

在Cisco CCE 12.X中配置默认域名和多PG管理引擎

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[步骤1.设置全局域](#)

[步骤2.创建主管](#)

[步骤3.为另一外围设备上的同一人创建主管。](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

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。

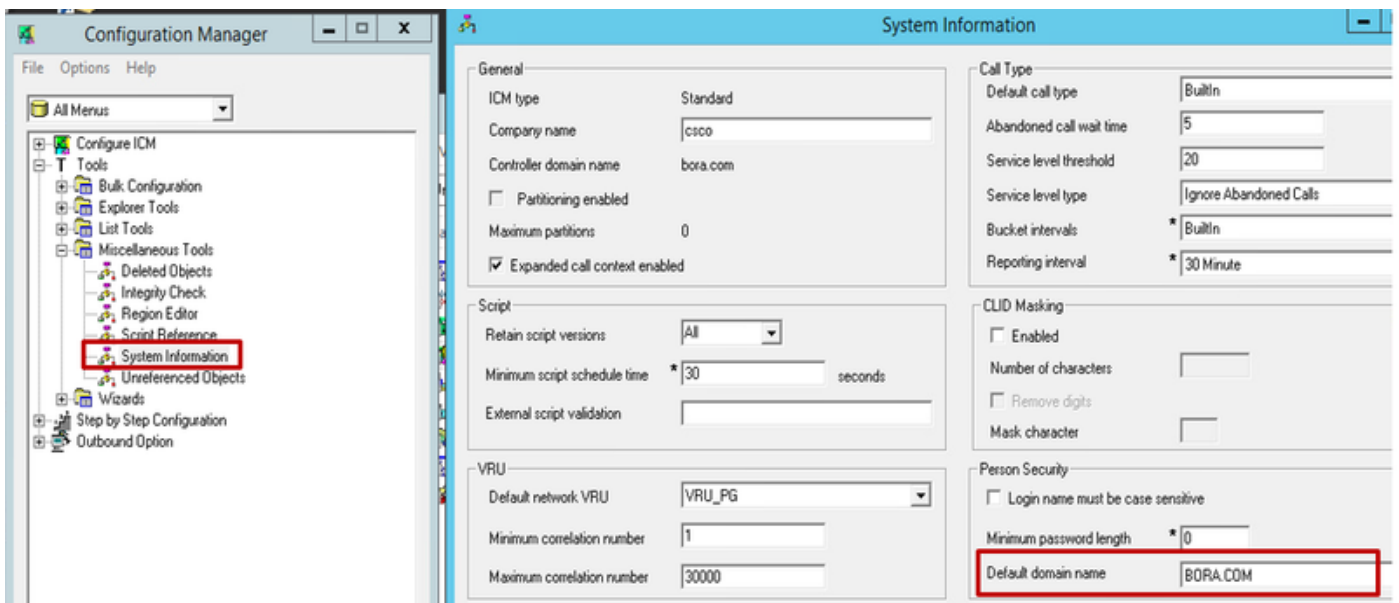
此增强功能还适用于主管登录多个PG(传统情况下，他们需要使用UPN格式的用户名登录)的场景。

