

# 在Cisco CCE 12.X中配置預設域名和多PG管理引擎

## 目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[步驟1.設定全域性域](#)

[步驟2.建立主管](#)

[步驟3.為另一外圍裝置上的同一人員建立主管。](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

## 簡介

本文檔介紹在Cisco Unified Contact Center Enterprise(CCE)中配置預設域名所需的步驟。此外，本文檔還介紹了如何在無單點登入(SSO)解決方案中為CCE環境中的多個Cisco Unified Communication Manager(CUCM)外圍網關(PG)建立和啟用管理引擎。

作者：Anuj Bhatia，思科TAC工程師。

## 必要條件

### 需求

思科建議您瞭解以下主題：

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

### 採用元件

本文檔中使用的資訊基於UCCE解決方案12.0(1)版本。

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何步驟可能造成的影響。

## 背景資訊

非SSO環境中的UCCE 12.X解決方案允許主管使用使用者名稱登入，對

UserPrincipalName(UPN)或samAccountName(SAM)帳戶格式沒有限制。此解決方案通過新增預設域名選項來實現此設定，您可以在其中選擇域，並且當主管使用使用者名稱登入時，CCE會根據需要將全域性域名附加到使用者名稱。

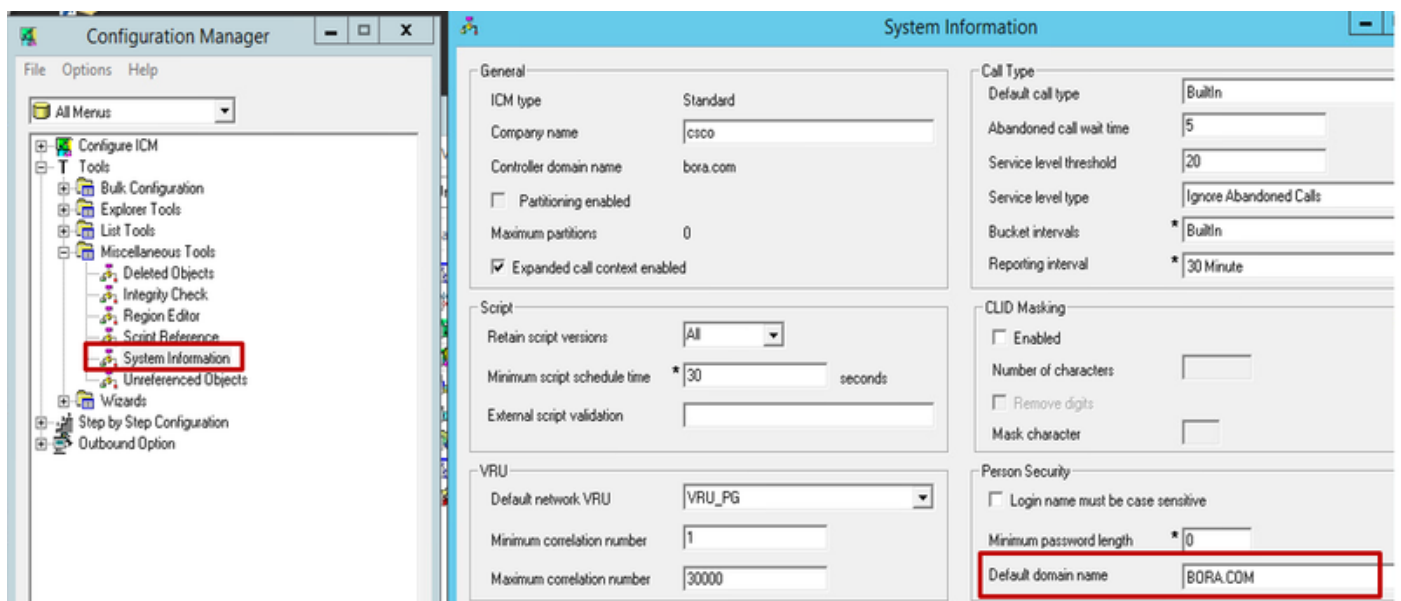
此增強功能還可幫助管理員登入多個PG(傳統上，管理員需要使用UPN格式的使用者名稱登入)的場景。

