

Cisco CCE 12.X에서 기본 도메인 이름 및 다중 PG 슈퍼바이저 구성

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[1단계. 전역 도메인 설정](#)

[2단계. 슈퍼바이저 생성](#)

[3단계. 다른 주변 장치에서 동일한 사람에 대한 슈퍼바이저를 만듭니다.](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

소개

이 문서에서는 Cisco CCE(Unified Contact Center Enterprise)에서 기본 도메인 이름을 구성하는 데 필요한 단계에 대해 설명합니다. 또한 이 문서에서는 CCE 환경에서 SSO(Non-Single Sign-On) 솔루션에서 여러 CUCM(Cisco Unified Communication Manager) 주변 장치 게이트웨이(PG)에 대한 슈퍼바이저를 생성하고 활성화하는 방법에 대해 설명합니다.

기고자: Anuj Bhatia, Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

사용되는 구성 요소

이 문서에 사용된 정보는 UCCE 솔루션 12.0(1) 버전을 기반으로 합니다.

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 단계의 잠재적 영향을 이해해야 합니다.

배경 정보

비 SSO 환경의 UCCE 12.X 솔루션을 사용하면 수퍼바이저가 사용자 이름으로 로그인할 수 있으며, UserPrincipalName(UPN) 또는 samAccountName(SAM) 계정 형식에는 제한이 없습니다. 이 솔루션은 도메인을 선택할 수 있는 기본 도메인 이름 옵션을 추가하여 이 설정을 수행합니다. 또한 수퍼바이저가 사용자 이름으로 로그인할 때 필요에 따라 CCE는 전역 도메인 이름을 사용자 이름에 연결합니다.

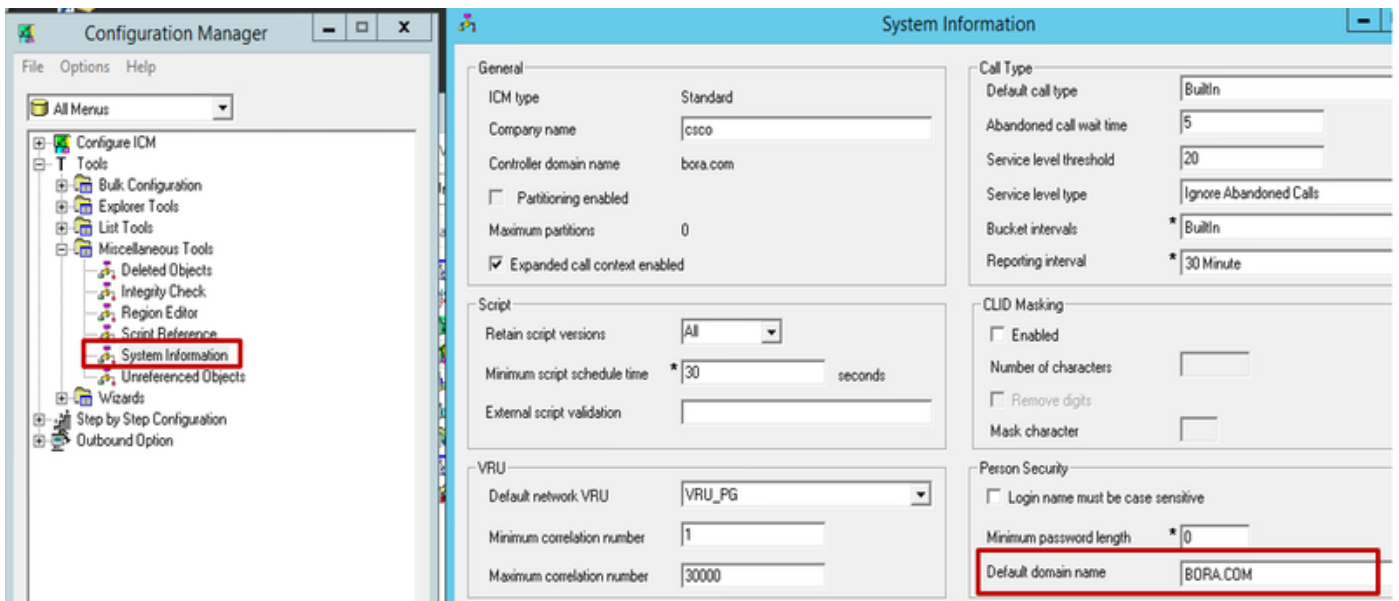
이러한 향상된 기능은 수퍼바이저가 여러 PG에 로그인하는 경우에도 유용합니다(일반적으로 UPN 형식 사용자 이름으로 로그인해야 함).

