

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 Active Directory (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.

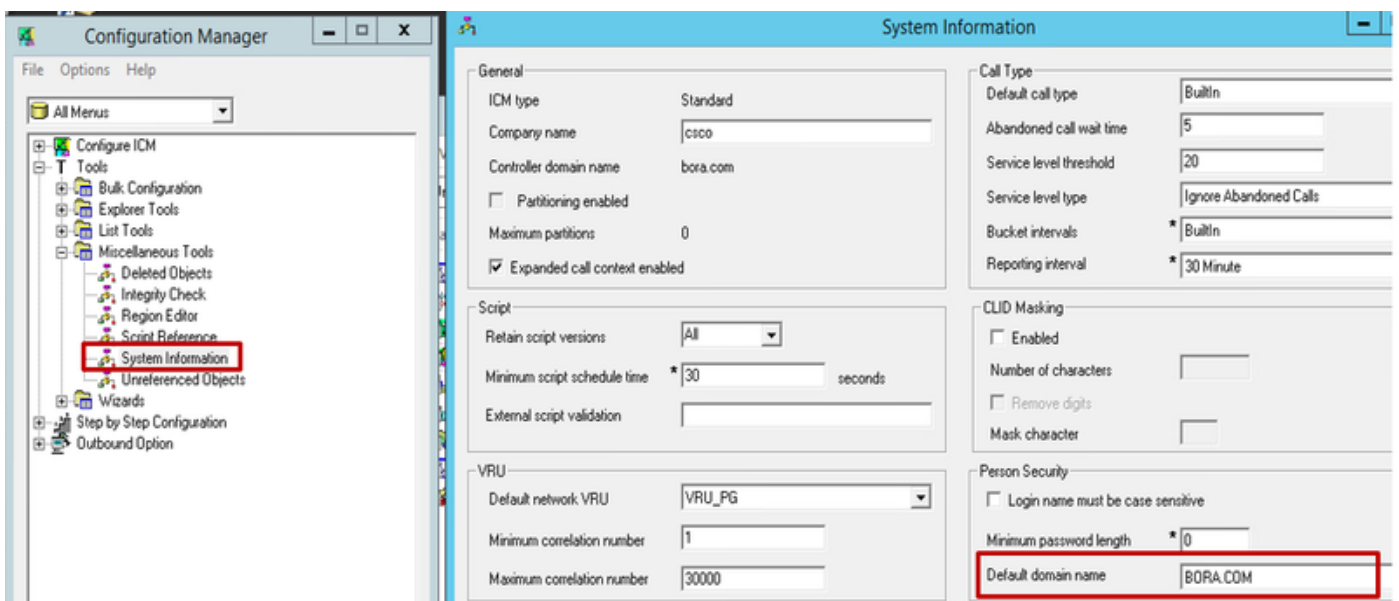
Essa melhoria também é útil para cenários em que o supervisor entra para vários PGs (tradicionalmente, eles precisariam entrar com nomes de usuário formatados UPN).

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.



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.