配置部分突出顯示了配置相同內容所需的步驟

## 設定

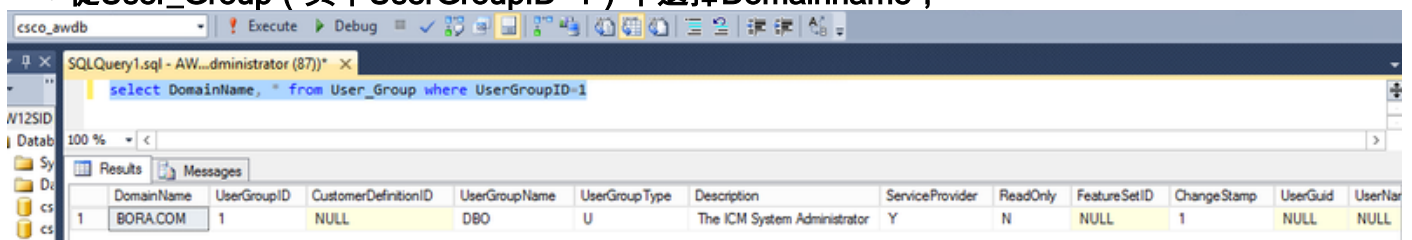
### 步驟1.設定全域性域

- 1.使用CCE設定許可權使用者登入到管理伺服器(AW)。
- 2.從Configuration manager > Miscellaneous Tools部分啟動System Information工具。
- 3.從Default domain name欄位中選擇域並儲存。



- 4.要確認更改，請對AW資料庫運行所述查詢，並檢查User\_Group表中域名及其儲存位置。

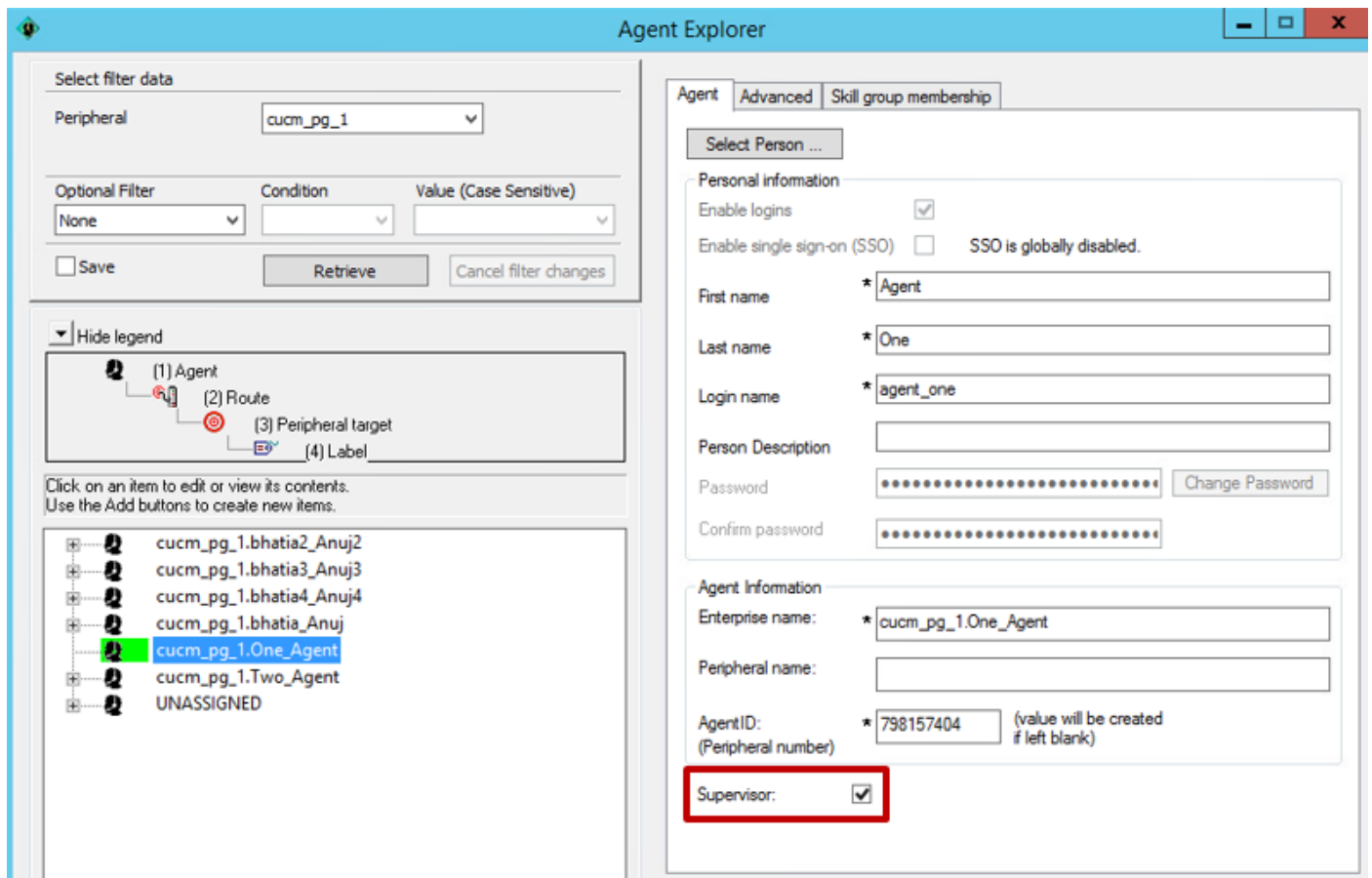
- 從User\_Group (其中UserGroupID=1) 中選擇Domainname, \*



