Simplifier la sélection des ressources grâce aux dossiers et aux règles de préfixe

Table des matières

- Introduction
- Conditions préalables
  - Exigences
  - Composants utilisés
- Informations générales
- Exemple de disposition
- Configurer
  - Étape 1. Création de la structure requise
    - 1. Nommer ou renommer des ressources selon la convention du nom choisi
    - 2. Créer une structure de dossiers
    - 3. Déplacer les utilisateurs du portail vers le dossier approprié
  - Étape 2 : création de règles de préfixe
    - 1. Créer de nouveaux préfixes
    - 2. Modifier la liste de préfixes
  - Étape 3. Créer ou modifier un utilisateur du portail
    - Créer un utilisateur du portail
    - Mettre à jour un utilisateur du portail existant
- Essai
- Dépannage

Introduction

Ce document décrit comment simplifier la sélection de ressources par le biais de dossiers et de règles de préfixe dans le portail de gestion du centre de contact (CCMP) et le gestionnaire de domaine du centre de contact (CCDM).

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE) 12.x
- Portail de gestion du centre de contact (CCMP) 12.x
- Contact Center Domain Manager (CCDM) 12.x

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions logicielles suivantes :

- CCMP 12.0(1)
- UCCE 12.0(1)

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 en ligne, assurez-vous de bien comprendre l’incidence possible des commandes.

Informations générales

Les utilisateurs CCMP et CCDM souhaitent utiliser des équipes d'agents, des sites ou des régions pour filtrer les ressources affichées dans les zones de sélection du produit. Dans les versions précédentes (9.0 et antérieures) de l'outil de requalification fourni avec UCCE, il était possible de filtrer par champs multiples, dont l'un était Équipe d'agents. Il ne s'agit pas d'une fonctionnalité de CCMP/CCDM, mais vous pouvez émuler ce comportement en utilisant un ensemble de dossiers, de règles de préfixe, de règles d'importation et une convention de nom structurée pour le nom d'entreprise des objets.

Exemple de disposition

Tout au long de ce document, un système de travaux pratiques est utilisé pour les captures d’écran et les exemples de commandes. Cette section répertorie les détails de configuration qui sont présentés dans les exemples tout au long du document.

Le nom du locataire dans CCMP est UCLAB12.

Les noms d'objet suivants sont utilisés dans les règles affichées :

- Contrôleur d'interface logique - PG01
- Périphérique - PG1
- Client de routage - CM125

Pour vous y préparer, chaque ressource que nous souhaitons trier dans des dossiers a été renommée en un format commun.

Dans les exemples, {LOC} représente la convention de nom commun que UCCE attribue en fonction du nom du contrôleur d'interface logique, du périphérique et du client de routage. Dans les exemples utilisés, il s'agit de PG01_PG1_CM125.

Lorsque nous souhaitons placer la ressource dans un dossier au niveau de la ville, le format est le suivant :

{LOC}.{Pays}.{Ville}_{IdentificateurRessource}

S'il n'y a qu'un pays et aucune ville, le format est le suivant :

{LOC}.{Pays}_{IdentificateurRessource}

La clé de ce format est que la partie d'identification qui est utilisée pour appliquer le préfixe commence après le point plus {LOC} et se termine par un trait de soulignement juste avant le {ResourceIdentifier}. Cela permet à la fois de favoriser la cohérence et de s'assurer que les ressources ne sont pas déplacées par inadvertance par les préfixes.

