

Standaard Domain Name en Multi PG supervisor in Cisco CCE 12.X configureren

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Configureren](#)

[Stap 1. Stel mondiaal domein in.](#)

[Stap 2. Maak een supervisor](#)

[Stap 3. Maak een supervisor voor de zelfde persoon op een andere rand.](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft de stappen die nodig zijn om de standaard domeinnaam in Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE) te configureren. Daarnaast leggen deze documenten uit hoe u supervisor voor meerdere Cisco Unified Communications Manager (CUCM)-perifere gateway (PG) in een CCE-omgeving kunt maken en inschakelen in een SSO-oplossing (non-one-aanmelding).

Bijgedragen door Anuj Bhatia, Cisco TAC Engineer.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

Gebruikte componenten

De in het document gebruikte informatie is gebaseerd op de versie van UCCE-oplossing 12.0(1).

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van een stap begrijpt.

Achtergrondinformatie

UCCE 12.X-oplossing in een niet-SSO-omgeving stelt supervisors in staat om in te loggen met gebruikersnaam, er is geen beperking in het rekeningformaat UserPrincipalName (UPN) of samAccountName (SAM). De oplossing bereikt deze instelling door toevoeging van een optie voor de standaard domeinnaam, waarbij u het domein kunt kiezen en wanneer de supervisor inlogt met gebruikersnaam, hecht de CCE de globale domeinnaam aan de gebruikersnaam zoals nodig.

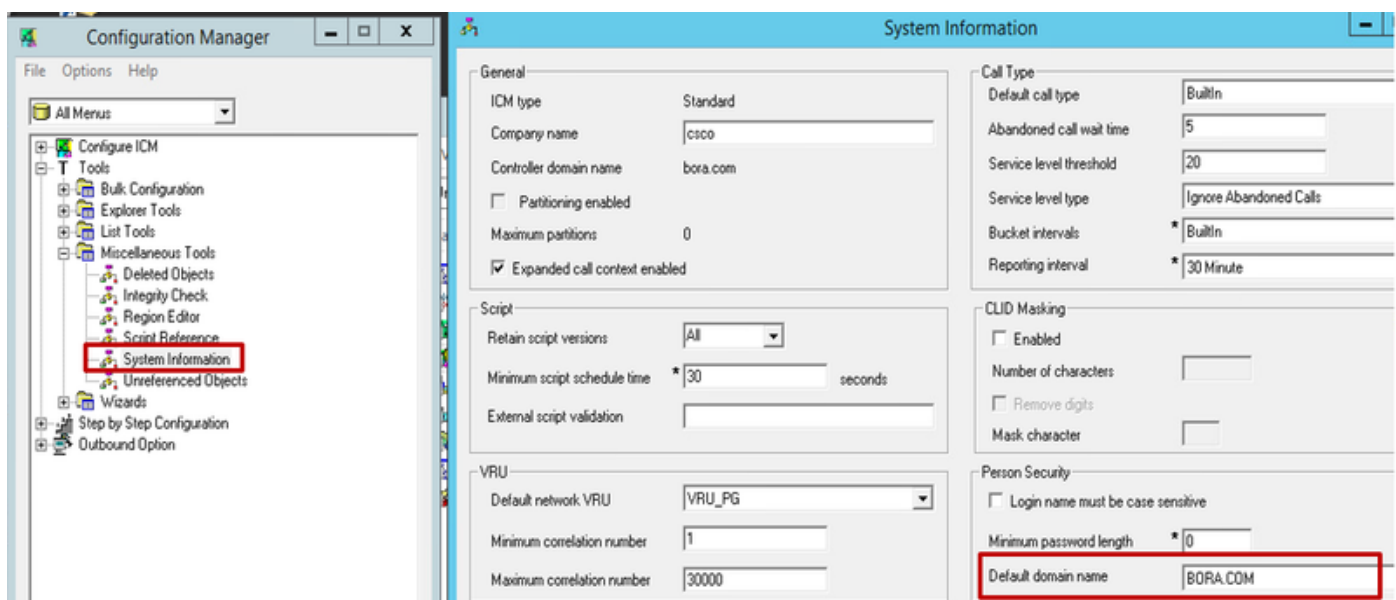
Deze verhoging is ook helpvol voor scenario's waar de toezichthouder voor meerdere PG's intekent (van oudsher zouden ze vereisen om in te schrijven met geformatteerde UPN-gebruikersnamen).

De vereiste stappen om hetzelfde te configureren worden in de configuratie sectie gemarkeerd

Configureren

Stap 1. Stel mondiaal domein in.

1. Meld u aan bij de beheerder van de server (AW) met een CCE-setup-gebruiker.
2. Start het **System Information** tool van **Configuration Manager > Diverse tools**.
3. Selecteer het domein van het veld **Standaarddomeinnaam** en bewaar het.



4. Om de verandering te bevestigen voer de aangegeven query uit tegen de AW database en onderzoek de User_Group tabel voor de domeinnaam en de locatie waar deze wordt opgeslagen.

