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.

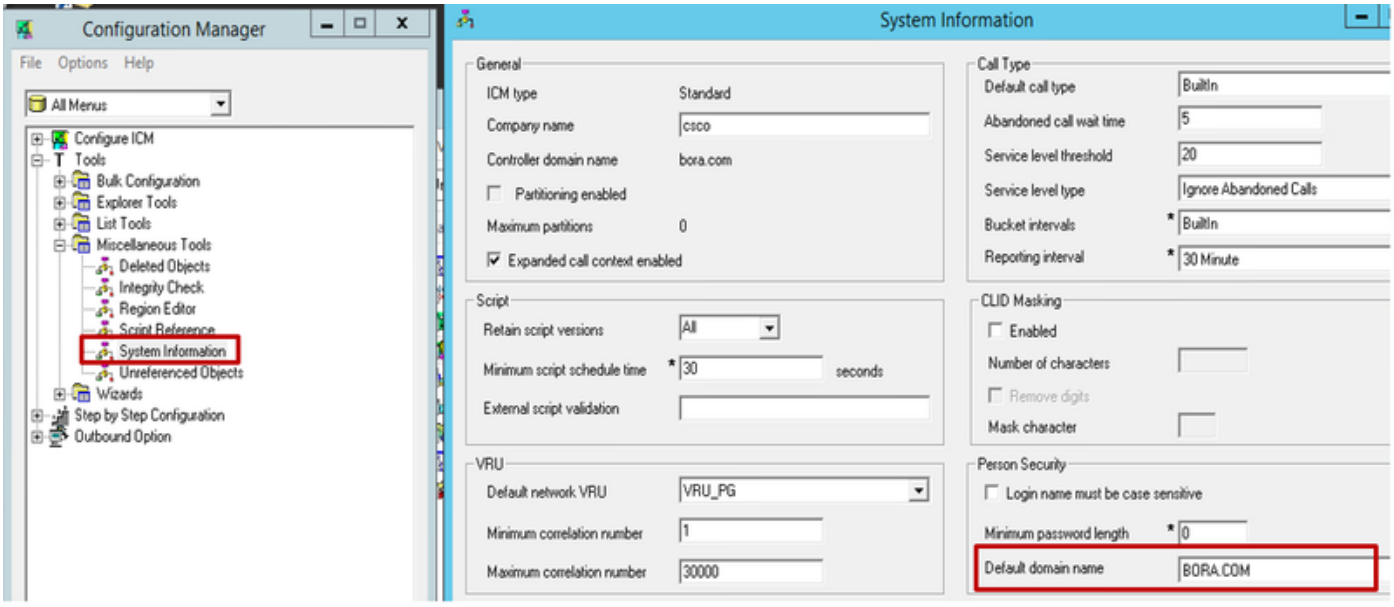
Configuration

Étape 1. Définir le domaine global

1. Connectez-vous au serveur d'administration (AW) avec un utilisateur de droits de configuration CCE.

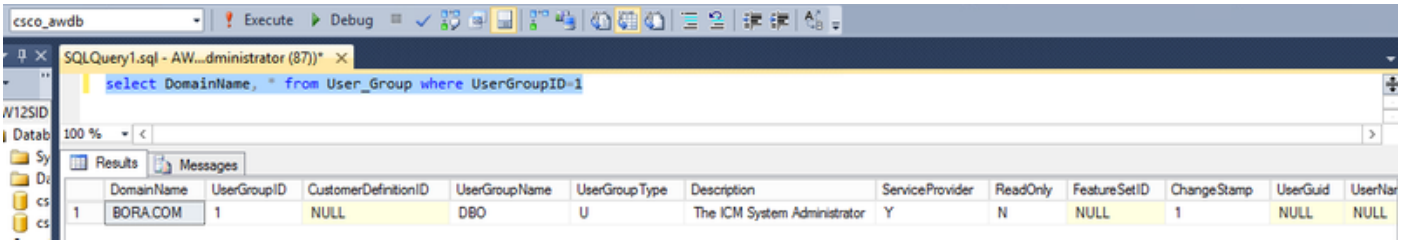
2. Lancez l'outil **Informations système** à partir de la section **Gestionnaire de configuration > Outils divers**.

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.

