

如何在CUIC中更新代理團隊清單和同步

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[問題](#)

[解決方案](#)

[驗證](#)

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。

問題

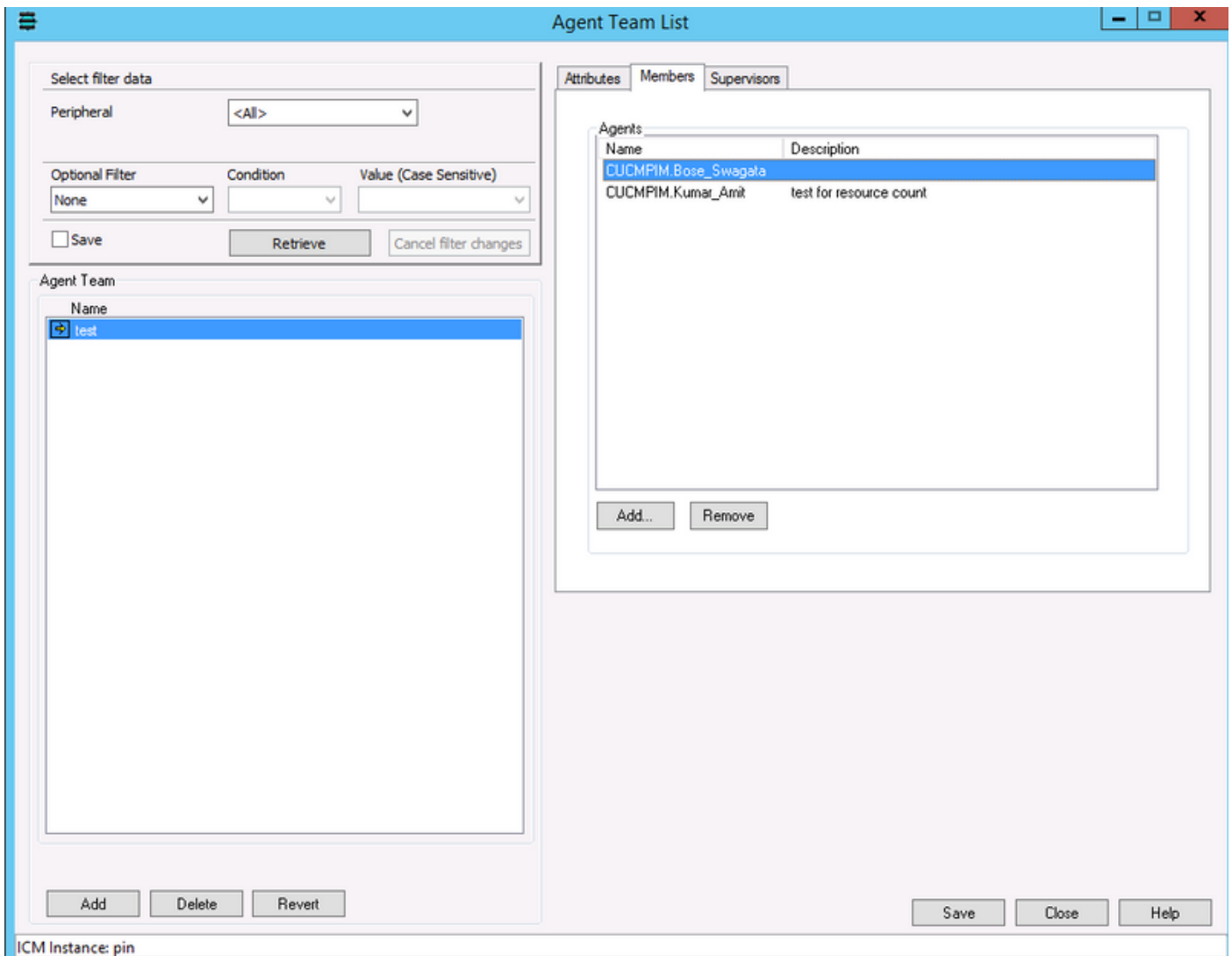
如何在AW中更新代理團隊清單，並確保CUIC能夠同步並獲得此更新。

解決方案

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

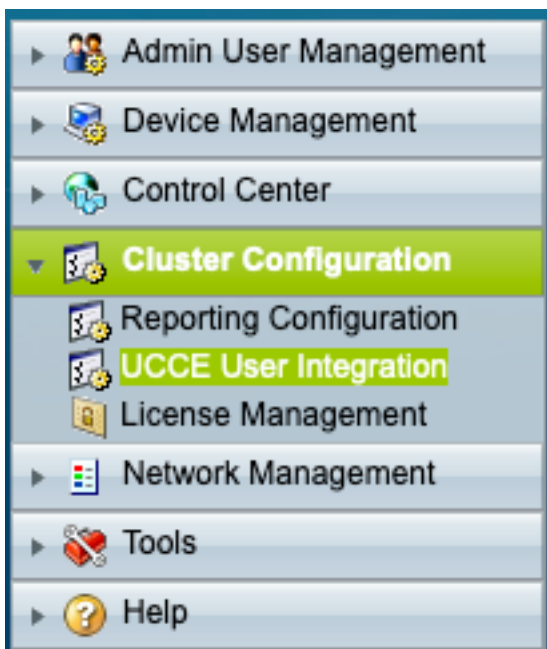
步驟2.在Configuration Manager中，展開Tools，展開List Tools，然後按兩下Agent Team List。