동일한 항목을 구성하는 필수 단계는 구성 섹션에서 강조 표시됩니다.

구성

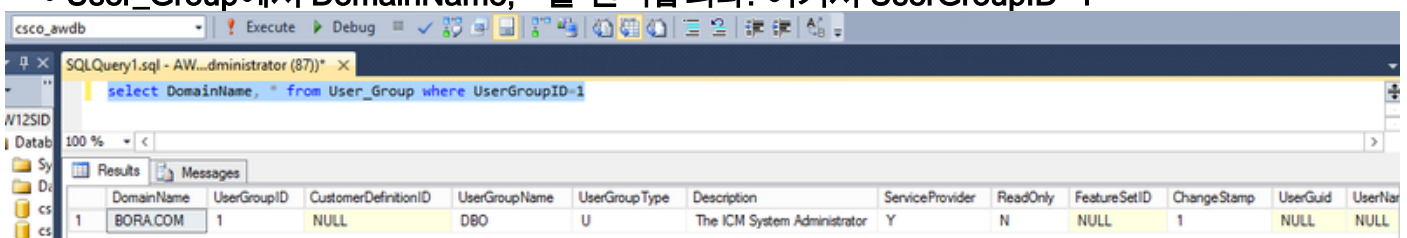
1단계. 전역 도메인 설정

1. CCE 설정 권한 사용자를 사용하여 관리자 서버(AW)에 로그인합니다.
2. 구성 관리자 > 기타 도구 섹션에서 시스템 정보 도구를 시작합니다.
3. 기본 도메인 이름 필드에서 도메인을 선택하고 저장합니다.



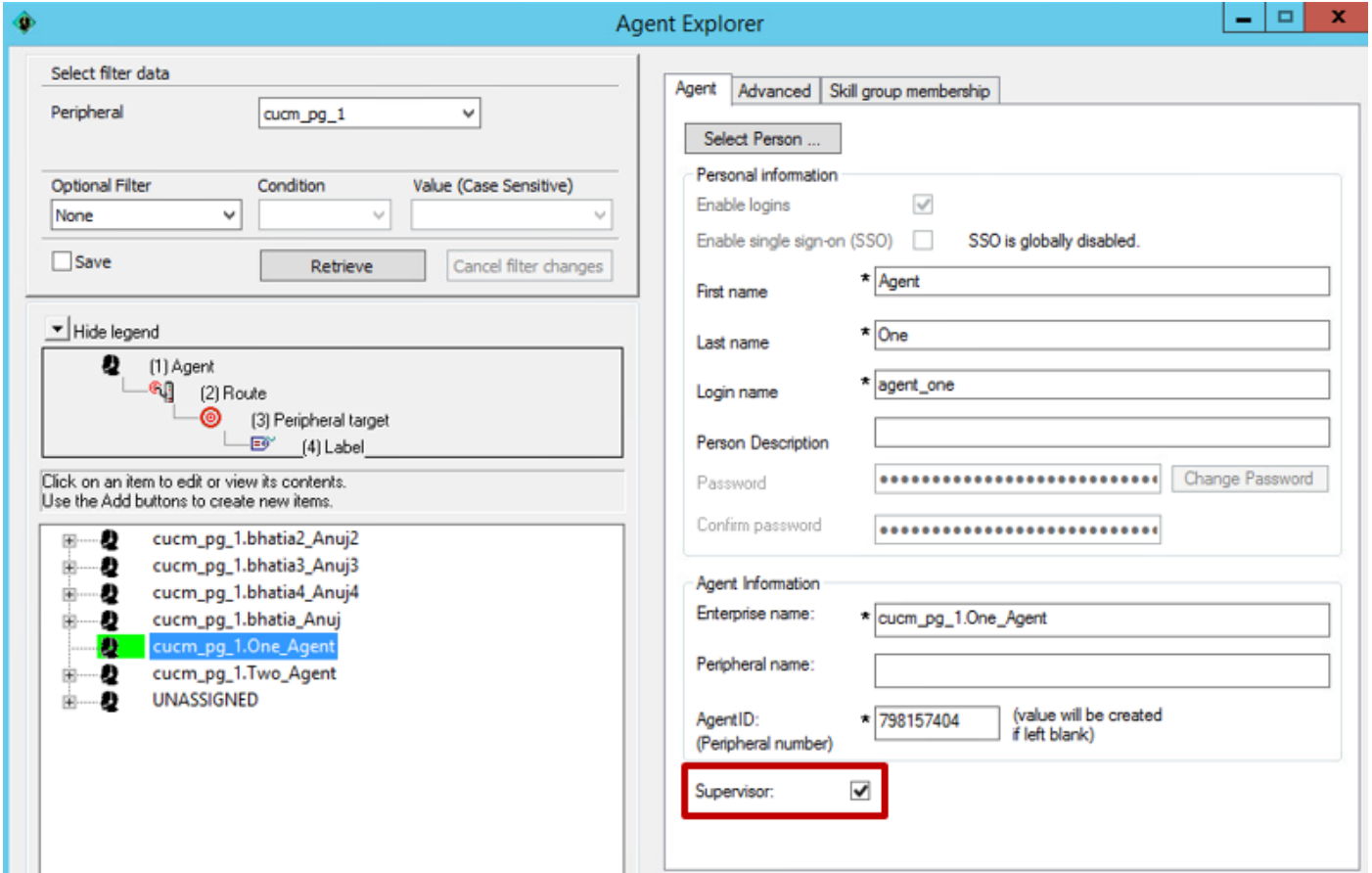
4. 변경을 확인하기 위해 AW 데이터베이스에 대해 지정된 쿼리를 실행하고 도메인 이름 및 저장된 위치에 대해 User_Group 테이블을 검사합니다.

- User_Group에서 DomainName, * 를 선택합니다. 여기서 UserGroupID=1



2단계. 슈퍼바이저 생성

1. 구성 관리자 도구에서 에이전트 탐색기를 시작하고 새 에이전트를 만듭니다.
2. 상담원을 관리자 레벨로 승급합니다. Supervisor 확인란을 선택합니다. 이 시점에서 틀은 active directory에 agent_one이 있는지 확인합니다.