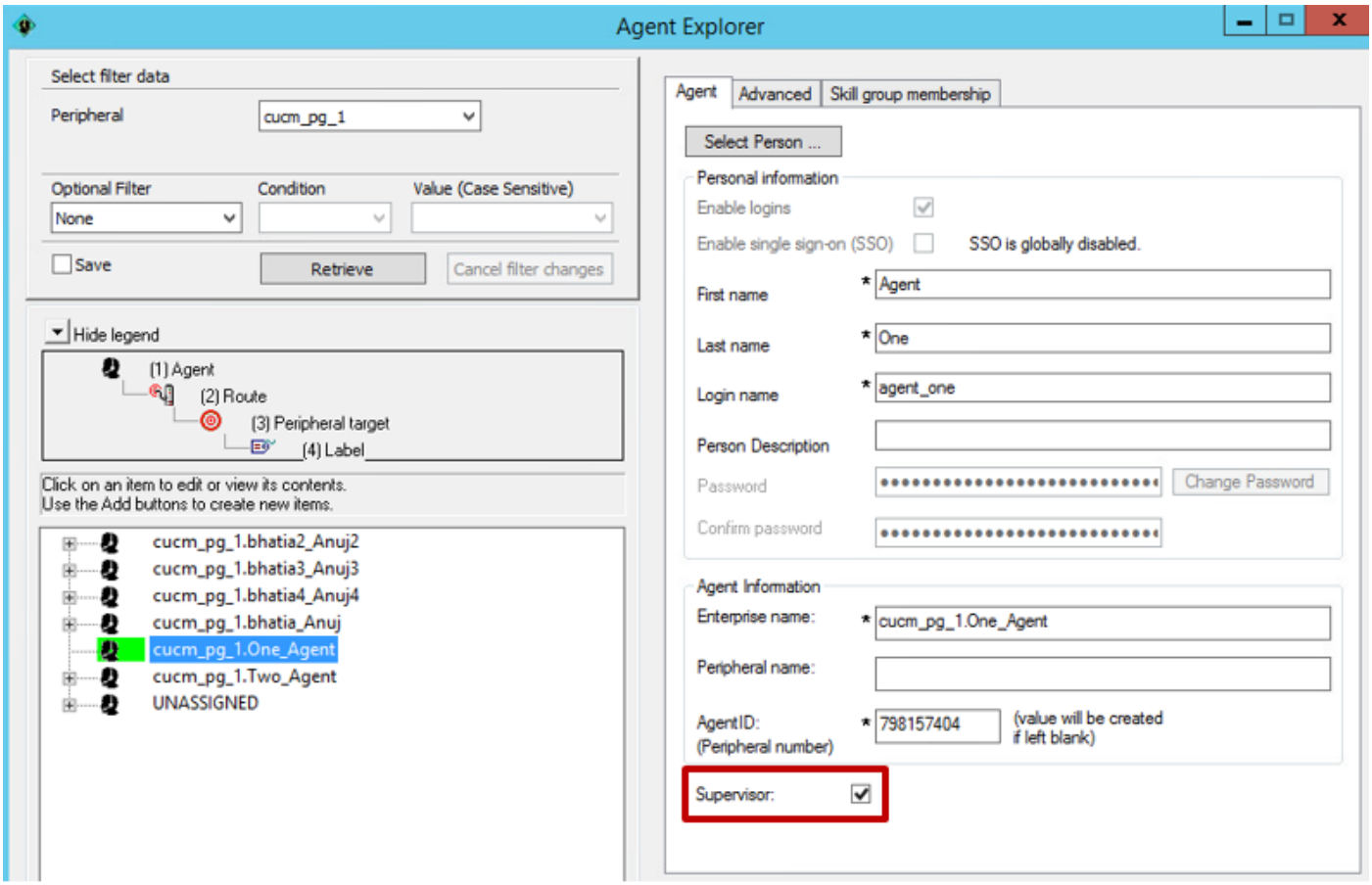
- **sélectionnez Nom de domaine, * dans User_Group où UserGroupID=1**



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.



