

Standard-Domännennamenname 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-Domännennamens 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.

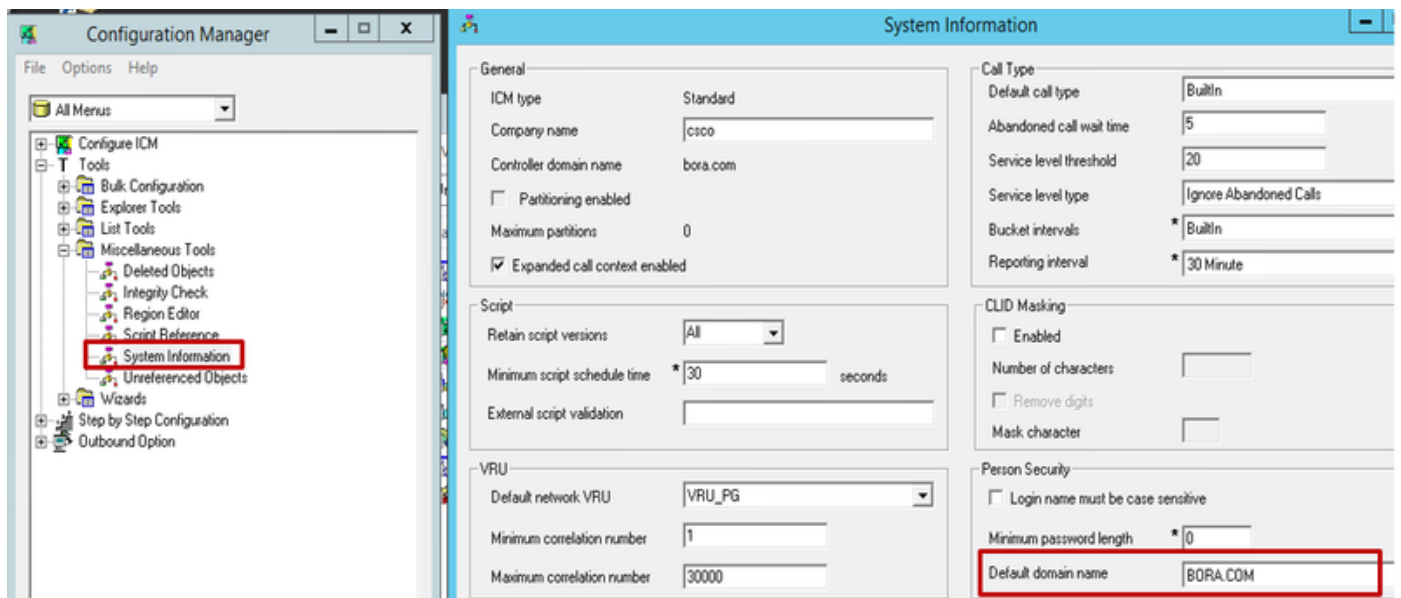
Diese Erweiterung ist auch für Szenarien hilfreich, in denen sich der Supervisor für mehrere PGs anmeldet (in der Regel müssen sie sich mit UPN-formatierten Benutzernamen anmelden).

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

Konfigurieren

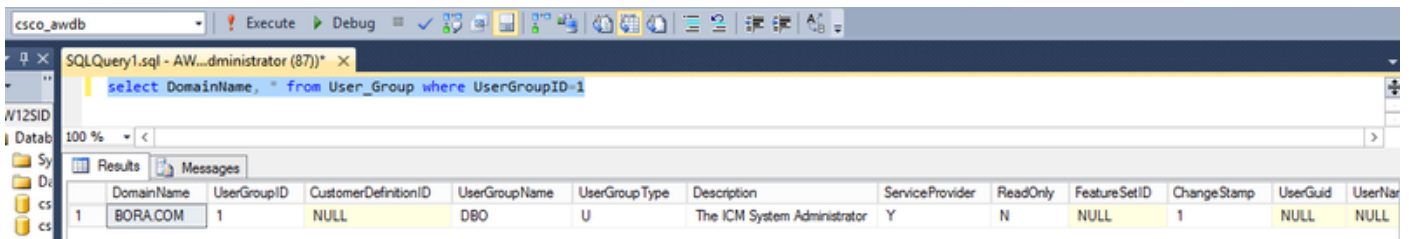
Schritt 1: Globale Domäne festlegen

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.