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）；

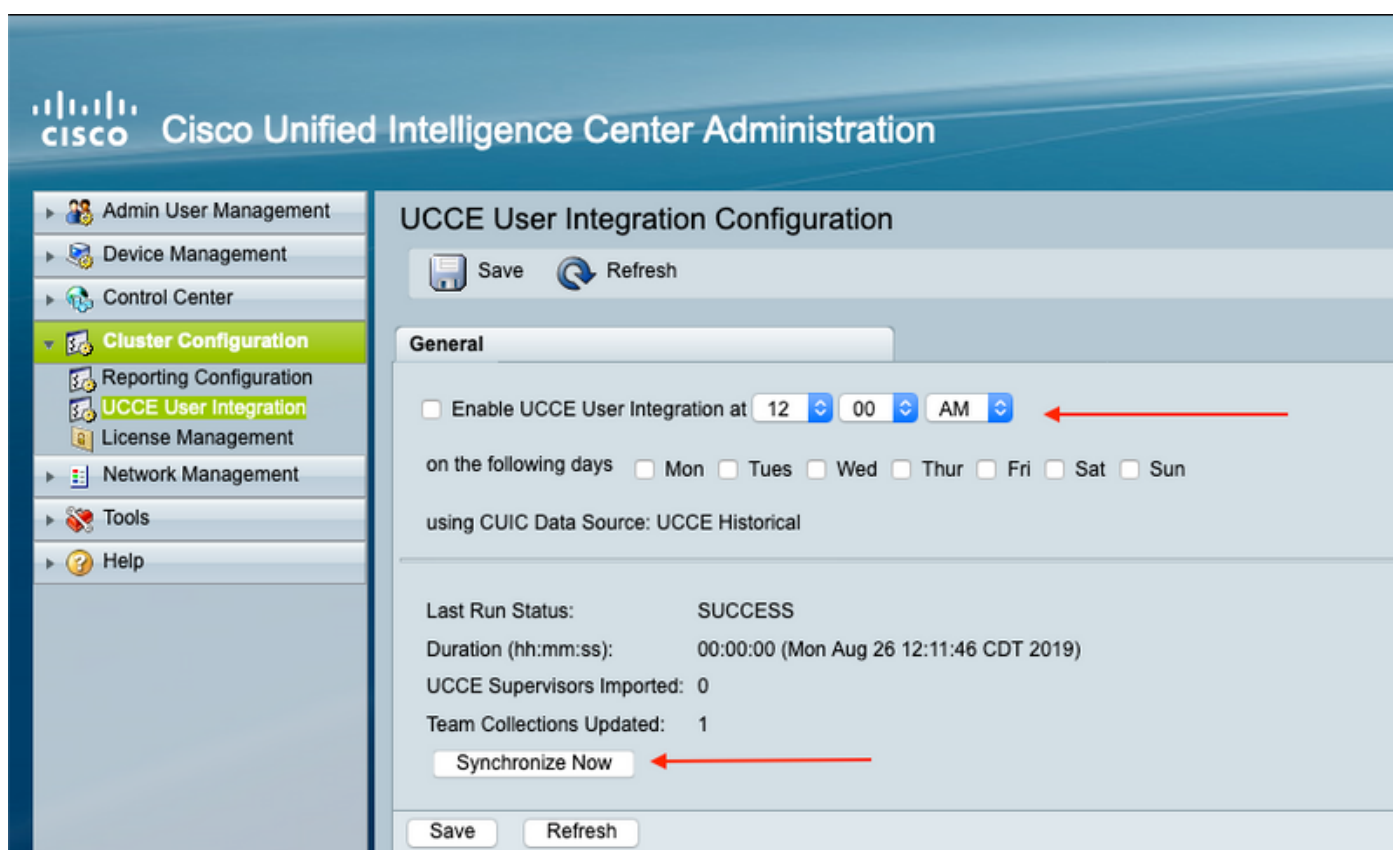


步驟4.登入CUIC OAMP(URL格式為：<https://<CUIC的Ip地址>/oamp/>)。

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



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。



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 Run Status: SUCCESS
Duration (hh:mm:ss): 00:00:00 (Mon Aug 26 13:32:36 CDT 2019)
UCCE Supervisors Imported: 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

Parameters

▲ Values cannot be empty

Available: 3 Values

Search Available

> test (2/2)

CUCMPIM.Bose_Swagata

CUCMPIM.Kumar_Amit

Selected: 0 Values

Search Selected

Run