

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.

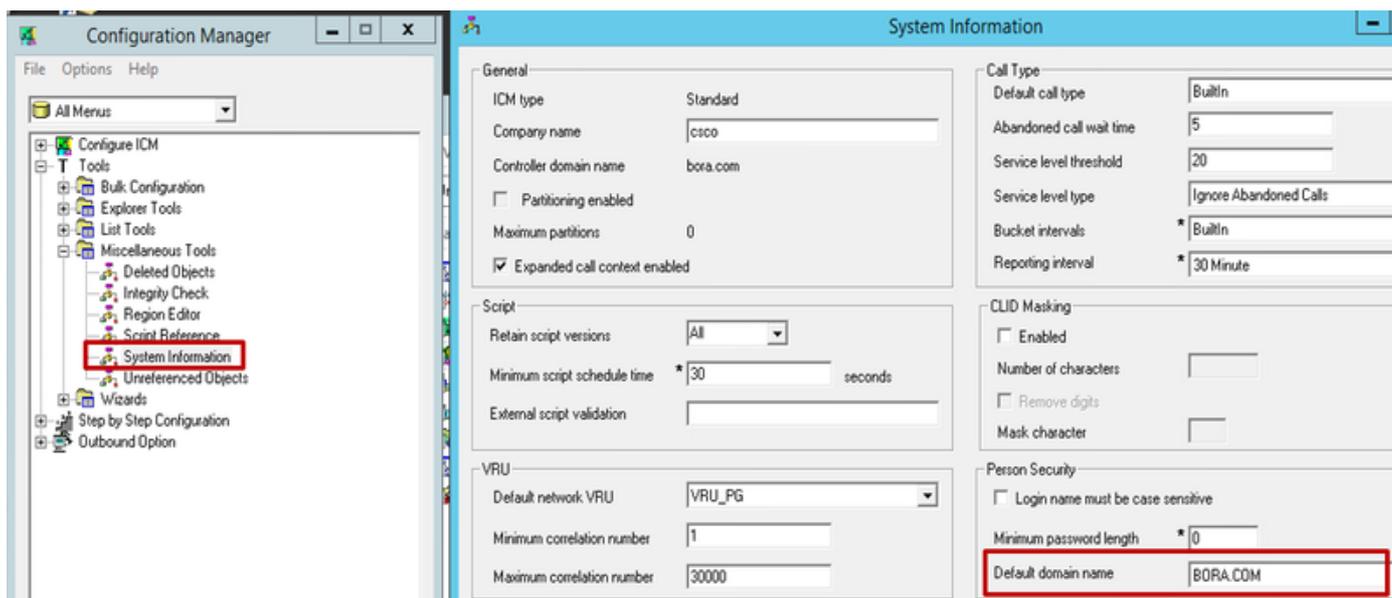
Cette amélioration est également utile pour les scénarios où le superviseur se connecte à plusieurs groupes de compétences (généralement, il doit se connecter avec des noms d'utilisateur UPN formatés).

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.



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

DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroup Type	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

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.

The screenshot shows the 'Agent Explorer' interface. On the left, a tree view shows a hierarchy: (1) Agent -> (2) Route -> (3) Peripheral target -> (4) Label. Below this, a list of agents is shown, with 'cucm_pg_1.One_Agent' highlighted in green. On the right, the configuration form for the selected agent is visible. The 'Supervisor' checkbox is checked and highlighted with a red box. Other fields include 'First name' (Agent), 'Last name' (One), 'Login name' (agent_one), and 'Enterprise name' (cucm_pg_1.One_Agent).