配置部分突出显示了配置所需的步骤

配置

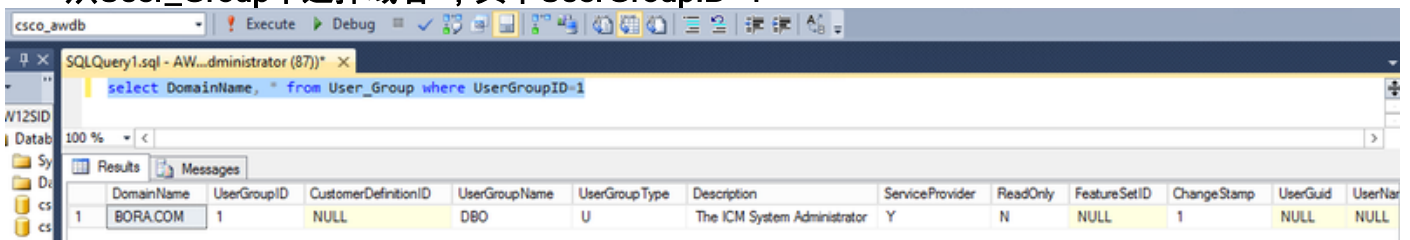
步骤1.设置全局域

- 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。



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。

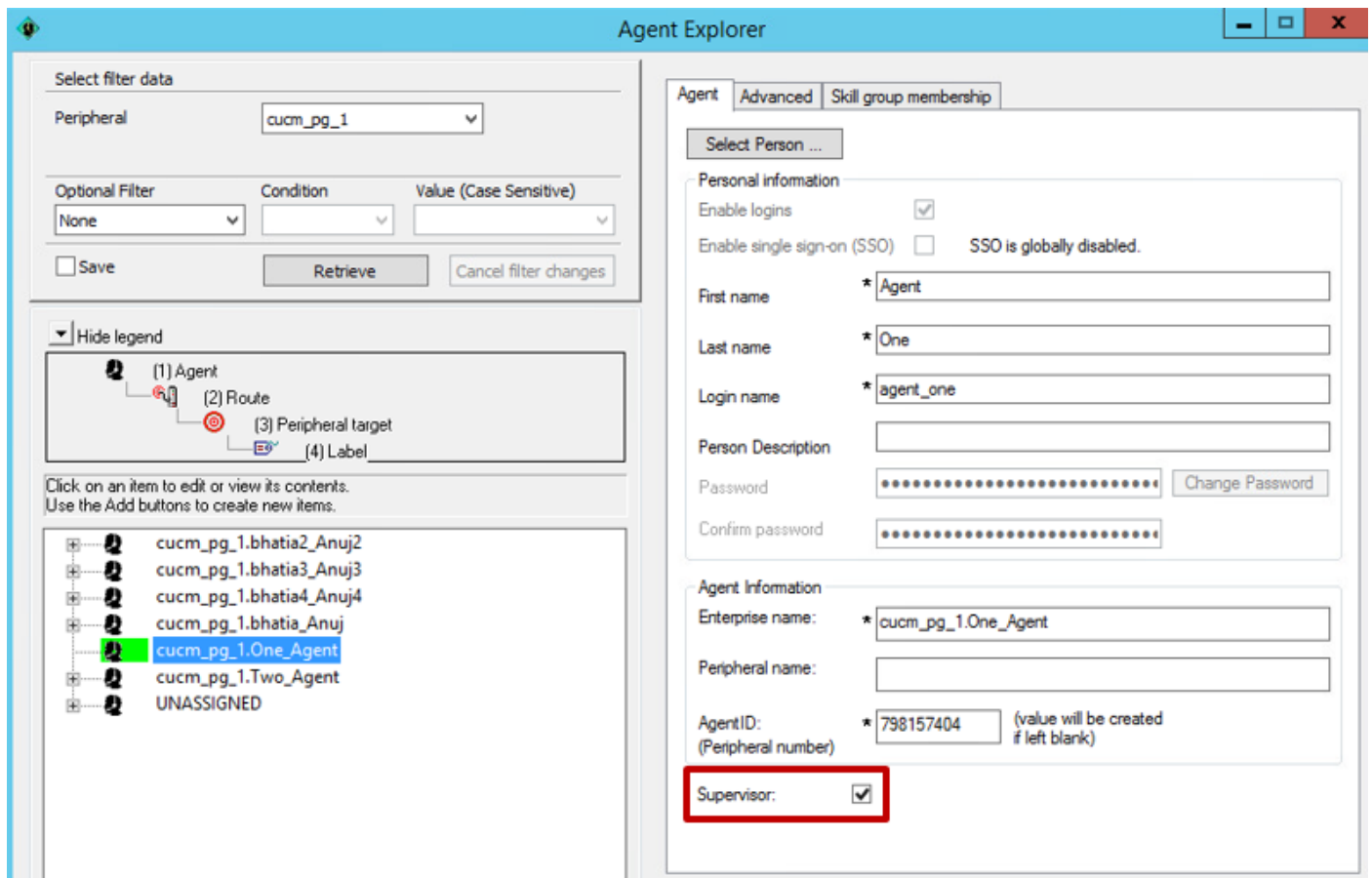