Tableau 1. Identificateur de ressource et dossier vers lesquels la ressource doit être déplacée

Préfixe d'identificateur de ressource	Dossier principal
PG01_PG1_CM125.FR.CAL_	/UCLAB12/France/Calais
PG01_PG1_CM125.FR.PAR_	/UCLAB12/France/Paris
PG01_PG1_CM125.FR_	/UCLAB12/France
PG01_PG1_CM125.DE.BER_	/UCLAB12/Germany/Berlin
PG01_PG1_CM125.DE.STU_	/UCLAB12/Germany/Stuttgart
PG01_PG1_CM125.DE_	/UCLAB12/Germany
PG01_PG1_CM125.UK.LON_	/UCLAB12/Royaume-Uni/Londres
PG01_PG1_CM125.UK_	/UCLAB12/Royaume-Uni
PG01_PG1_CM125.US.RTP_	/UCLAB12/États-Unis/Research Triangle Park
PG01_PG1_CM125.US.RCH_	/UCLAB12/Etats-Unis/Richardson

Préfixe d'identificateur de ressource	Dossier principal
PG01_PG1_CM125.US.NY_	/UCLAB12/Etats-Unis/New York
PG01_PG1_CM125.US_	/UCLAB12/États-Unis

Configurer

Étape 1. Création de la structure requise

1. Nommer ou renommer des ressources selon la convention du nom choisi

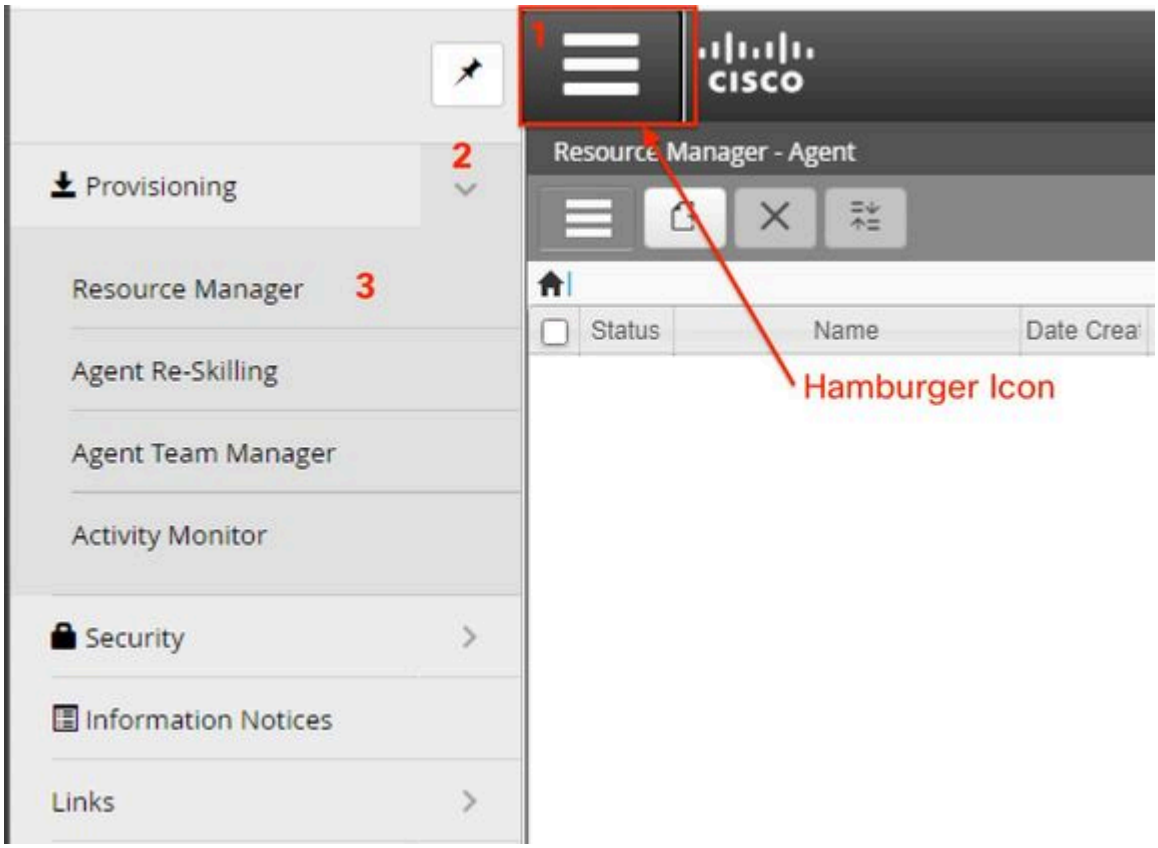
L'une des décisions clés à prendre pour mettre en oeuvre cette conception est une convention de nom d'objet cohérente. L'exemple de ce document est une société multinationale qui souhaite classer les agents par pays et par ville. Il y a des agents qui ne travaillent pas dans les bureaux principaux dans les différentes villes, de sorte que ces agents doivent être triés seulement dans le pays où ils se trouvent. Avant de continuer, créez de nouvelles ressources avec la convention de nom que vous avez choisie ou renommez les ressources que vous avez déjà configurées afin qu'elles puissent être triées correctement.