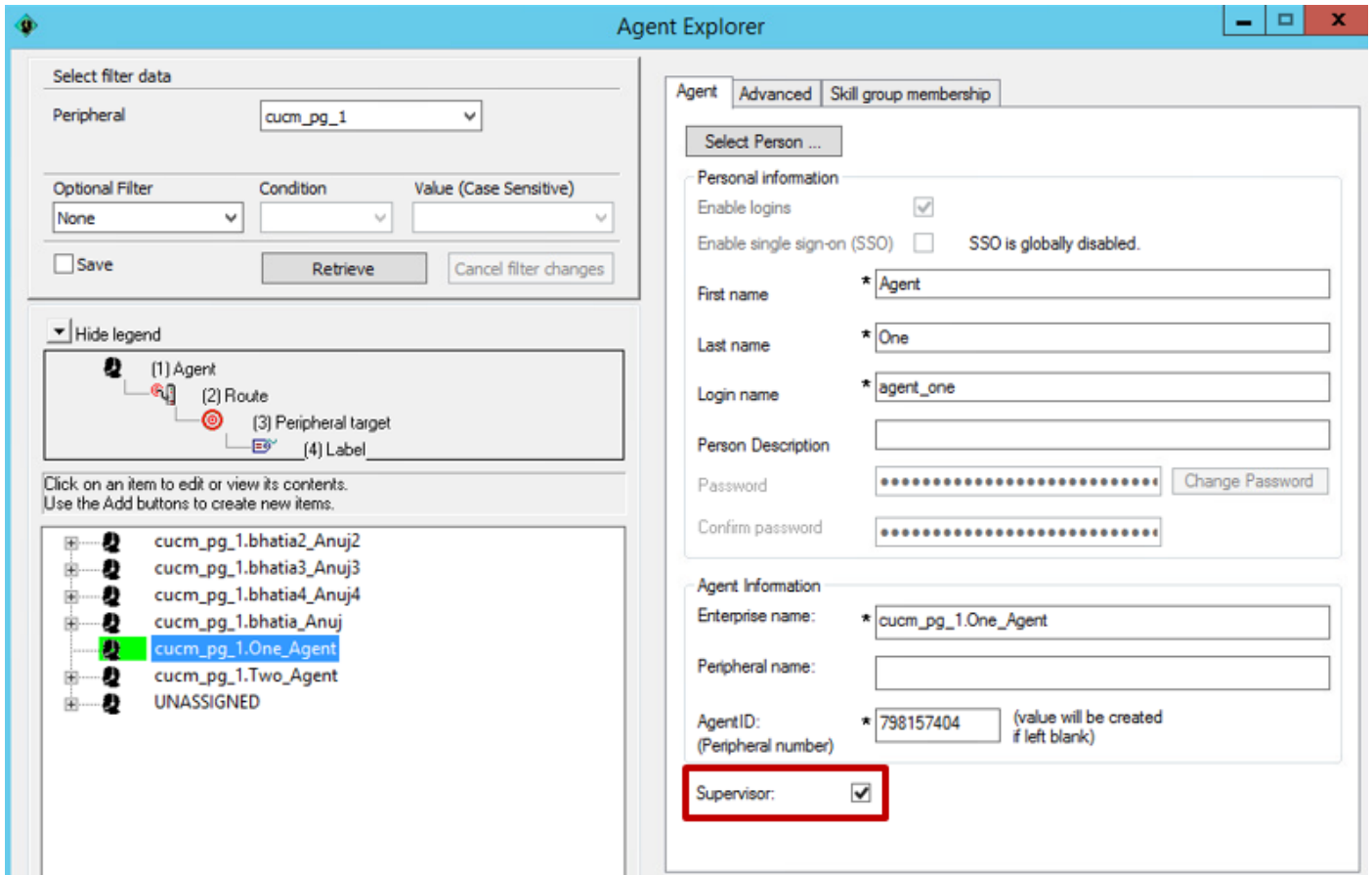
- selecione Domainname, * de User_Group onde UserGroupID=1

```
SQLQuery1.sql - AW...dministrador (87)* x
select DomainName, * from User_Group where UserGroupID=1
```

DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroup Type	Description	ServiceProvider	ReadOnly	FeatureSetID	ChangeStamp	UserGuid	UserNam
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 ativo diretorio.