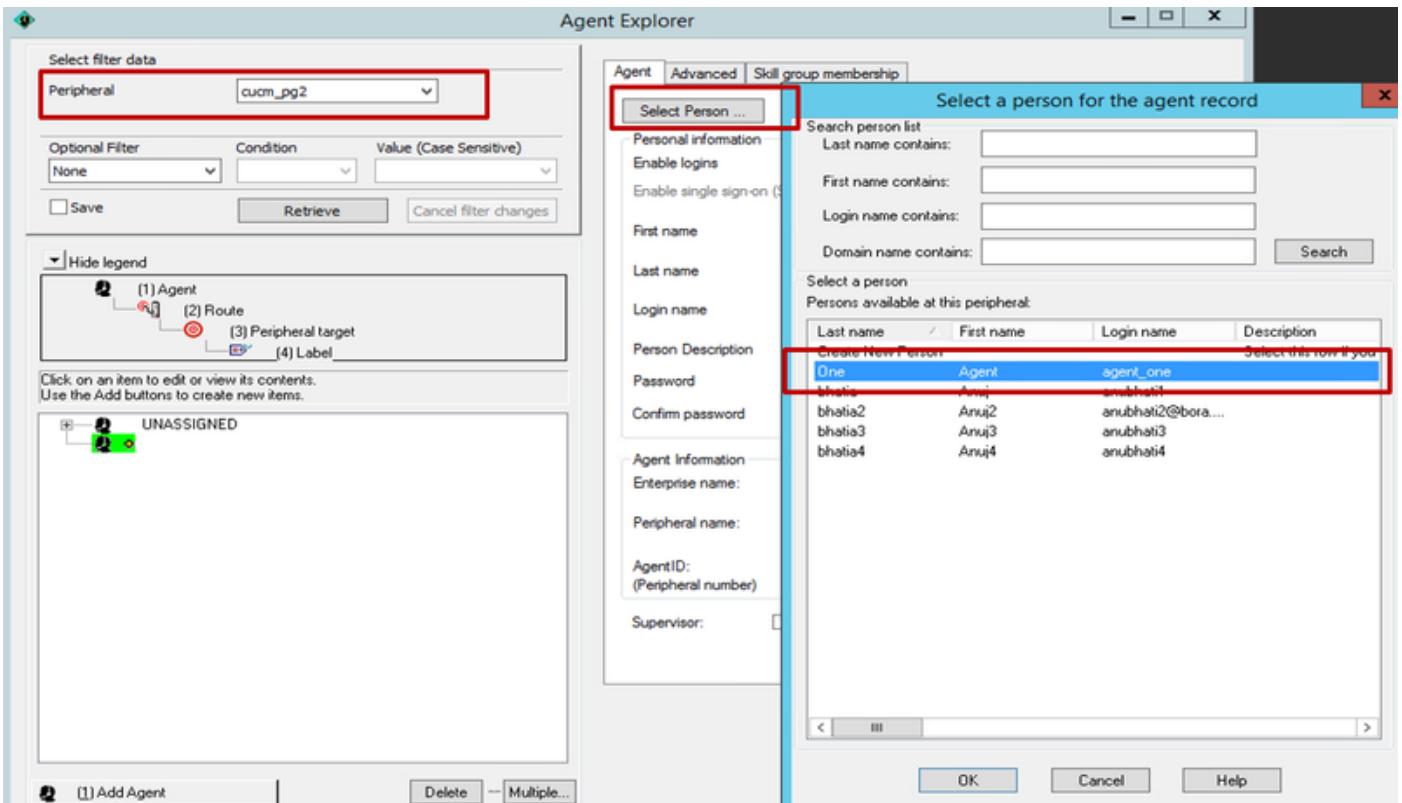


오류가 없으면 사용자 이름의 사용자 구성이 저장됩니다.

