

Configurazione del nome di dominio predefinito e del supervisore Multi PG in Cisco CCE 12.X

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Configurazione](#)

[Passaggio 1. Impostazione del dominio globale](#)

[Passaggio 2. Creare un supervisore](#)

[Passaggio 3. Creare un supervisore per la stessa persona su un'altra periferica.](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare il nome di dominio predefinito in Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE). Inoltre, questo documento spiega come creare e abilitare il supervisore per più gateway periferici (PG) Cisco Unified Communications Manager (CUCM) in ambiente CCE in una soluzione non Single Sign-On (SSO).

Contributo di Anuj Bhatia, Cisco TAC Engineer.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

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

Componenti usati

Le informazioni utilizzate nel documento si basano sulla versione 12.0(1) della soluzione UCCE.

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, verificare di aver compreso l'impatto potenziale di qualsiasi passaggio.

Premesse

La soluzione UCCE 12.X in un ambiente non SSO consente ai supervisor di eseguire l'accesso con il nome utente. Non esistono restrizioni al formato di account UserPrincipalName (UPN) o samAccountName (SAM). La soluzione ottiene questa configurazione aggiungendo un'opzione di nome di dominio predefinita in cui è possibile scegliere il dominio e quando il supervisore esegue l'accesso con il nome utente, CCE allega il nome di dominio globale al nome utente in base alle necessità.

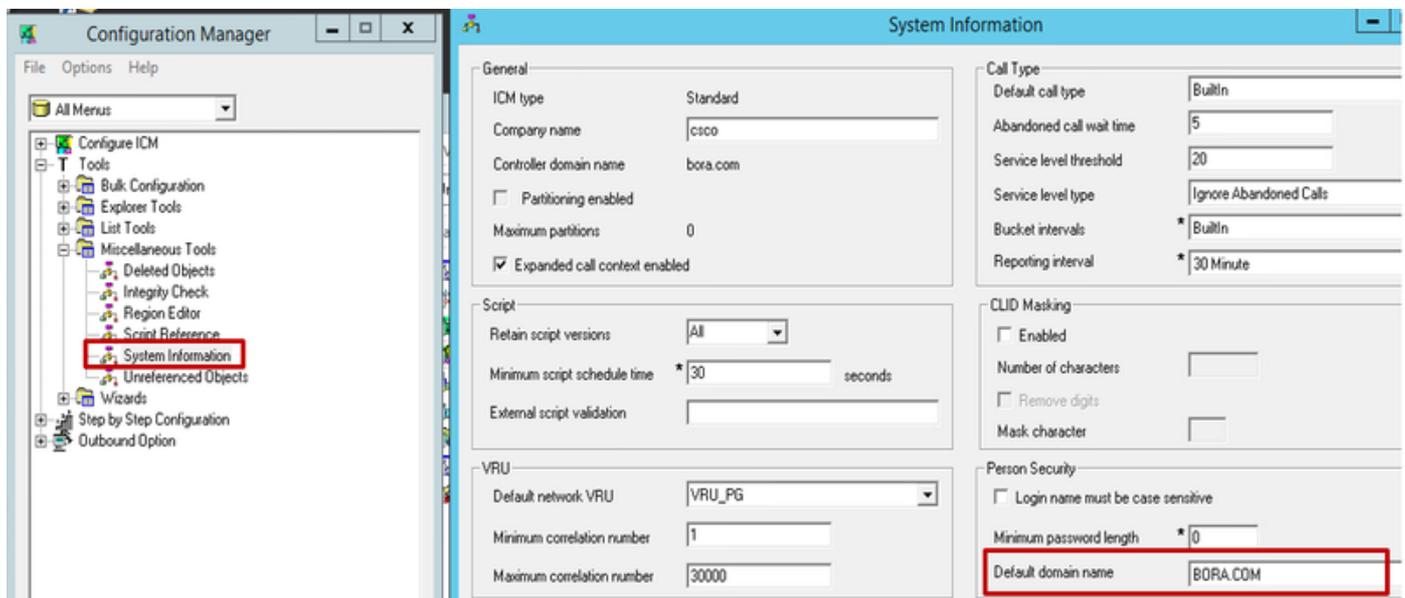
Questo miglioramento è utile anche negli scenari in cui il supervisore effettua l'accesso per più PG (in genere è necessario effettuare l'accesso con nomi utente in formato UPN).

I passaggi necessari per configurare lo stesso sono evidenziati nella sezione Configurazione

Configurazione

Passaggio 1. Impostazione del dominio globale

1. Accedere al server di amministrazione (AW) con un utente con diritti di configurazione CCE.
2. Avviare lo strumento **System Information** dalla sezione **Configuration Manager > Miscellaneous Tools**.
3. Selezionare il dominio dal campo **Nome dominio predefinito** e salvarlo.