### 步驟2.建立主管

- 1.從配置管理器工具啟動Agent Explorer並建立一個新代理。

2.將座席提升至主管級別。選中Supervisor覈取方塊。此時，該工具將驗證Active Directory中是否存在agent\_one。



如果沒有錯誤，則儲存帶有使用者名稱的使用者配置。

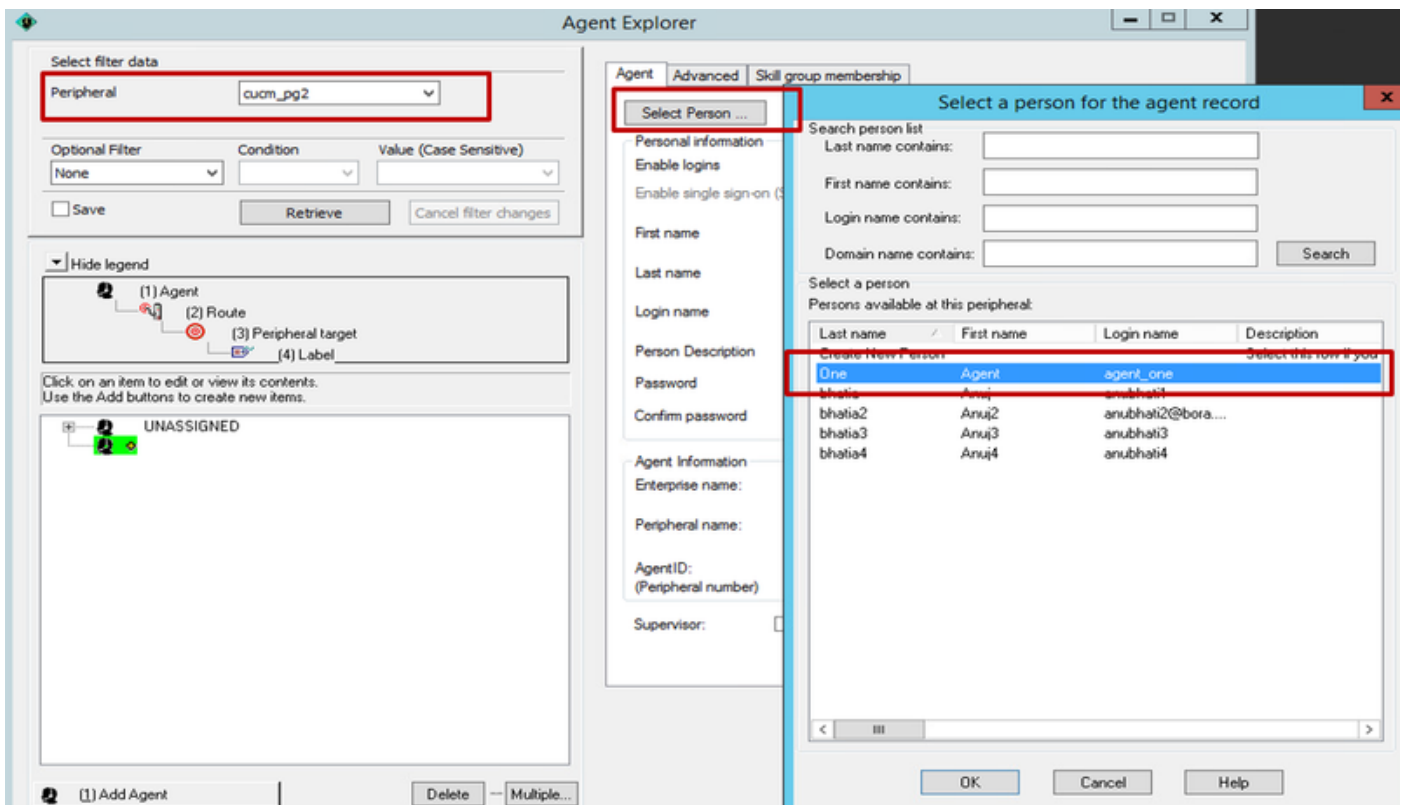
3.在此階段，agent\_one只能使用使用者名稱登入到Finesse、CUIC和CCEAdmin頁面。