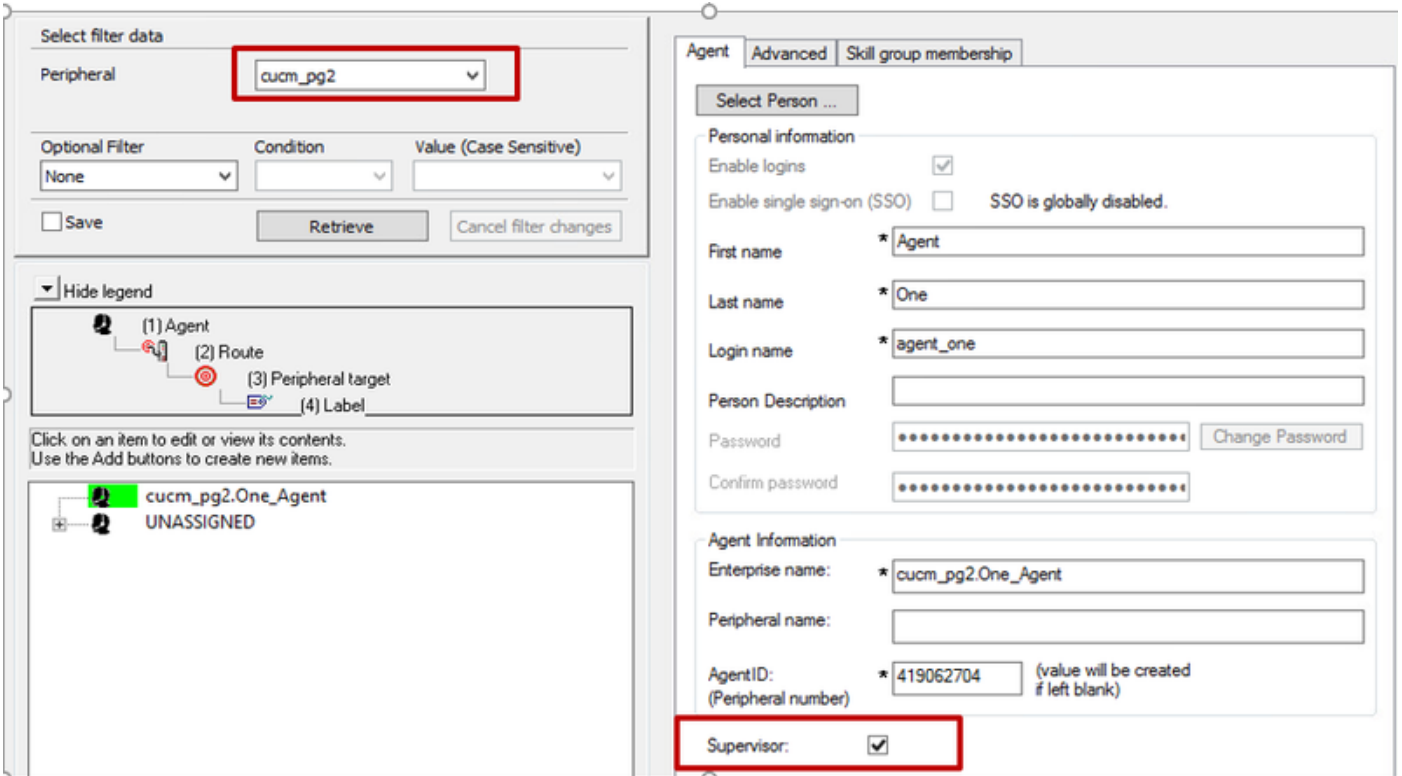
3. 이 단계에서 agent_one은 사용자 이름을 사용하여 Finesse, CUIC 및 CCEAdmin 페이지에 로그인할 수 있습니다.

3단계. 다른 주변 장치에서 동일한 사람에 대한 슈퍼바이저를 만듭니다.

1. 구성 관리자 도구를 통해 에이전트 탐색기를 열고 주변 장치 폴다운을 다른 CUCM PG 서버로 변경합니다. 이 경우 cucm_pg2 주변 장치가 사용됩니다.
2. 상담원 추가를 선택한 다음 개인 선택을 수행합니다.
3. 목록에서 동일한 agent agent_one을 선택하고 확인을 누릅니다.



4. 상위자 체크박스를 선택하고 레코드를 저장합니다.



5. 이제 동일한 개인 기록에 연결된 슈퍼바이저가 2명 있습니다.

6. 상담원 및 개인 테이블을 확인하여 이 연결을 확인합니다.

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)* x 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

동일한 자격 증명을 가진 슈퍼바이저는 해당 주변 장치의 finesse 서버에 로그인하여 원하는 팀을 모니터링할 수 있습니다.

다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

문제 해결

현재 이 컨피그레이션에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.