2. Créer une structure de dossiers

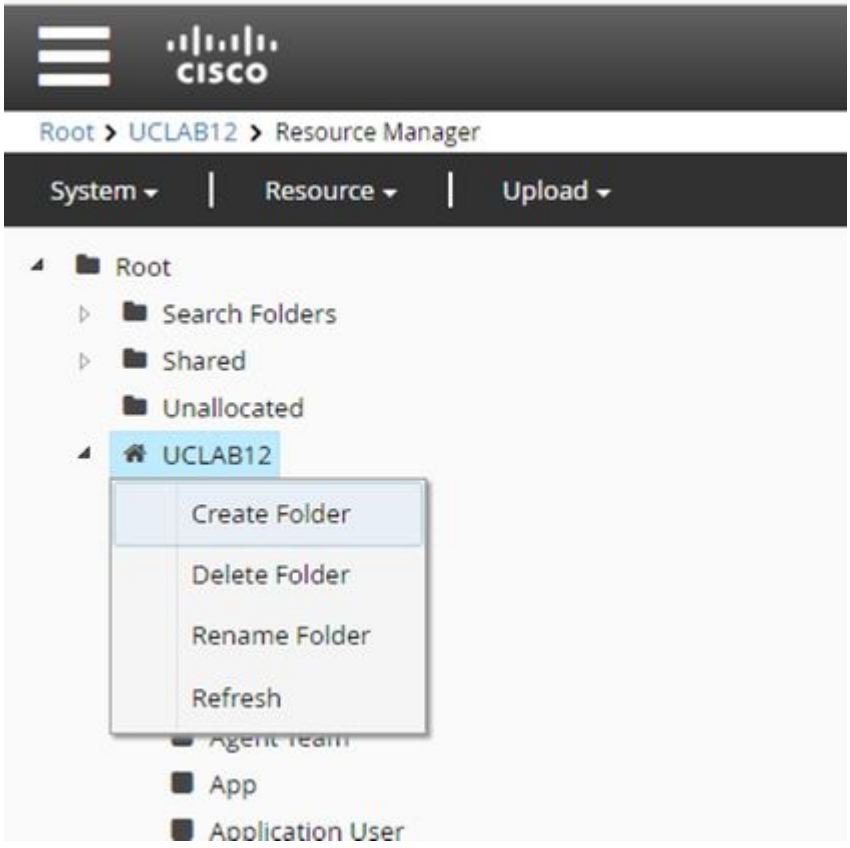
Sous le dossier du service partagé, un dossier doit être créé pour chaque pays. Sous le dossier de chaque pays, un dossier doit être créé pour chaque ville. Quelques villes ont une équipe de vente et une équipe d'assistance au bureau. Sous le dossier correspondant à ces villes, deux dossiers supplémentaires sont créés pour subdiviser les agents en deux équipes, Sales et Support. L'appartenance à ces deux derniers dossiers est effectuée manuellement par les superviseurs.

Suivez ces étapes pour créer la structure de dossiers.

