Configurer le nom de domaine par défaut et le superviseur multiPG dans Cisco CCE 12.X

Contenu

Introduction Conditions préalables Conditions requises Components Used Informations générales Configuration Étape 1. Définir le domaine global Étape 2. Créer un superviseur Étape 3. Créez un superviseur pour la même personne sur un autre périphérique. Vérification Dépannage

Introduction

Ce document décrit les étapes nécessaires pour configurer le nom de domaine par défaut dans Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE). En outre, ce document explique comment créer et activer le superviseur pour plusieurs passerelles périphériques Cisco Unified Communication Manager (CUCM) dans l'environnement CCE dans une solution SSO (Non-Single Sign-On).

Contribué par Anuj Bhatia, ingénieur TAC Cisco.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Components Used

Les informations utilisées dans le document sont basées sur la version 12.0(1) de la solution UCCE.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si votre réseau est actif, assurez-vous de bien comprendre l'impact potentiel de n'importe quelle étape.

Informations générales

La solution UCCE 12.X dans un environnement non SSO permet aux superviseurs de se connecter avec un nom d'utilisateur, il n'y a aucune restriction sur le format de compte UserPrincipalName (UPN) ou samAccountName (SAM). La solution parvient à cette configuration en ajoutant une option de nom de domaine par défaut dans laquelle vous pouvez choisir le domaine, et lorsque le superviseur se connecte avec le nom d'utilisateur, CCE joint le nom de domaine global au nom d'utilisateur, selon les besoins.

Cette amélioration est également utile pour les scénarios où le superviseur se connecte à plusieurs groupes de compétences (généralement, il doit se connecter avec des noms d'utilisateur UPN formatés).

Les étapes requises pour configurer la même configuration sont mises en surbrillance dans la section configure.

Configuration

Étape 1. Définir le domaine global

1. Connectez-vous au serveur d'administration (AW) avec un utilisateur de droits de configuration CCE.

2. Lancez l'outil **Informations système** à partir de la section **Gestionnaire de configuration > Outils divers**.

3. Sélectionnez le domaine dans le champ Nom de domaine par défaut et enregistrez-le.

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

4. Pour confirmer la modification, exécutez la requête indiquée sur la base de données AW et examinez la table User_Group pour le nom de domaine et l'emplacement de stockage.

• sélectionnez Nom de domaine, * dans User_Group où UserGroupID=1

csco_a	wdb	-	🕴 🣍 Execute	🕨 Debug 🔲 🧹	57 🖷 🔜 🖓 M	i 🕰 🖾 🖉	国語 課 課 橋 🖕						
ų×	SQLQ	uery1.sql - AW.	.dministrator (8	37))* ×									-
		select Doma	inName, * fr	rom User_Group who	re UserGroupID	-1							÷
/12SID													-
Datab	100 %	• • <											>
🚞 Sy	III F	Results 🔥 Mer	sages										
		DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroup Type	Description	ServiceProvider	ReadOnly	FeatureSetID	Change Stamp	UserGuid	UserNar
	1	BORACOM	1	NULL	DBO	U	The ICM System Administrator	Y	N	NULL	1	NULL	NULL
🗀 Dរ 🧻 ច 🔲 ថ	1	DomainName BORA.COM	UserGroupID	CustomerDefinitionID NULL	UserGroupName DBO	UserGroup Type U	Description The ICM System Administrator	ServiceProvider Y	ReadOnly N	FeatureSetID NULL	ChangeStamp 1	UserGuid NULL	U

Étape 2. Créer un superviseur

1. Lancez l'Explorateur d'agents à partir de l'outil Gestionnaire de configuration et créez un nouvel agent.

2. Promouvoir l'agent au niveau superviseur. Cochez la case Superviseur. À ce stade, l'outil valide la présence d'agent_one dans active directory.