4. Per confermare la modifica, eseguire la query indicata sul database AW ed esaminare la tabella User_Group per il nome di dominio e la posizione in cui è memorizzato.

- selezionare Domainname, * da User_Group dove UserGroupID=1

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

Passaggio 2. Creare un supervisore

1. Avviare Esplora agenti dallo strumento Gestione configurazione e creare un nuovo agente.
2. Promuovere l'agente al livello di supervisore. Selezionare la casella di controllo Supervisor. A questo punto, lo strumento convalida la presenza di agent_one in Active Directory.

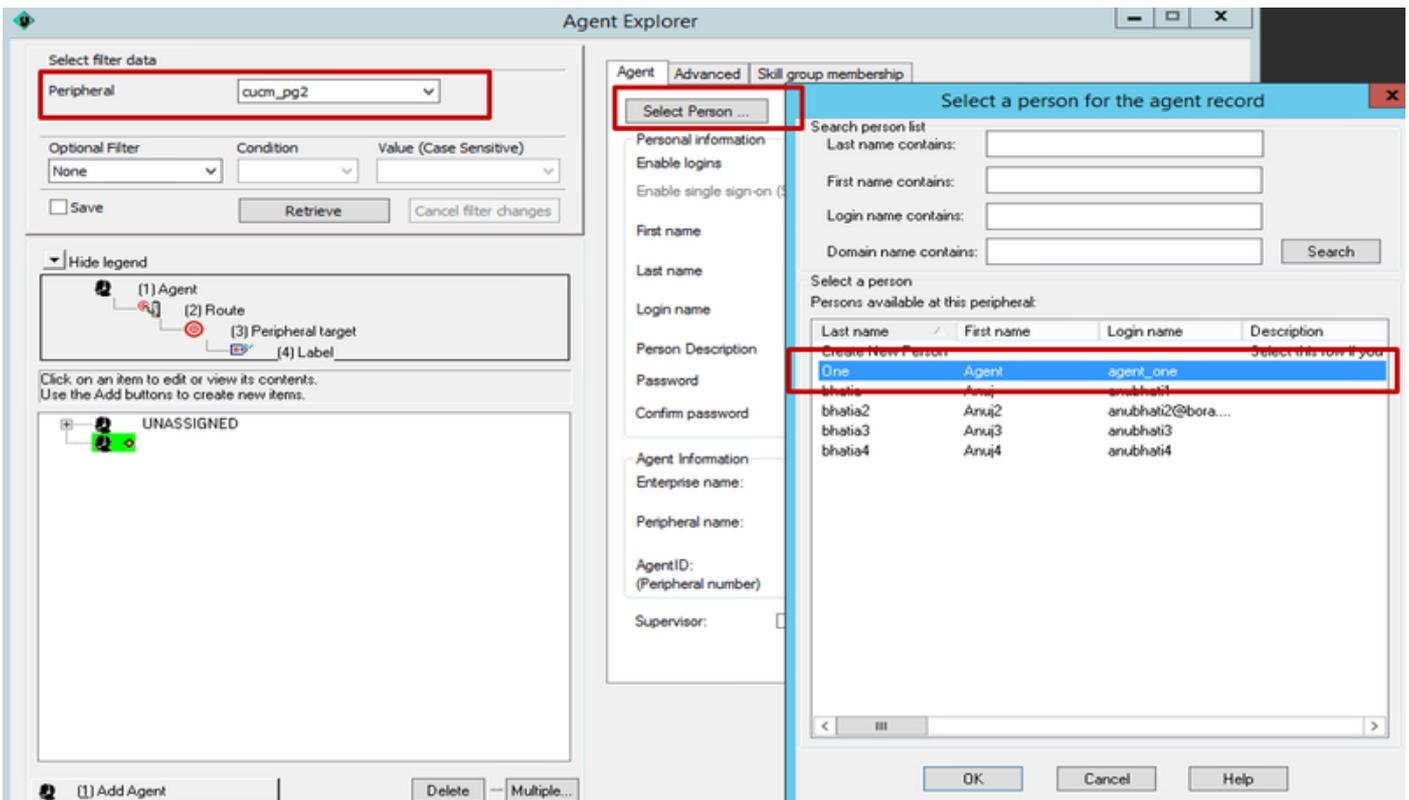
Se non sono presenti errori, la configurazione utente con nome utente viene salvata.

