Standard-Domänenname und Multi PG-Supervisor in Cisco CCE 12.X konfigurieren

Inhalt

Einführung Voraussetzungen Anforderungen Verwendete Komponenten Hintergrundinformationen Konfigurieren Schritt 1: Globale Domäne festlegen Schritt 2: Supervisor erstellen Schritt 3: Erstellen Sie einen Supervisor für dieselbe Person auf einem anderen Peripheriegerät. Überprüfen Fehlerbehebung

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Schritte zur Konfiguration des Standard-Domänennamens in Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE). Darüber hinaus wird in diesen Dokumenten erläutert, wie der Supervisor für mehrere Cisco Unified Communication Manager (CUCM)-Peripheriegeräte (PG) in CCE-Umgebungen in einer SSO-Lösung (Non-Signle Sign-On) erstellt und aktiviert wird.

Unterstützt von Anuj Bhatia, Cisco TAC Engineer.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die in diesem Dokument verwendeten Informationen basieren auf der Version 12.0(1) der UCCE-Lösung.

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen aller Schritte verstehen.

Hintergrundinformationen

Die UCCE 12.X-Lösung in einer Nicht-SSO-Umgebung ermöglicht es Supervisoren, sich mit dem Benutzernamen anzumelden. Es gibt keine Einschränkung für das Kontenformat UserPrincipalName (UPN) oder samAccountName (SAM). Die Lösung erreicht diese Konfiguration durch Hinzufügen einer Standard-Domänennamenoption, bei der Sie die Domäne auswählen können. Wenn sich der Supervisor mit dem Benutzernamen anmeldet, fügt CCE den globalen Domänennamen bei Bedarf dem Benutzernamen zu.

Diese Erweiterung ist auch für Szenarien hilfreich, in denen sich der Supervisor für mehrere PGs anmeldet (in der Regel müssen sie sich mit UPN-formatierten Benutzernamen anmelden).

Erforderliche Schritte zum Konfigurieren desselben sind im Abschnitt "Konfigurieren" hervorgehoben.

Konfigurieren

Schritt 1: Globale Domäne festlegen

1. Melden Sie sich beim Administrator-Server (AW) mit einem CCE-Setup-Benutzer an.

2. Starten Sie das **Systeminformationstool** im Abschnitt **"Konfigurationsmanager > Verschiedene Tools"**.

3. Wählen Sie die Domäne im Feld Standard-Domänenname aus, und speichern Sie sie.

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

4. Um die Änderung zu bestätigen, führen Sie die angegebene Abfrage für die AW-Datenbank aus und überprüfen Sie die User_Group-Tabelle für den Domänennamen und den Speicherort.

• Domänenname auswählen, * aus User_Group, wobei UserGroupID=1

csco_a	wdb	-	🕴 ? Execute	🕨 Debug 🔲 🧹	57 🗷 🖃 🐨 M	0000	国際課題は、						
γų×	SQLQ	uery1.sql - AW	dministrator (8	37))* ×									-
• "		select Domai	inName, * fr	rom User_Group whe	re UserGroupID	-1							÷
N12SID													-
Datab	100 %	• <											>
Sy	III F	Results 🚺 Mes	sages										
		DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroupType	Description	ServiceProvider	ReadOnly	FeatureSetID	Change Stamp	UserGuid	UserNar
	1	BORA.COM	1	NULL	DBO	U	The ICM System Administrator	Y	N	NULL	1	NULL	NULL
0													

Schritt 2: Supervisor erstellen

1. Starten Sie den Agent Explorer im Konfigurations-Manager-Tool, und erstellen Sie einen neuen Agenten.

2. Betonen Sie den Agenten auf die Supervisor-Ebene. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Supervisor. An diesem Punkt überprüft das Tool das Vorhandensein von agent_one im aktiven Verzeichnis.

<u>ب</u>	Agent Explorer
Select filter data Peripheral cucm_pg_1 v	Agent Advanced Skill group membership Select Person
Optional Filter Condition Value (Case Sensitive) None ✓ ✓ Save Retrieve Cancel filter changes	Personal information Enable logins Enable single sign-on (SSO) SSO is globally disabled. First name * Agent
Hide legend Image: Hide legend	First name Mgent Last name * One Login name * agent_one Person Description

Wenn keine Fehler auftreten, wird die Benutzerkonfiguration mit dem Benutzernamen gespeichert.