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

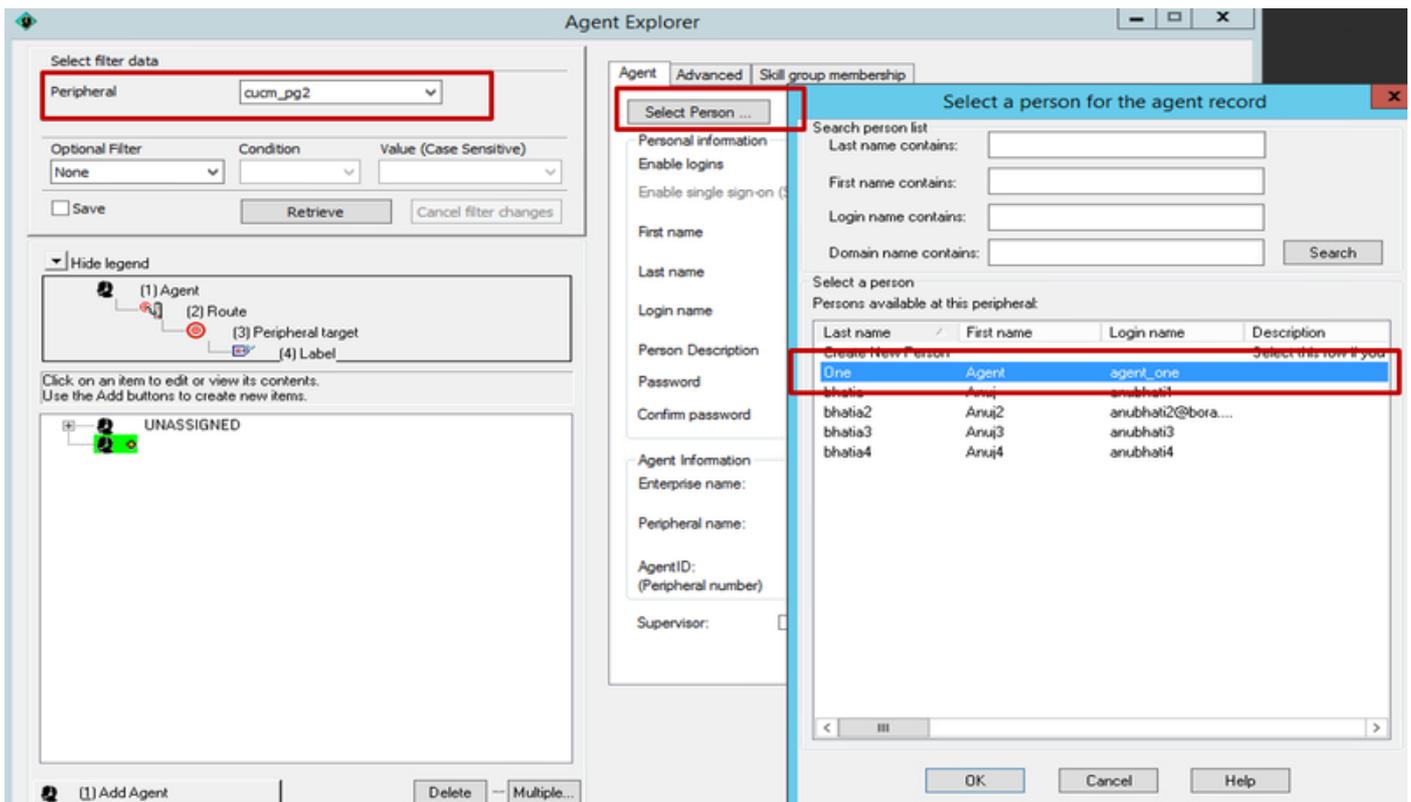
3. À ce stade, agent_one peut se connecter à la page Finesse, CUIC et CCEAdmin avec le nom d'utilisateur.