3. In questa fase agent_one può accedere alla pagina Finesse, CUIC e CEAdmin semplicemente con il nome utente.

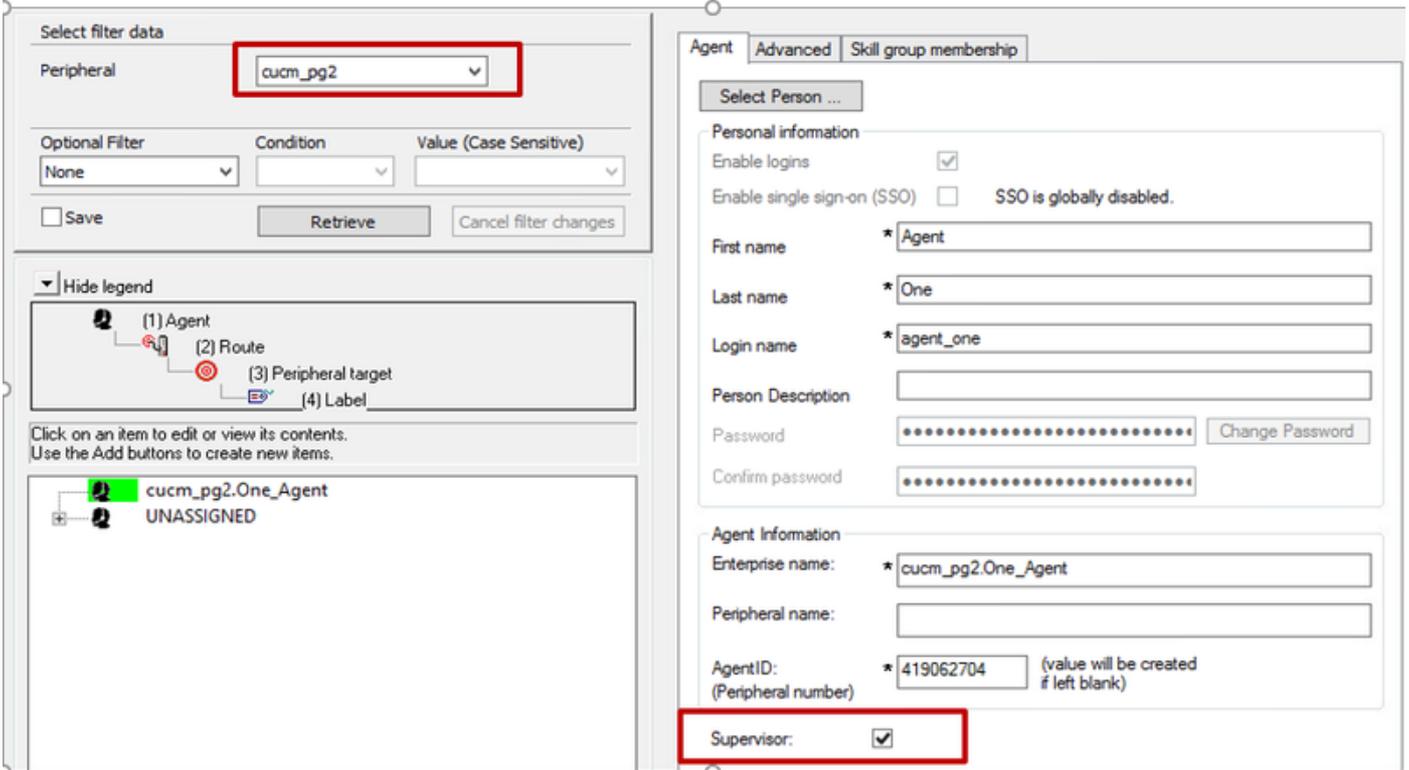
Passaggio 3. Creare un supervisore per la stessa persona su un'altra periferica.

1. Aprire il Navigatore agenti tramite lo strumento di gestione della configurazione e modificare l'elenco a discesa delle periferiche in un server CUCM PG diverso, come nel caso in cui venga utilizzata una periferica cucm_pg2.
2. Selezionare Aggiungi agente, quindi **Seleziona persona**.

3. Scegliere lo stesso agente agent_one dall'elenco e premere OK.



4. Selezionare la casella di controllo supervisore e salvare il record.



5. Ci sono ora 2 supervisori collegati allo stesso record personale.

6. Controllare le tabelle Agente e Persona per confermare questa associazione.

	SkillTargetID	PersonID	AgentDeskSettingsID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigParam
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

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

PersonID	FirstName	LastName	LoginName	LoginNameShadow	Password	PasswordChangeRequired	PasswordLastChangedTime
5004	Agent	One	agent_one	AGENT_ONE	{enc:1}1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfG==	0	NULL

Il supervisore con le stesse credenziali può accedere al server finesse di tre periferiche e monitorare i team desiderati.

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.