1. Connectez-vous au serveur CCMP/CCDM, puis sélectionnez l'icône Hamburger en haut à gauche à côté du logo Cisco.

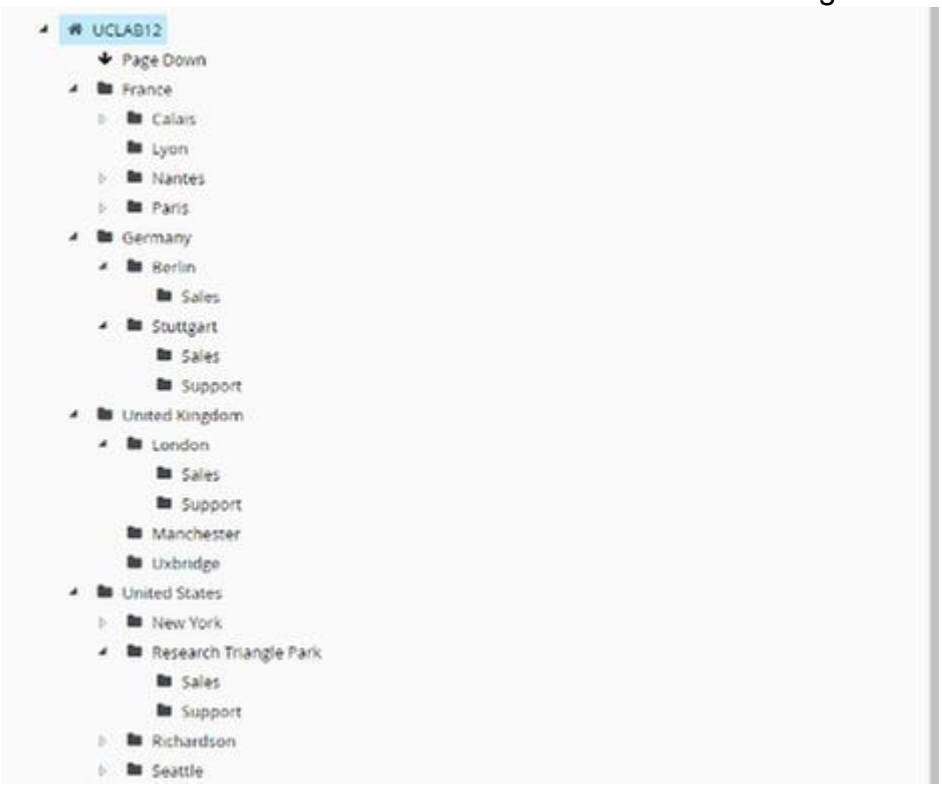


2. Dans le menu qui apparaît à gauche, développez la liste déroulante Provisioning.
3. Sélectionnez Gestionnaire de ressources pour lancer l'application Gestionnaire de ressources.
4. Une fois que le Gestionnaire de ressources se charge dans le volet du milieu, cliquez avec le bouton droit sur le dossier du service partagé et choisissez Créer un dossier.



5. Créez le premier dossier nommé France.

6. Cliquez avec le bouton droit sur le dossier France et sélectionnez Créer un dossier.
7. Créez le dossier de la ville pour, Calais next.
8. Répétez ces étapes pour créer les autres dossiers requis (pays, ville et équipe) pour créer l'arborescence complète.
   L'arborescence des dossiers terminée s'affiche dans l'image.