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

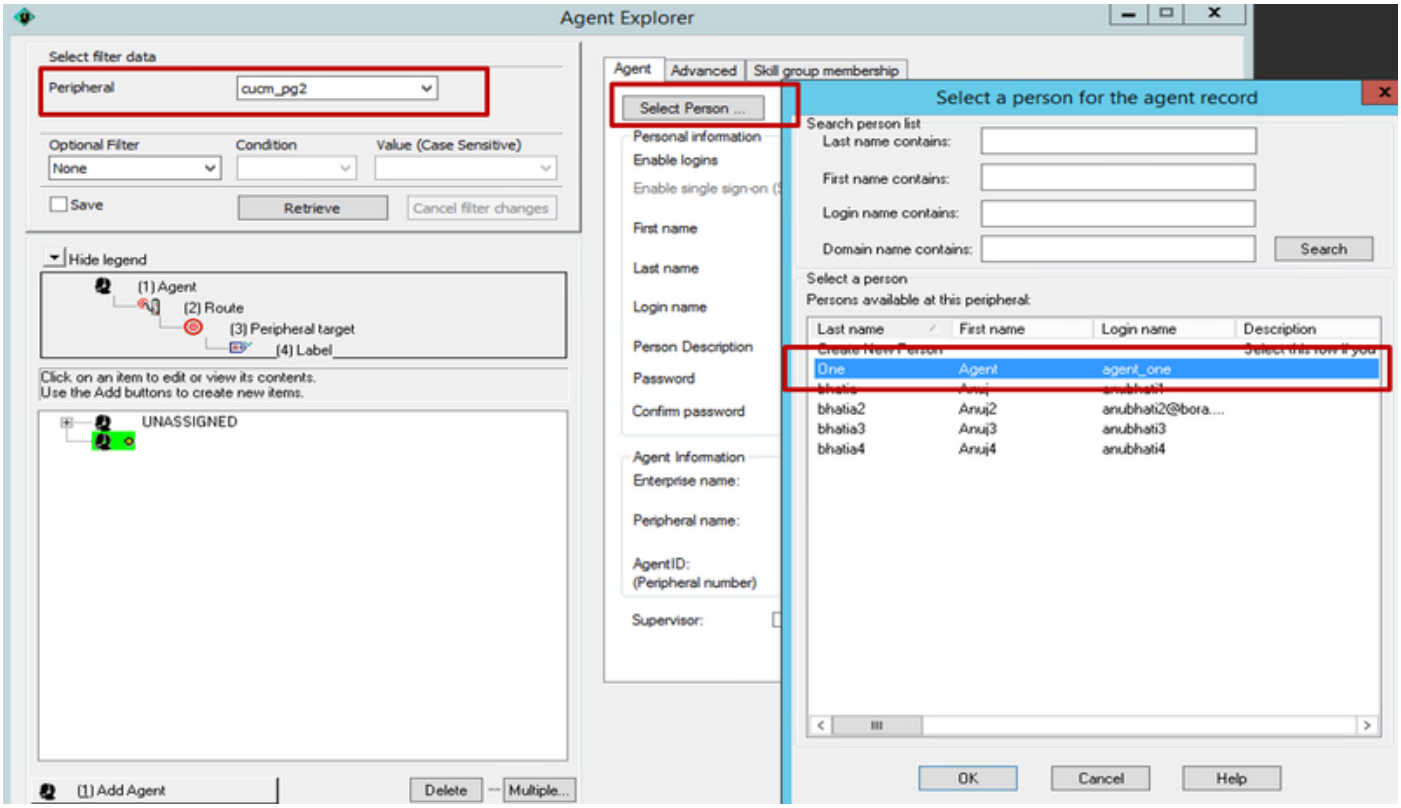
3. À ce stade, agent_one peut se connecter à la page Finesse, CUIC et CCEAdmin avec le nom d'utilisateur.