\$	Agent Explorer
Select filter data Peripheral Cucm_pg_1 Optional Filter Condition Value (Case Sensitive)	Agent Advanced Skill group membership Select Person Personal information
None V Save Retrieve Cancel filter change	Enable logins Enable sign-on (SSO) SSO is globally disabled. First name Agent
Hide legend (1) Agent (2) Route (3) Peripheral target (4) Label Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.	Last name * One Login name * agent_one Person Description Password ••••••••••••••••••••••••••••••••••••
cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2 cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3 cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4 cucm_pg_1.bhatia_Anuj cucm_pg_1.bhatia_Anuj cucm_pg_1.bhatia_Anuj cucm_pg_1.one_Agent cucm_pg_1.Two_Agent UNASSIGNED	Confirm password Agent Information Enterprise name: * cucm_pg_1.0ne_Agent Peripheral name: AgentID: * 798157404 (Value will be created if left blank) Supervisor:

En l'absence d'erreurs, la configuration utilisateur avec le nom d'utilisateur est enregistrée.

3. À ce stade, agent_one peut se connecter à la page Finesse, CUIC et CCEAdmin avec le nom d'utilisateur.

Étape 3. Créez un superviseur pour la même personne sur un autre périphérique.

1. Ouvrez l'explorateur d'agents via l'outil gestionnaire de configuration et remplacez le menu déroulant du périphérique par un serveur PG CUCM différent, comme exemple dans ce cas, le périphérique cucm_pg2 est utilisé.

- 2. Sélectionnez Ajouter un agent, puis Sélectionner une personne.
- 3. Choisissez le même agent agent_1 dans la liste et appuyez sur OK.

• Aç	gent Explorer		- 🗆 X	
Select filter data	Agent Advanced Skill group membership			
Peripheral cucm_pg2 v	Select Person	Select a perso	on for the agent reco	ord
Optional Filter Condition Value (Case Sensitive) None V V V Save Retrieve Cancel filter changes	Personal information Last name con Enable logins Enable single sign-on (Section 1997) First name Con Domain name	tains:		Search
Hide legend (1) Agent (2) Boule	Last name Select a person Login name Persons available	at this peripheral:		
(3) Peripheral target	Person Description	/ First name	Login name	Description Select this row if you
Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.	Password bhatis	Agent	agent_one	
THE UNASSIGNED	Confirm password bhatia2 bhatia3	Anuj2 Anui3	anubhati2@bora anubhati3	
	Agent Information bhatia4 Enterprise name: Peripheral name:	Anuj4	anubhati4	
	AgentID: (Peripheral number)			
	Supervisor:			
	< III			>
2 (1) Add Agent Delete - Multiple		ОК	Cancel He	lp

4. Cochez la case Superviseur et enregistrez l'enregistrement.

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
(1) Agent (2) Route (3) Peripheral target (4) Label Click on an item to edit or view its contents.	Login name * agent_one Person Description
Use the Add buttons to create new items.	Confirm password Agent Information Enterprise name: ★ cucm_pg2.One_Agent
	Peripheral name: AgentID: * 419062704 (value will be created if left blank) (Peripheral number) Supervisor: •

- 5. Deux superviseurs sont désormais connectés au même enregistrement de personne.
- 6. Vérifiez les tableaux Agent et Personne pour confirmer cette association.

dbo.t_Agent_Attribute		SkillTargetID	PersonID	Agent Desk Settings ID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigPara
dbo.t_Agent_Desk_Settings	1	5001	5000	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia_Anuj	852072608	NULL
dbo.t_Agent_Distribution	2	5003	5001	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2	845682247	NULL
dbot Agent Half Hour	3	5004	5002	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3	640117427	NULL
dbo.t Agent Interval	4	5005	5003	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4	814648482	NULL
dbo.t Agent Logout	5	5007	5004	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.One_Agent	798157404	NULL
dbo.t Agent Real Time	6	5008	5004	NULL	NULL	5004	cucm_pg2.One_Agent	419062704	NULL
SQLQuery3.sql - AWdministrator (select * from t_Person	59))* : where	SQLQuery2.	sql - AWd	ministrator (58))	6QLQuery1.sq	I - AWdmini	strator (57))		-

Le superviseur avec les mêmes informations d'identification peut se connecter à un serveur fini de trois périphériques respectifs et surveiller les équipes désirées.

{enc:1}1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg=

sswordChangeRequired

PasswordLastChangedTime

NULL

Vérification

PersonID

5004

FirstName

One

Agent

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

LastName LoginName LoginNameShadow Password

agent one

AGENT_ONE

Dépannage

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.