- 从User_Group中选择域名*，其中UserGroupID=1



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。



如果没有错误，则保存用户名的用户配置。

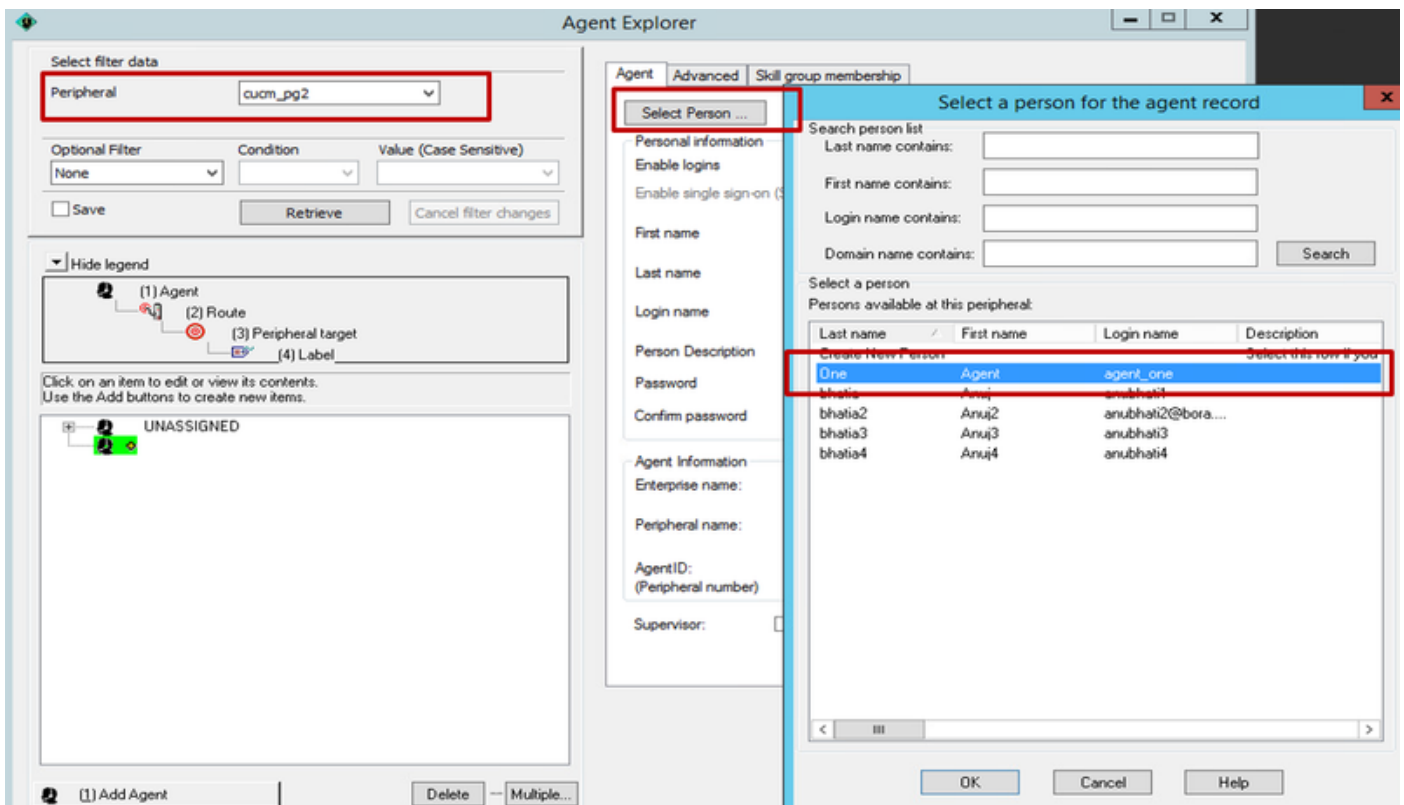
3.在此阶段，agent_one只能使用用户名登录Finesse、CUIC和CCEAdmin页。