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

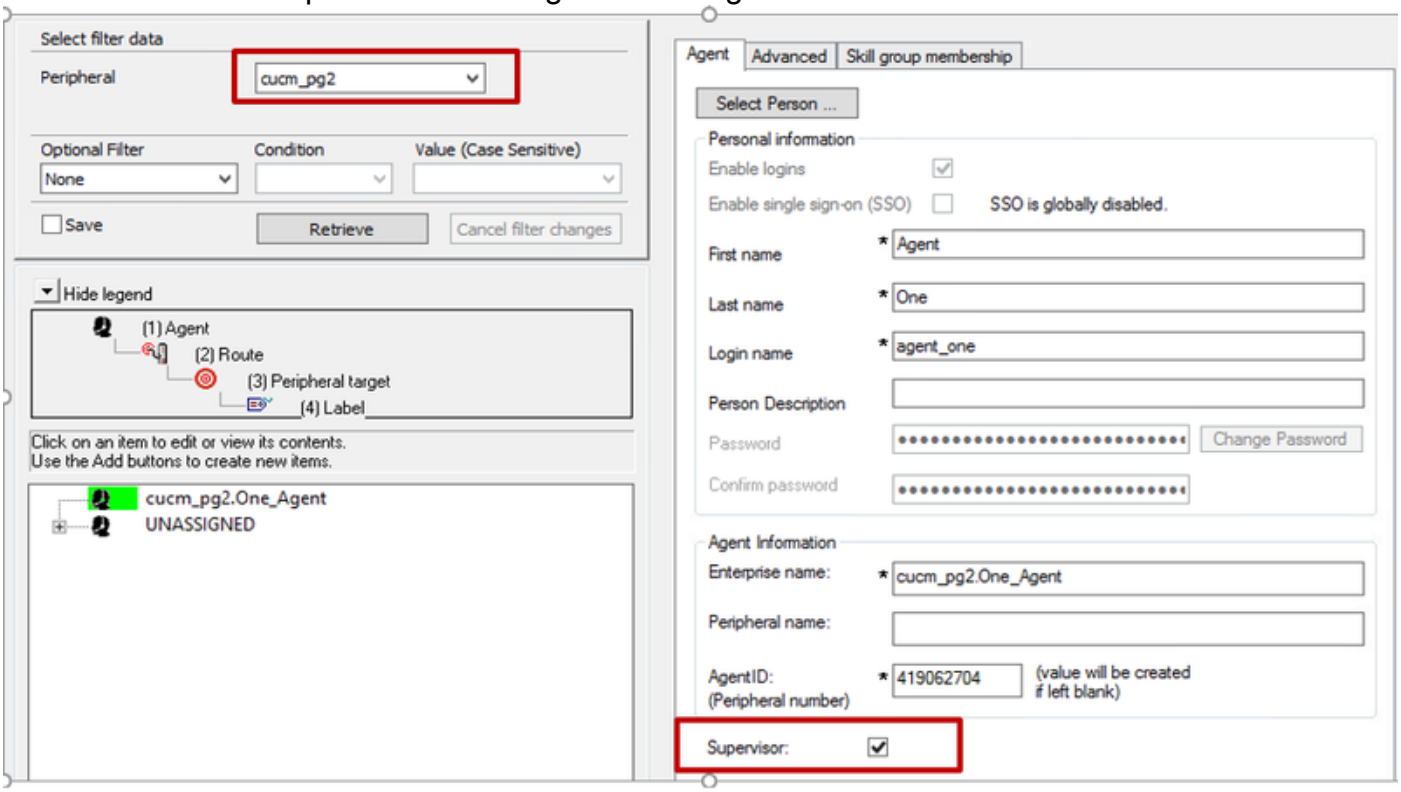
1. Ouvrez l'explorateur d'agents via l'outil gestionnaire de configuration et remplacez le menu déroulant du périphérique par un serveur PG CUCM différent, comme exemple dans ce cas, le périphérique cucm_pg2 est utilisé.

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

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

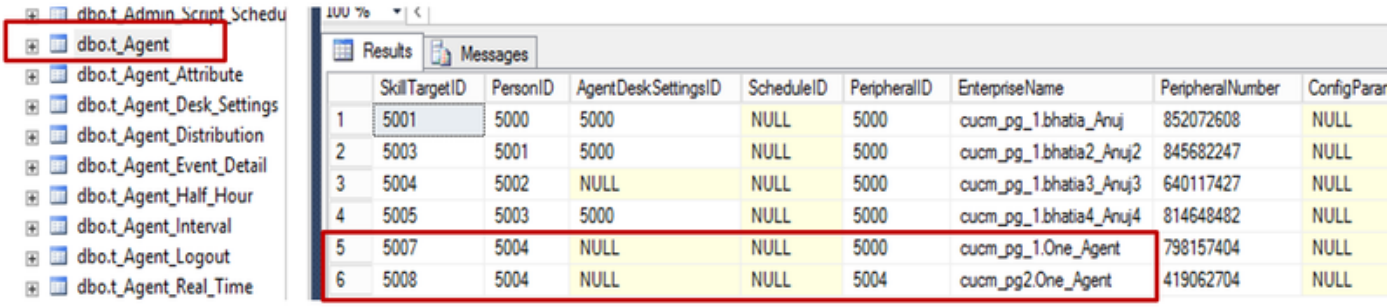


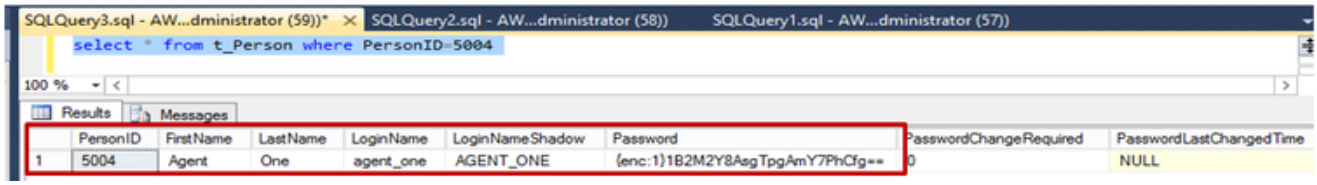
4. Cochez la case Superviseur et enregistrez l'enregistrement.



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

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





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.

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.