

步驟4.登入CUIC OAMP(URL格式為:https://<CUIC的Ip地址>/oamp/)。

步驟5.展開選單「Cluster Configuration」,然後點選「UCCE User Integration」;如圖所示

Admin User Management
Bevice Management
Reprint Center
R Cluster Configuration
🚮 Reporting Configuration
CCE User Integration
License Management
Network Management
🕨 💸 Tools
▶ 🍘 Help

步驟6.在UCCE使用者整合配置中,可以考慮同步操作(計畫或立即運行)的兩個選項。

Cisco Unified Intelligence Center Administration						
Admin User Management Solution Control Center	UCCE User Integration Configuration Save Refresh					
	General Enable UCCE User Integration at 12 0 00 AM 0 on the following days Mon Tues Wed Thur Fri Sat Sun using CUIC Data Source: UCCE Historical					
▶ ⊘ Help	Last Run Status: SUCCESS Duration (hh:mm:ss): 00:00:00 (Mon Aug 26 12:11:46 CDT 2019) UCCE Supervisors Imported: 0 Team Collections Updated: 1 Synchronize Now					

附註:建議僅在維護視窗中選擇「立即同步」。

步驟7.同步操作完成後;摘要報告列出更新,如下圖所示;

Last Rup Status	8100588
Last Run Status:	SUCCESS
Duration (hh:mm:ss):	00:00:00 (Mon Aug 26 13:32:36 CDT 2019)
UCCE Supervisors Import	d: 0
Team Collections Updated	1 🗲
Synchronize Now	

驗證

使用本節內容,確認您的組態是否正常運作。

選擇報告內的過濾器並選擇具有更新的團隊,並確保其列出與AW中相同的「成員」清單;

Choose Filter				\times
Parameters				
A Values cannot be empty				
Available: 3 Values			Selected: 0 Values	Ó
Search Available	٩		Search Selected	٩
> test (2/2) CUCMPIM.Bose_Swagata CUCMPIM.Kumar_Amit		∧×××		
				Run