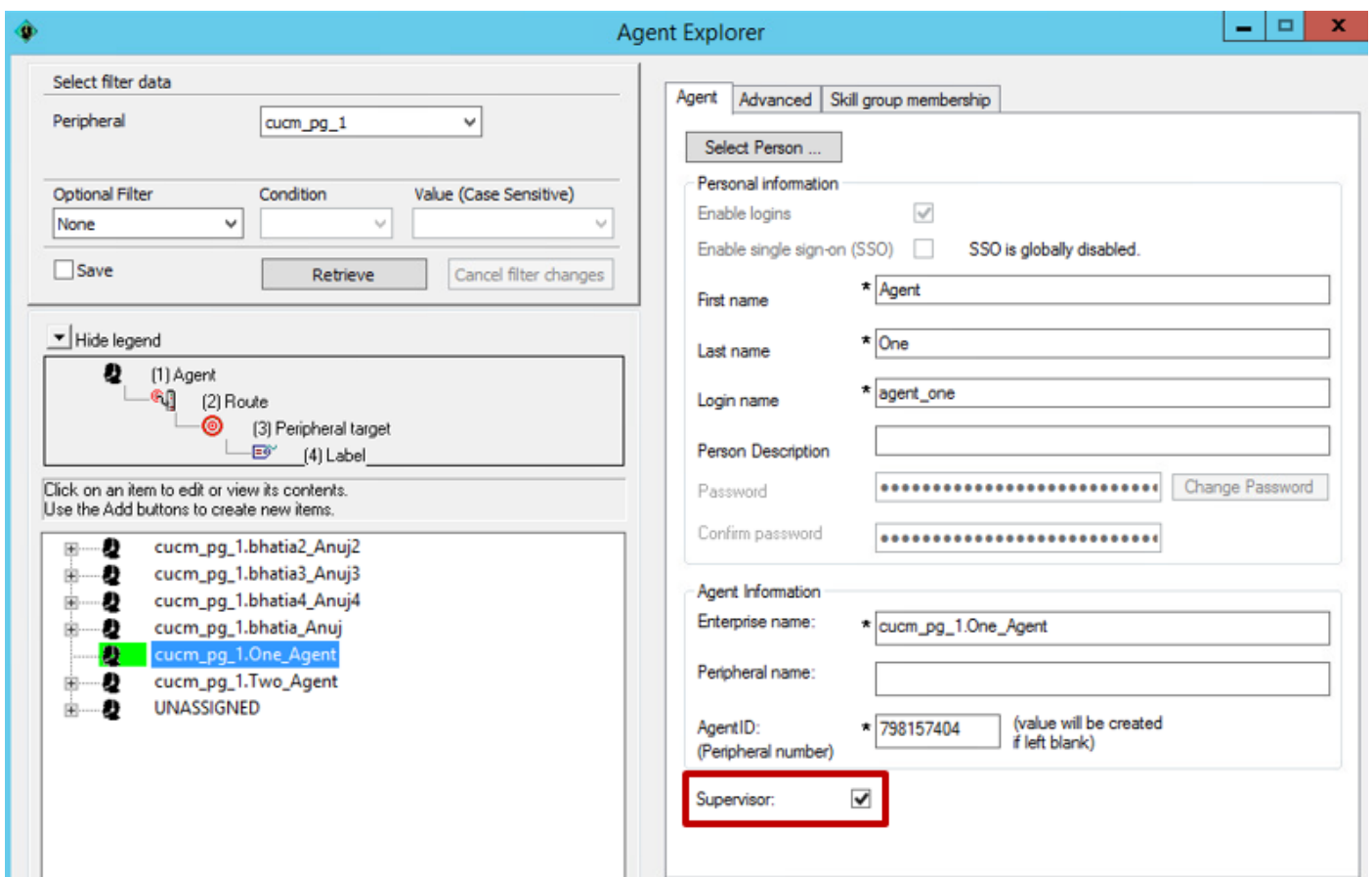
4. Um die Änderung zu bestätigen, führen Sie die angegebene Abfrage für die AW-Datenbank aus und überprüfen Sie die User_Group-Tabelle für den Domänennamen und den Speicherort.

- Domänenname auswählen, * aus User_Group, wobei UserID=1



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.