3. In dieser Phase kann sich agent_one auf den Seiten Finesse , CUIC und CCEAdmin mit dem Benutzernamen anmelden.

Schritt 3: Erstellen Sie einen Supervisor für dieselbe Person auf einem anderen Peripheriegerät.

1. Öffnen Sie den Agenten-Explorer über das Konfigurations-Manager-Tool, und ändern Sie das Peripheriegerät-Pulldown-Menü auf einen anderen CUCM PG-Server, wie in diesem Fall das

Peripheriegerät cucm_pg2 verwendet wird.

- 2. Wählen Sie Agent hinzufügen aus, und wählen Sie dann Person auswählen aus.
- 3. Wählen Sie denselben Agent_one aus der Liste aus, und drücken Sie OK.

	Agent Explorer	
Select filter data	Agent Advanced Skill group membersh	nip l
Peripheral cucm_pg2	Select Person	Select a person for the agent record
Optional Filter Condition None Condition Save Retrieve Hide legend	Alue (Case Sensitive) Cancel filter changes Personal information Personal information Enable logins Enable single sign on (First name Domain nu	on list
(1) Agent (2) Route	Last name Select a per Login name Persons ava	son illable at this peripheral:
(3) Peripheral target (4) Label	Person Description	First name Login name Description
ck on an item to edit or view its contents. se the Add buttons to create new items.	Password Une Une	Agent agent_one
B — 2 UNASSIGNED	Agent Information Enterprise name: Peripheral name: AgentID: (Peripheral number) Supervisor:	Anuj3 anubhati3 Anuj4 anubhati4
(1) Add Agent	Celete Multiple	OK Cancel Help

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Supervisor, und speichern Sie den Datensatz.

Select filter data	Agent Advanced Skill group membership
Peripheral cucm_pg2 V	Select Person
Optional Filter Condition Value (Case Sensitive) None V V Save Retrieve Cancel filter changes	Personal information Enable logins Enable single sign-on (SSO) SSO is globally disabled. First name * Agent
_ Hide legend	Last name * One
	Login name *agent_one
(3) Peripheral target	Person Description
Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.	Password Change Password
cucm_pg2.One_Agent	Confirm password
	Agent Information Enterprise name: * cucm_pg2.One_Agent
	Peripheral name:
	AgentID: * 419062704 (value will be created (Peripheral number)
	Supervisor:

5. Es sind nun zwei Supervisoren mit demselben Personensatz verbunden.

6. Überprüfen Sie die Agent- und Person-Tabellen, um diese Zuordnung zu bestätigen.

dbo.	.t_Agent		Results 🛅 M	essages						
] 🛄 dbo.	.t_Agent_Attribute		SkillTargetID	PersonID A	gentDeskSettingsID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigPa
	.t_Agent_Desk_Setting	gs 1	5001	5000 5	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia_Anuj	852072608	NULL
dbo	t Agent Event Detail	2	5003	5001 5	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2	845682247	NULL
dbo.	t Agent_Event_Detail	3	5004	5002 1	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3	640117427	NULL
dbo	t Agent Interval	4	5005	5003 5	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4	814648482	NULL
dbo	t Agent Logout	5	5007	5004 1	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.One_Agent	798157404	NULL
dbo	t Agent Real Time	6	5008	5004 1	NULL	NULL	5004	cucm_pg2.One_Agent	419062704	NULL
SQLQuer 50	ry3.sql - AWdminist elect * from t_Pe	rator (59))* enson wher	SQLQuery2	sql - AWdmi 5004	inistrator (58))	SQLQuery1.sq	I - AWdmi	nistrator (57))		-
100 %	• <									>
Res	ults Messages	LastName	LocioNamo	Loois Name Shad	Presund			annuad Change Destring	and and and the second	Tere
1 5	5004 Acent	One	acent one	AGENT ONE	/enc:1\1B2M2	VRAsoTocAmY	7PbCfore (asswordunangervequired r	NULLI	Tane

Supervisor mit den gleichen Anmeldeinformationen können sich beim Finesse-Server der jeweiligen Peripheriegeräte anmelden und die gewünschten Teams überwachen.

Überprüfen

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.