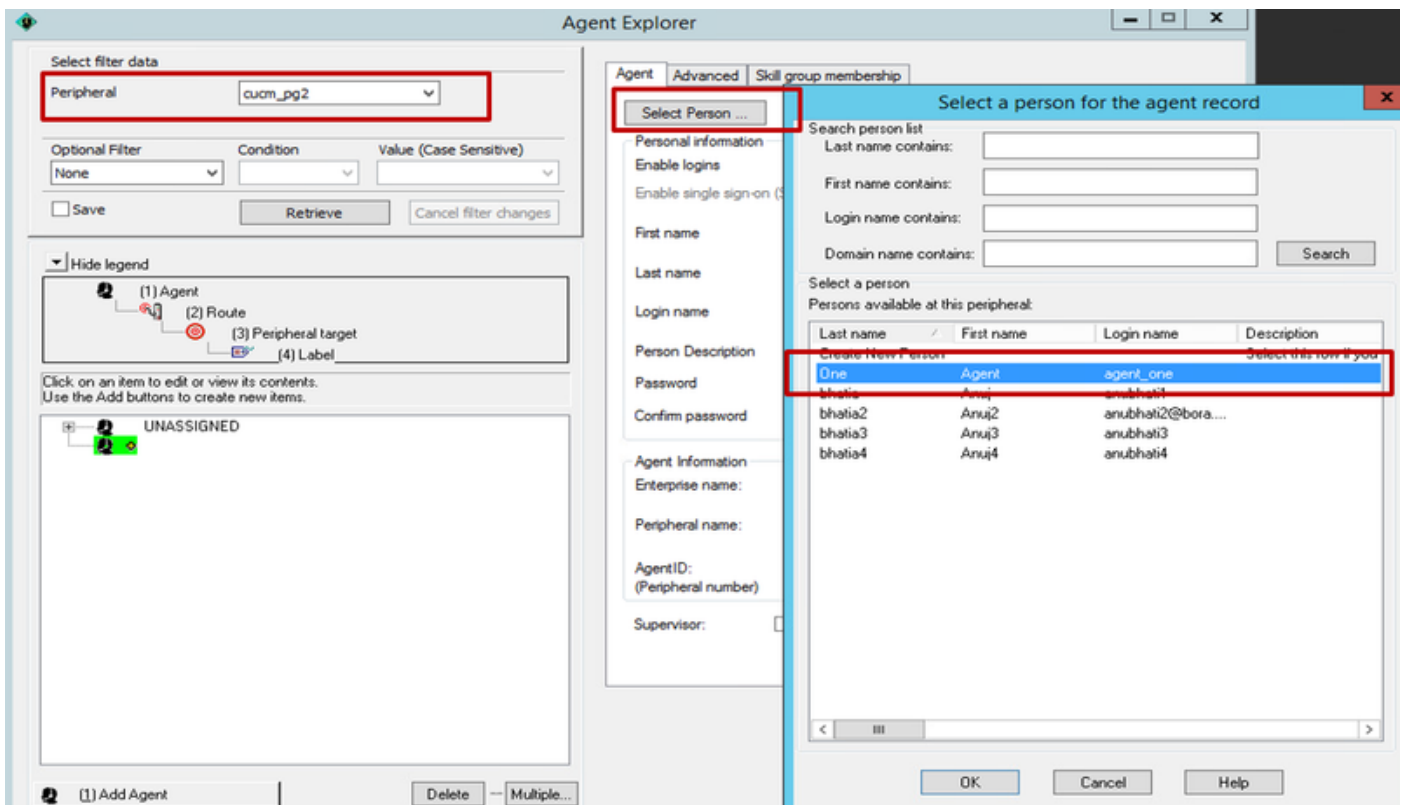


Se não houver erros, a configuração do usuário com nome de usuário será salva.