### 步驟3.為另一外圍裝置上的同一人員建立主管。

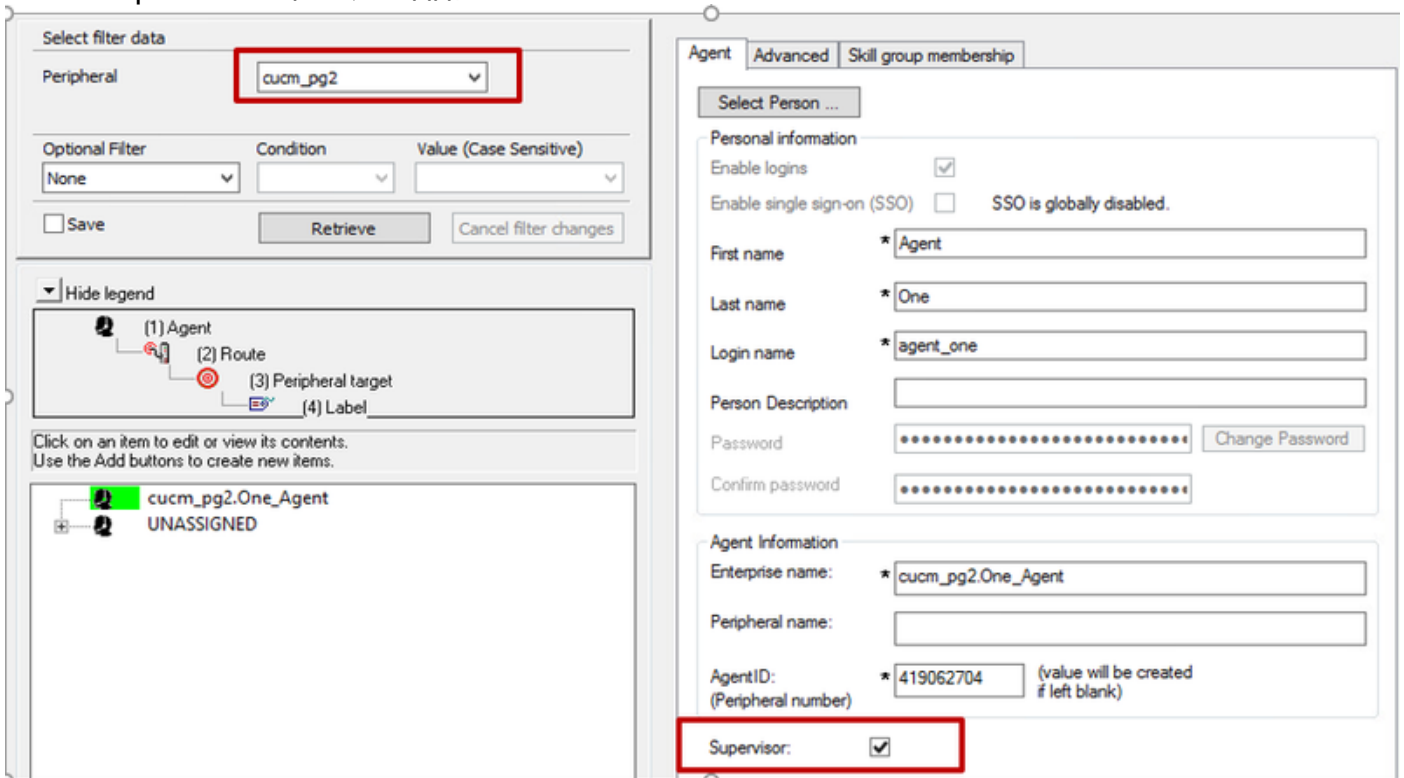
1.通過配置管理器工具開啟代理瀏覽器，將外圍裝置下拉選單更改為不同的CUCM PG伺服器，在此示例中使用cucm\_pg2外圍裝置。

2.選擇「新增座席」，然後選擇「人員」。

3.從清單中選擇同一座席agent\_one，然後按「確定」。



4. 選中Supervisor覆取方塊並儲存記錄。



5. 目前有2名主管與同一人檔案相連。

6. 檢查「座席」和「人員」表以確認此關聯。

