Configurar o nome de domínio padrão e o supervisor Multi PG no Cisco CCE 12.X

Contents

Introduction Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Informações de Apoio Configurar Etapa 1. Definir domínio global Etapa 2. Criar um supervisor Etapa 3. Crie um supervisor para a mesma pessoa em outro periférico. Verificar Troubleshoot

Introduction

Este documento descreve as etapas necessárias para configurar o nome de domínio padrão no Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE). Além disso, estes documentos explicam como criar e ativar o supervisor para vários gateways periféricos (PG) do Cisco Unified Communication Manager (CUCM) no ambiente CCE em uma solução de sign-on não único (SSO).

Contribuído por Anuj Bhatia, engenheiro do TAC da Cisco.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE)
- Microsoft Ative Diretory (AD)

Componentes Utilizados

As informações usadas no documento são baseadas na versão 12.0(1) da solução 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. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que você entende o impacto potencial de qualquer etapa.

Informações de Apoio

A solução UCCE 12.X em um ambiente não SSO permite que os supervisores façam login com o nome de usuário, não há restrição no formato de conta UserPrincipalName (UPN) ou samAccountName (SAM). A solução alcança essa configuração adicionando uma opção de nome de domínio padrão na qual você pode escolher o domínio e, quando o supervisor faz login com o nome de usuário, o CCE anexa o nome de domínio global ao nome de usuário conforme necessário.

Essa melhoria também é útil para cenários em que o supervisor entra para vários PGs (tradicionalmente, eles precisariam entrar com nomes de usuário formatados UPN).

As etapas necessárias para configurar o mesmo estão destacadas na seção configurar

Configurar

Etapa 1. Definir domínio global

1. Faça login no servidor administrador (AW) com um usuário de direitos de configuração do CCE.

2. Inicie a ferramenta **Informações do Sistema** na seção **Gerenciador de configurações > Ferramentas diversas**.

3. Selecione o domínio no campo Nome de domínio padrão e salve-o.

🌠 Configuration Manager 🗖 🗖 🗙	💑 System In	formation –
File Options Help Al Menus Configure ICM T Tools Bulk Configuration Bulk Configuration Bulk Configuration Bulk Configuration Bulk Configuration Bulk Configuration Support Tools Support Tools	General ICM type Standard Company name csco Controller domain name bora.com □ Partitioning enabled Maximum partitions 0 IF Expanded call context enabled Script Retain script versions All ▼ Minimum script schedule time * 30 seconds External script validation VRU Default network VRU VRU_PG Minimum correlation number 1 Maximum correlation number 30000	Call Type Builtin Abandoned call wait time 5 Service level threshold 20 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 Person Security CLogin name must be case sensitive Minimum password length * 0 Default domain name BORA.COM

4. Para confirmar a alteração, execute a consulta informada no banco de dados AW e examine a tabela User_Group para saber o nome de domínio e onde ele está armazenado.

selecione Domainname, * de User_Group onde UserGroupID=1

csco_a	isco_awdb 🔹 🕴 Execute 🕨 Debug = 🗸 🎲 🔿 🖬 🔛 🚏 🥞 🕼 🦉 🕼 🚍 😩 🗰 🛤 🖕												
·Ψ×	🕂 🗙 SQLQuery1.sql - AWdministrator (87))* 🗙												
• "	select DomainName, * from User_Group where UserGroupID=1												
N12SID													
Datab	100 %	• <											>
🚞 Sy	🚔 Sy 🛄 Results 🚼 Messages												
		DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroup Type	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
•													

Etapa 2. Criar um supervisor

1. Inicie o Agent Explorer na ferramenta Gerenciador de configurações e crie um novo agente.

2. Promover o agente para o nível de supervisor. Marque a caixa de seleção Supervisor. Neste ponto, a ferramenta valida a presença de agent_one no ative diretory.

Ŷ		Agent Explorer	- • ×
Select filter data Peripheral	cucm_pg_1 v	Agent Advanced Skill group membership Select Person	
Optional Filter None Save	Condition Value (Case Sensitive)		
Hide legend (1) Agent (2) Rou (2) Rou (2) Rou (3) (2) Rou (4) (2) Rou (5) (5) Rou (5) (5) Rou (5) (5) Rou (5	Ite (3) Peripheral target (4) Label w its contents. e new items. bhatia2_Anuj2 bhatia2_Anuj2	Last name * One Login name * agent_one Person Description Password ••••••••••••••••••••••••••••••••••••	nge Password
Cucm_pg_1.1 cucm_pg_1.1 cucm_pg_1.1 cucm_pg_1.1 cucm_pg_1.1 cucm_pg_1.1 cucm_pg_1.1 cucm_pg_1.1 cucm_pg_1.1	bhatias_Anujs bhatia_Anuj <u>One_Agent</u> Two_Agent D	Agent Information Enterprise name: Peripheral name: AgentID: (Peripheral number) * 798157404 (value will be created if left blank) Supervisor:	

Se não houver erros, a configuração do usuário com nome de usuário será salva.

3. Neste estágio, o agent_one pode fazer login na página Finesse, CUIC e CCEAdmin apenas com o nome de usuário.

Etapa 3. Crie um supervisor para a mesma pessoa em outro periférico.

1. Abra o explorador de agentes através da ferramenta gerenciador de configuração e altere a lista suspensa de periféricos para um servidor do CUCM PG diferente, como um exemplo nesse caso é usado o periférico cucm_pg2.

- 2. Selecione Adicionar agente e, em seguida, Selecionar pessoa.
- 3. Escolha o mesmo agente_um na lista e pressione OK.

\$		A	gent Explorer			>			
Select filter data			Agent Advanced Skillig	roup membership					
Peripheral	cucm_pg2	~	Select Person	Search person list	elect a perso	on for the agent re	cord		×
Optional Filter None	Condition V	alue (Case Sensitive)	Personal information Enable logins Enable single sign-on (\$	Last name contain: First name contain:	к к				
Hide legend	ent		First name Last name	Domain name cont Select a person Persons available at t	ains:			Search	J
Click on an item to edi	(2) Route (3) Peripheral target (4) Label t or view its contents.		Login name Person Description Password	Last name /	First name Agent	Login name agent_one	Descri Select	ption this tow if you	
Use the Add buttons to	o create new items. SIGNED		Confirm password Agent Information Enterprise name: Peripheral name: AgentID: (Peripheral number) Supervisor:	bhatia2 bhatia3 bhatia4	Anuj2 Anuj3 Anuj4	anubhati2@bora anubhati3 anubhati4			
2 [1] Add Agent		Delete - Multiple		< III	ОК	Cancel	Help	>	

4. Marque a caixa de seleção do supervisor e salve o registro.

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
T Hide legend	Last name * One
(1) Agent (2) Route	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)
<u></u>	Supervisor:

- 5. Agora há dois supervisores conectados ao mesmo registro de pessoa.
- 6. Marque as tabelas Agente e Pessoa para confirmar essa associação.

dbo.t_Agent_Attribute		SkilTargetID	PersonID	Agent Desk Settings ID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigPar
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
dbo.t_Agent_Event_Detail	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

	Results 📑	Messages					_	/
	PersonID	FirstName	LastName	LoginName	LoginNameShadow	Password	PasswordChangeRequired	PasswordLastChangedTime
1	5004	Agent	One	agent_one	AGENT_ONE	{enc:1}1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg==	0	NULL

Os supervisores com as mesmas credenciais podem fazer logon no servidor finesse de cada periférico respectivo e monitorar as equipes desejadas.

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshoot

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.