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.

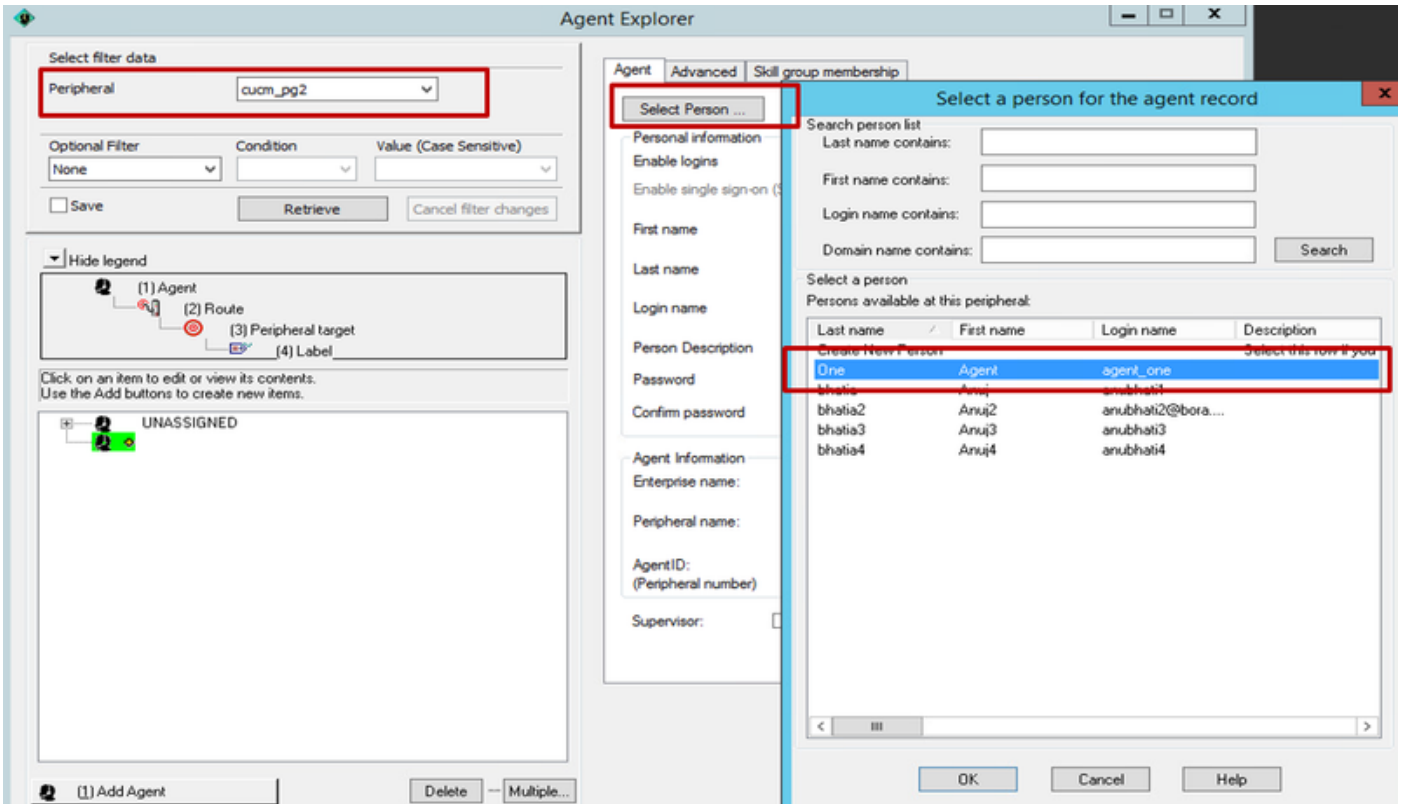
Schritt 3: Erstellen Sie einen Supervisor für dieselbe Person auf einem anderen Peripheriegerät.

