在Cisco CCE 12.X中配置默认域名和多PG管理引 擎

目录

简介 <u>先决条件</u> <u>要求</u> 使用的组件 <u>背景信息</u> 配置 <u>步骤1.设置全局域</u> <u>步骤2.创建主管</u> <u>步骤3.为另一外围设备上的同一人创建主管。</u> <u>验证</u> <u>故障排除</u>

简介

本文档介绍在Cisco Unified Contact Center Enterprise(CCE)中配置默认域名所需的步骤。此外 ,本文档还说明如何在非单点登录(SSO)解决方案中为CCE环境中的多个Cisco Unified Communication Manager(CUCM)外围网关(PG)创建和启用管理引擎。

作者:Anuj Bhatia,思科TAC工程师。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题:

- •思科统一联系中心企业版(CCE)
- Microsoft Active Directory(AD)

使用的组件

本文档中使用的信息基于UCCE解决方案12.0(1)版本。

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原 始(默认)配置。如果您的网络处于活动状态,请确保您了解任何步骤的潜在影响。

背景信息

在非SSO环境中的UCCE 12.X解决方案允许管理引擎使用用户名登录,对

UserPrincipalName(UPN)或samAccountName(SAM)帐户格式没有限制。该解决方案通过添加默认 域名选项来实现此设置,您可以在其中选择域,当主管使用用户名登录时,CCE会根据需要将全局 域名附加到用户名。

此增强功能还适用于主管登录多个PG(传统情况下,他们需要使用UPN格式的用户名登录)的场景。

配置部分突出显示了配置所需的步骤

配置

步骤1.设置全局域

1.使用CCE设置权限用户登录到管理员服务器(AW)。

2.从"配置管理器">"其他工具"部分启动系统信息工具。

3.从"默认域名"字段中选择域并保存它。

🌠 Configuration Manager 📃 🗖 🗙	💑 System In	formation
File Options Help All Menus All	General ICM type Standard Company name csco Controller domain name bora.com □ Partitioning enabled Maximum partitions 0 ☑ Expanded call context enabled Script Retain script versions All	Call Type Builtin Abandoned call wait time 5 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
	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.要确认更改,请针对AW数据库运行所述查询,并检查User_Group表中的域名及其存储位置。

•	• 从User_Group中选择域名*,其中UserGroupID=1												
csco_a	csco_awdb 🔹 🕴 Execute 🕨 Debug 💻 🗸 📅 🖳 🔛 📅 🍓 🚳 🥨 🚍 😫 🗰 標 🖏 🖕												
۰٩×	₽ × SQLQuery1.sql - AWdministrator (87))* ×												
- "	select DomainName, * from User_Group where UserGroupID-1											÷	
N12SID	12SID												
Datab	100 %	• <											>
Sy	- E	Results [🏠 Mes	sages										
		DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroupType	Description	ServiceProvider	ReadOnly	FeatureSetID	Change Stamp	UserGuid	UserNar
i a	1	BORACOM	1	NULL	DBO	U	The ICM System Administrator	Y	N	NULL	1	NULL	NULL

步骤2.创建主管

1.从配置管理器工具启动代理资源管理器并创建新代理。

2.将座席提升为主管级别。选中Supervisor复选框。此时,该工具将验证agent_one在Active Directory中是否存在。

ب A	gent Explorer
Select filter data Peripheral cucm_pg_1 v	Agent Advanced Skill group membership Select Person
Optional Filter Condition Value (Case Sensitive) None ✓ ✓ Save Retrieve Cancel filter changes	Personal information Enable logins Enable single 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. 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
cucm_pg_1.bhatia5_Ahuj3 cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4 cucm_pg_1.bhatia_Anuj cucm_pg_1.Dne_Agent cucm_pg_1.Two_Agent UNASSIGNED	Agent Information Enterprise name: * Peripheral name: Agent ID: * (Peripheral number) * Supervisor: ✓

如果没有错误,则保存用户名的用户配置。

3.在此阶段, agent_one只能使用用户名登录Finesse、CUIC和CCEAdmin页。

步骤3.为另一外围设备上的同一人创建主管。

1.通过配置管理器工具打开代理资源管理器,并将外围设备下拉菜单更改为不同的CUCM PG服务器 ,例如,在本例中使用cucm_pg2外围设备。

2.选择"添加座席",然后选择"选择人员"。

3.从列表中选择相同的座席座席_one,然后按确定。

\$		A	gent Explorer			,	<u>K</u>	
Select filter data			Agent Advanced Skills	roup membership				
Peripheral Optional Filter None Save Hide legend	Cuom_pg2 Condition V Retrieve	alue (Case Sensitive) Cancel filter changes	Select Person Personal information Enable logins Enable single sign-on (S First name Last name	Search person list Last name con First name con Login name co Domain name co	Select a person tains:	on for the agent re	cord	Search
(1) Agent (2) Ro (2) Ro (2) Ro (2) Ro	ute (3) Peripheral target (3) (4) Label (4) Label (4) Label		Login name Person Description Password	Persons available Last name Create New Per	Agent	Login name	Descriptio	n Tom il you
Use the Add buttons to crea	te new items.		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		< ш	ОК	Cancel	Help	>

4.选中主管复选框并保存记录。

	Select filter data	A	gent Advanced Skill group membership
	Peripheral cucm_pg2 v		Select Person
_	Optional Filter Condition Value (Case Sensitive) None ✓ ✓ 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
	2 (1) Agent (2) Route (3) Peripheral target		Login name *agent_one
2	EY(4) Label		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) if left blank)
5_		C	Supervisor:

5.现在有2个主管连接到同一个人记录。

6.检查"座席"表和"人员"表以确认此关联。

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
dbo.t_Agent_Event_Detail	3	5004	5002	NULL	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3	640117427	NULL
dbot 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
dbot Agent Real Time	6	5008	5004	NULL	NULL	5004	cucm_pg2.One_Agent	419062704	NULL

1													
	100 % • < >												
I		Results 📑	Messages										
		PersonID	FirstName	LastName	LoginName	LoginNameShadow	Password	PasswordChangeRequired	PasswordLastChangedTime				
	1	1 5004 Agent		One	agent_one	AGENT_ONE	{enc:1}1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg==	0	NULL				

具有相同凭证的主管可以登录到其中各个外围设备的Finesse服务器并监控所需团队。

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。