- **Selecteer Naam Domeinnaam * van User_Group waar UserGroupID=1**

SQLQuery1.sql - AW...dministrator (87)*

```
select DomainName, * from User_Group where UserGroupID=1
```

DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroupType	Description	ServiceProvider	ReadOnly	FeatureSetID	Change Stamp	UserGuid	UserNam	
1	BORA.COM	1	NULL	DBO	U	The ICM System Administrator	Y	N	NULL	1	NULL	NULL

Stap 2. Maak een supervisor

1. Start de Agent Explorer van Configuration Manager en maak een nieuwe agent.
2. Bevorderen van de agent aan de toezichthouder. Controleer het selectieteken van de supervisor. Op dit punt bevestigt het gereedschap de aanwezigheid van agent_one in actieve folder.

Agent Explorer

Select filter data

Peripheral: cucm_pg_1

Optional Filter: None Condition: Value (Case Sensitive)

Save Retrieve Cancel filter changes

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.

- cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2
- cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3
- cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4
- cucm_pg_1.bhatia_Anuj
- cucm_pg_1.One_Agent**
- cucm_pg_1.Two_Agent
- UNASSIGNED

Agent Advanced Skill group membership

Select Person ...

Personal information

Enable logins

Enable single sign-on (SSO) SSO is globally disabled.

First name * Agent

Last name * One

Login name * agent_one

Person Description

Password

Confirm password

Agent Information

Enterprise name: * cucm_pg_1.One_Agent

Peripheral name:

AgentID: * 798157404 (value will be created if left blank)

Supervisor:

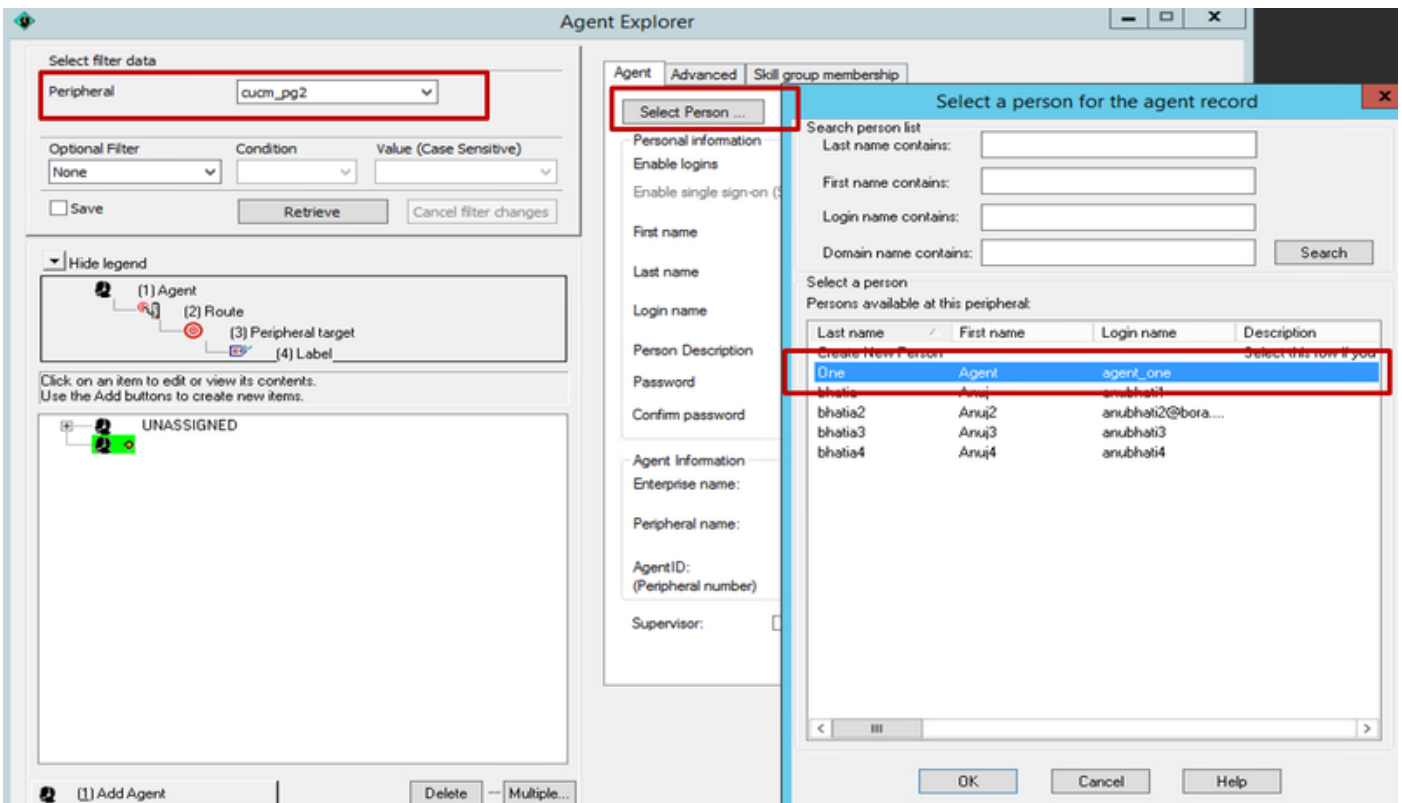
Als er geen fouten zijn, wordt de gebruikersconfiguratie met de gebruikersnaam opgeslagen.