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

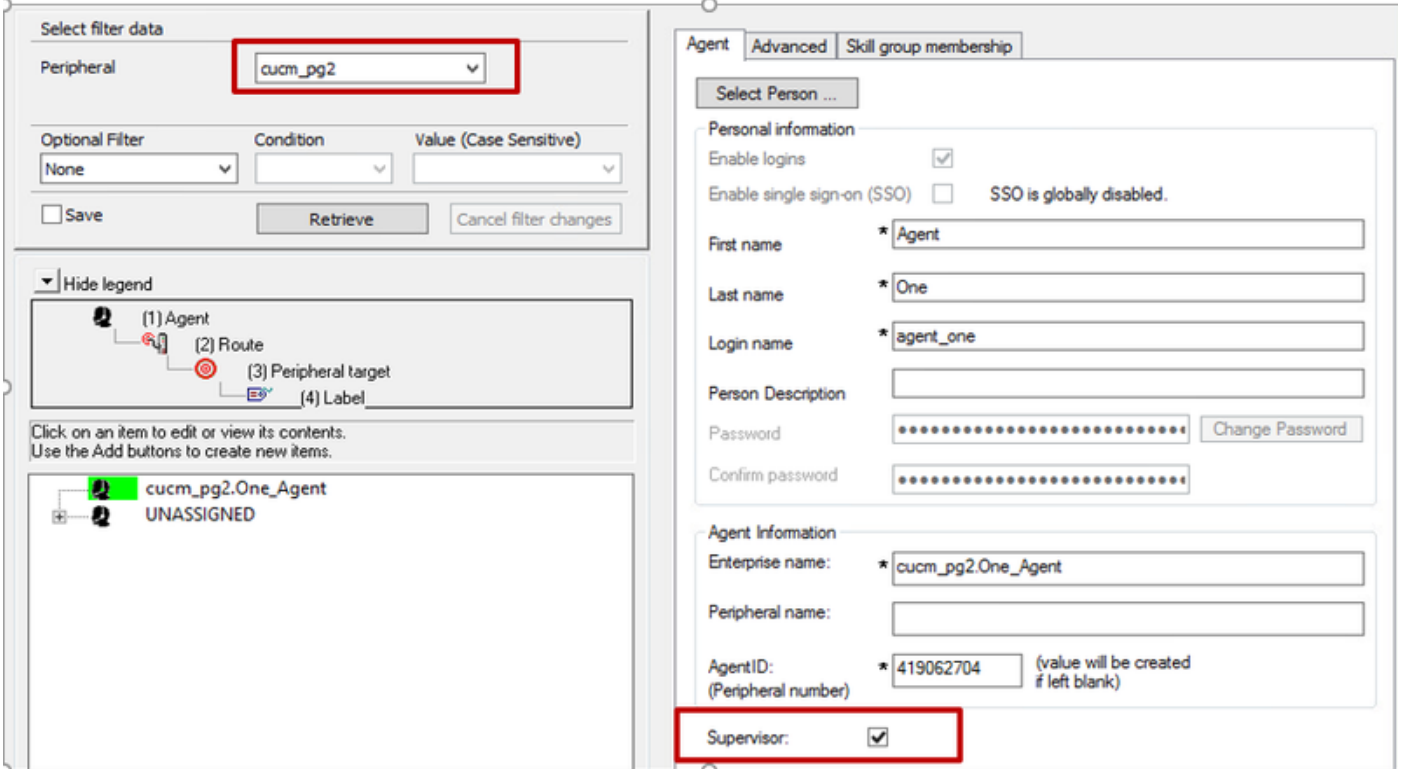
Peripheriegerät cucm_pg2 verwendet wird.

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.



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



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

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

	SkillTargetID	PersonID	AgentDeskSettingsID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigParam
1	5001	5000	5000	NULL	5000	cucom_pg_1.bhatia_Anuj	852072608	NULL
2	5003	5001	5000	NULL	5000	cucom_pg_1.bhatia2_Anuj2	845682247	NULL
3	5004	5002	NULL	NULL	5000	cucom_pg_1.bhatia3_Anuj3	640117427	NULL
4	5005	5003	5000	NULL	5000	cucom_pg_1.bhatia4_Anuj4	814648482	NULL
5	5007	5004	NULL	NULL	5000	cucom_pg_1.One_Agent	798157404	NULL
6	5008	5004	NULL	NULL	5004	cucom_pg2.One_Agent	419062704	NULL

	PersonID	FirstName	LastName	LoginName	LoginNameShadow	Password	PasswordChangeRequired	PasswordLastChangedTime
1	5004	Agent	One	agent_one	AGENT_ONE	{enc:1}1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfG==	0	NULL

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.