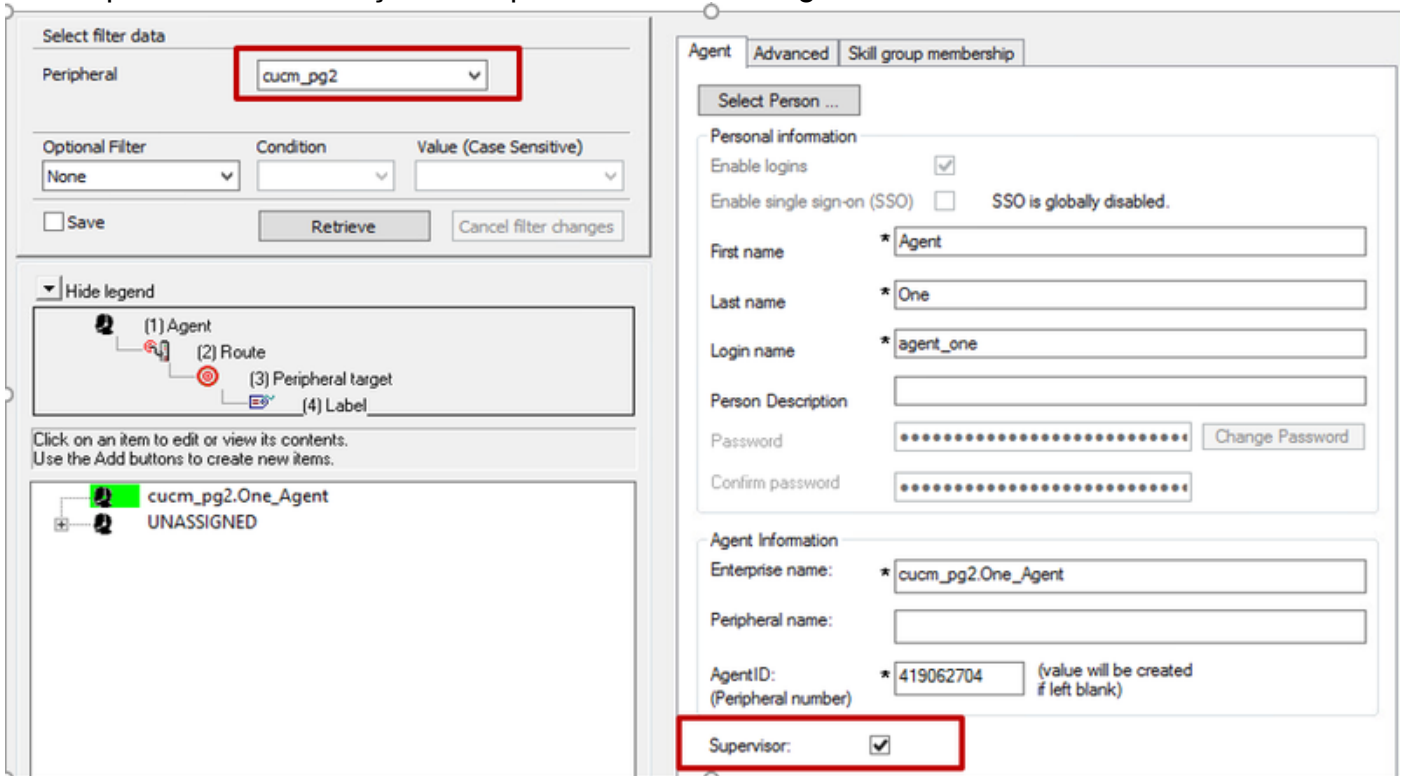
3. Neste estágio, o agent_one pode fazer login na página Finesse, CUIC e CCEAdmin apenas com o nome de usuário.

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.



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



5. Agora há dois supervisores conectados ao mesmo registro de pessoa.

6. Marque as tabelas Agente e Pessoa para confirmar essa associação.

Results	Messages							
1	5001	5000	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia_Anuj	852072608	NULL
2	5003	5001	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2	845682247	NULL
3	5004	5002	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3	640117427	NULL
4	5005	5003	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4	814648482	NULL
5	5007	5004	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.One_Agent	798157404	NULL
6	5008	5004	NULL	NULL	5004	cucm_pg2.One_Agent	419062704	NULL

SQLQuery3.sql - AW...dministrator (59)) * SQLQuery2.sql - AW...dministrator (58) SQLQuery1.sql - AW...dministrator (57)

```
select * from t_Person where PersonID=5004
```

Results	Messages							
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.