3. In dit stadium kan agent_one inloggen in Finesse, CUIC en CCEAdmin pagina alleen met de gebruikersnaam.

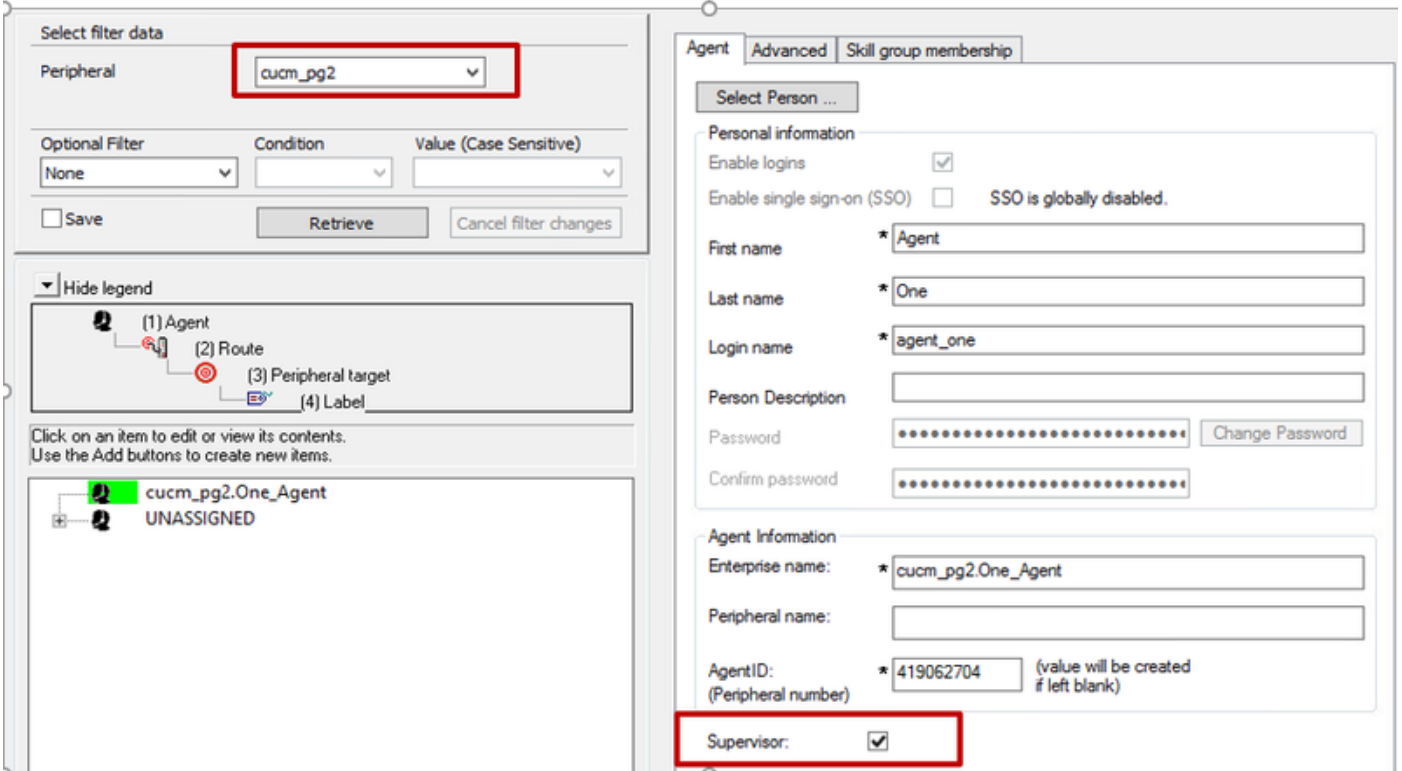
Stap 3. Maak een supervisor voor de zelfde persoon op een andere rand.

1. Open de verkenner van de agent via een configuratiescherm en verander de perifere pulldown naar een andere CUCM PG server, omdat in dit geval cucm_pg2 randapparatuur wordt gebruikt.
2. Selecteer Add Agent en **selecteer** vervolgens **Person**.

3. Selecteer dezelfde agent agent_one in de lijst en druk op OK.



4. Selecteer het aanvinkvakje voor de toezichthouder en bewaar de opname.



5. Er zijn nu twee toezichthouders verbonden met dezelfde persoonsgegevens.

6. Controleer de Agent- en persoonlijk tabellen om deze associatie te bevestigen.