3. Déplacer les utilisateurs du portail vers le dossier approprié

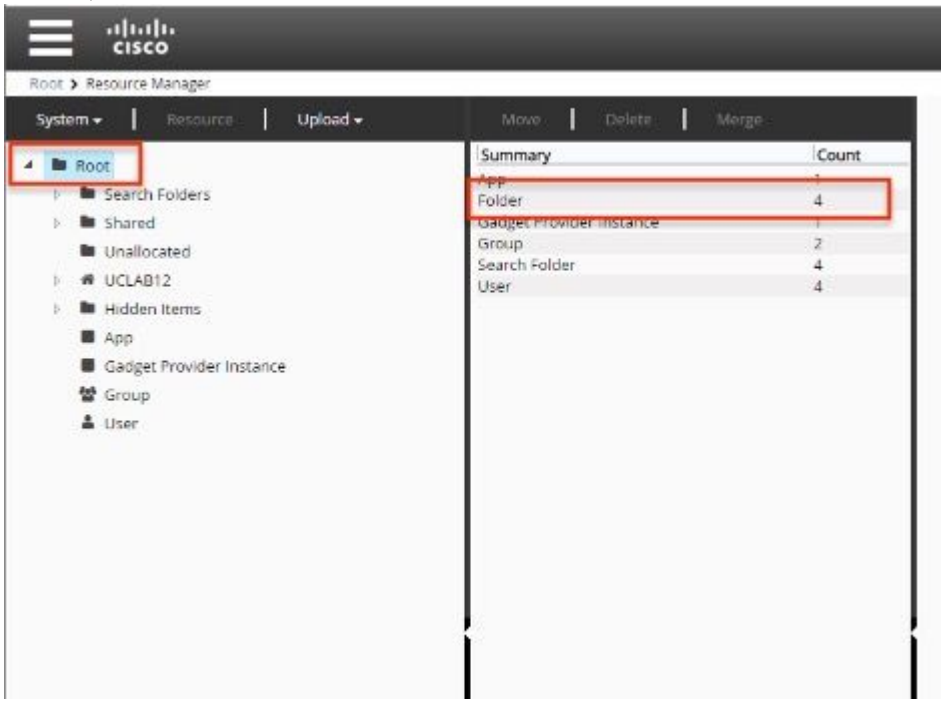
Le compte utilisateur du portail de chaque superviseur est attribué au dossier qui correspond le mieux à son emplacement. Ce dossier est l'emplacement par défaut qu'ils voient lorsqu'ils sélectionnent des ressources dans l'arborescence. Les superviseurs peuvent basculer vers n'importe quel autre dossier auquel ils ont accès. La disposition des dossiers dans cet exemple n'est pas destinée à être une limite de sécurité, mais pourrait facilement être adaptée pour être utilisée de cette manière. Reportez-vous à la section Créer ou modifier des utilisateurs du portail pour savoir comment déplacer les utilisateurs du portail existants.

Étape 2 : création de règles de préfixe

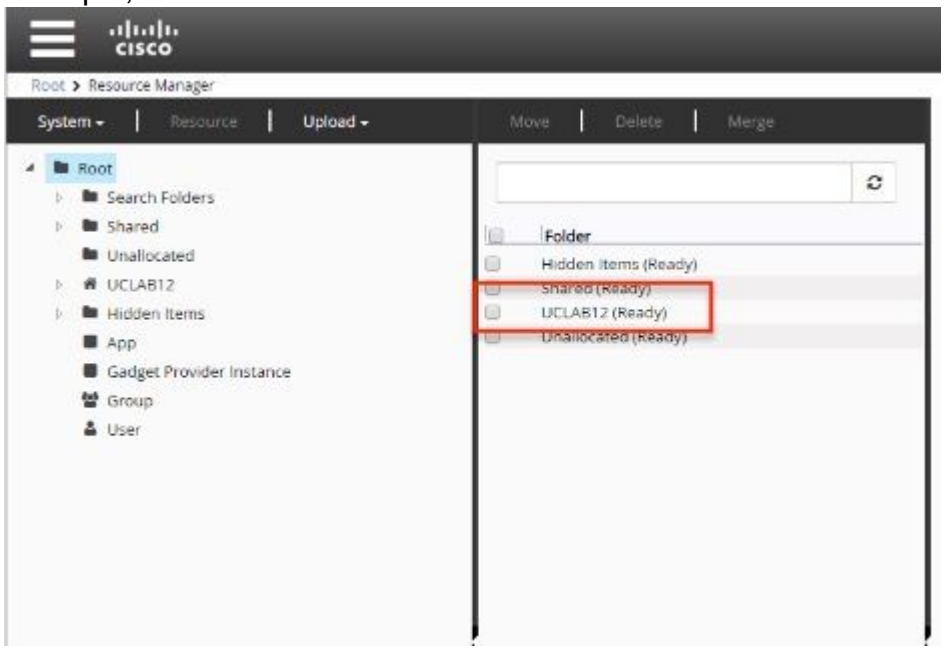
Toute configuration de préfixe doit être effectuée via l'outil Resource Manager hérité. L'interface du gadget n'a pas encore été améliorée pour prendre en charge la gestion des préfixes.