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

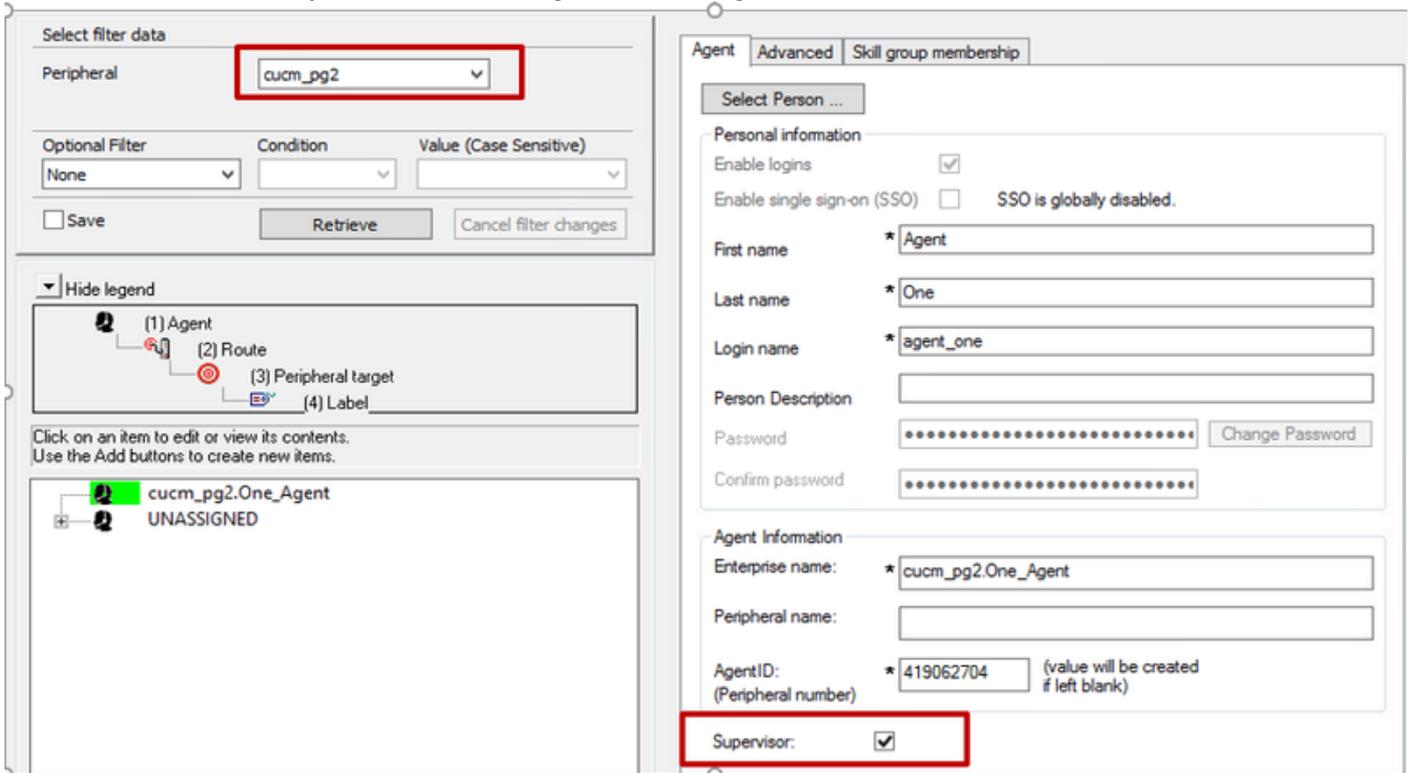
1. Ouvrez l'explorateur d'agents via l'outil gestionnaire de configuration et remplacez le menu déroulant du périphérique par un serveur PG CUCM différent, comme exemple dans ce cas, le périphérique cucm_pg2 est utilisé.

2. Sélectionnez Ajouter un agent, puis **Sélectionner une personne**.

3. Choisissez le même agent agent_1 dans la liste et appuyez sur OK.



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



5. Deux superviseurs sont désormais connectés au même enregistrement de personne.

6. Vérifiez les tableaux Agent et Personne pour confirmer cette association.

Results	Messages						
SkillTargetID	PersonID	AgentDeskSettingsID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigParar
1	5001	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia_Anuj	852072608	NULL
2	5003	5001	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2	845682247	NULL
3	5004	5002	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3	640117427	NULL
4	5005	5003	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4	814648482	NULL
5	5007	5004	NULL	5000	cucm_pg_1.One_Agent	798157404	NULL
6	5008	5004	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						
PersonID	FirstName	LastName	LoginName	LoginNameShadow	Password	PasswordChangeRequired	PasswordLastChangedTime
1	5004	Agent	One	agent_one	AGENT_ONE	{enc:1}1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfG==	0
							NULL

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

Vérification

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

Dépannage

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