步骤3.为另一外围设备上的同一人创建主管。

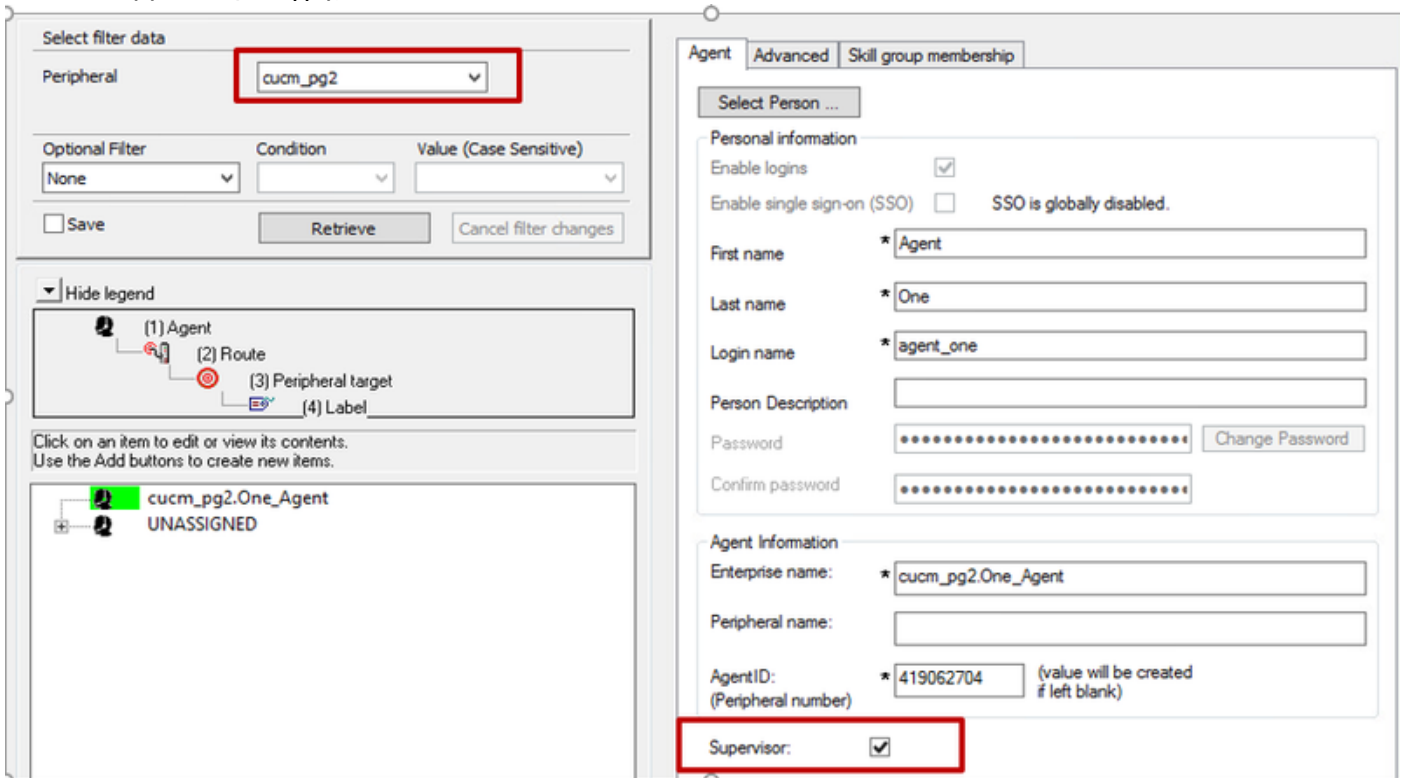
1.通过配置管理器工具打开代理资源管理器，并将外围设备下拉菜单更改为不同的CUCM PG服务器，例如，在本例中使用cucm_pg2外围设备。

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。



4.选中主管复选框并保存记录。



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。