1. Créer de nouveaux préfixes

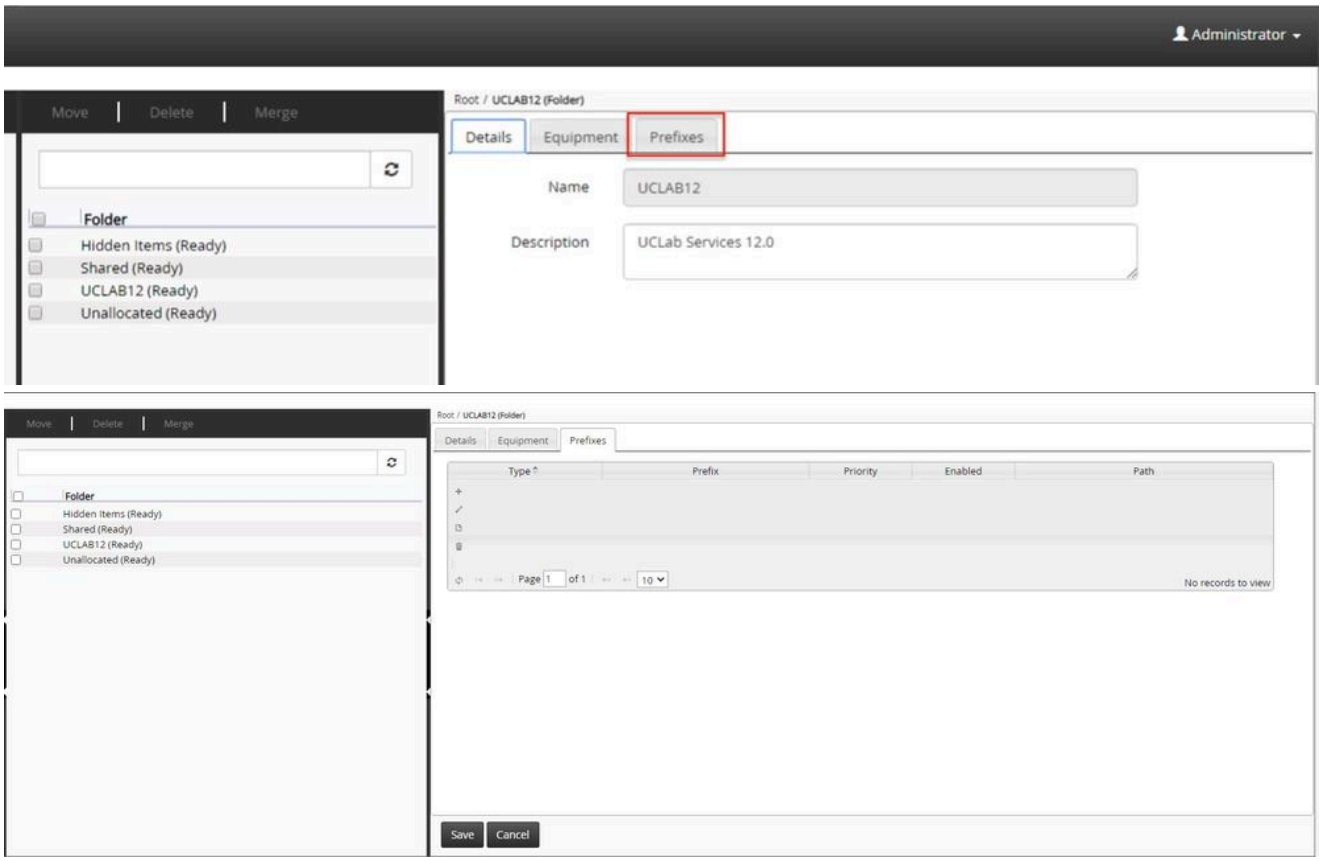
1. Dans le Gestionnaire de ressources, sélectionnez le dossier racine, puis dans le volet du milieu, sélectionnez Dossier.



2. Sélectionnez ensuite le dossier qui correspond au nom du service partagé. Dans cet exemple, UCLAB12.

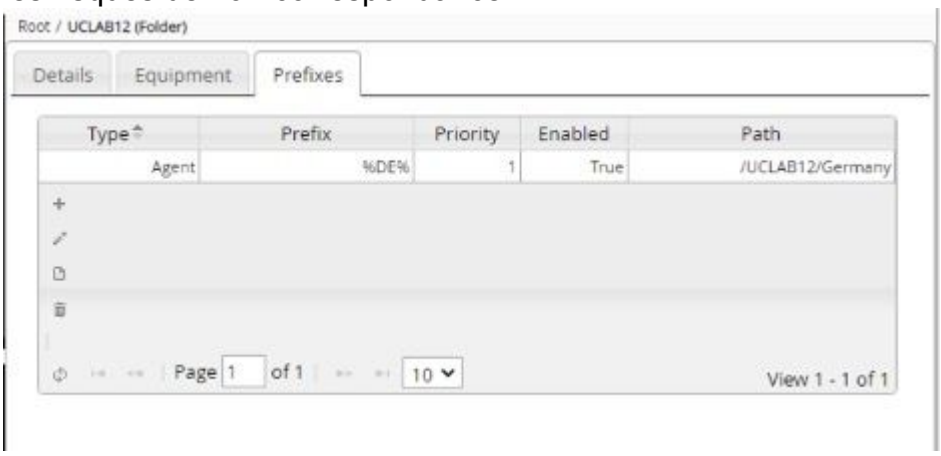


3. Dans le volet de droite, il y a trois onglets, sélectionnez Prefixes. Vous voyez maintenant la zone de configuration des préfixes.



Gardez ces instructions à l'esprit lorsque vous créez les préfixes.

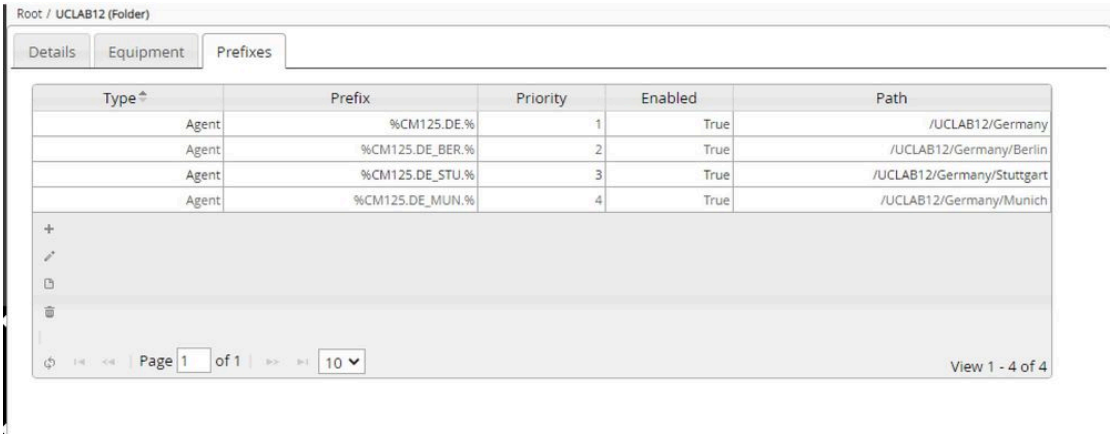
- Assurez-vous que la règle est suffisamment générique pour capturer toutes les ressources que vous voulez mapper, mais pas suffisamment générique pour correspondre à des ressources que vous n'avez pas l'intention de mapper
  Les règles de préfixe affichées dans l'image sont trop génériques. %DE% capture non seulement l'identifiant de comté que nous avons défini, mais, à moins que CCMP ne soit installé avec un classement de base de données qui applique la casse, il capture également Debra, Derrick, Hayden et Madeline. Pour cette raison, il est important de capturer la ponctuation dans la convention de nom. Bien qu'il puisse y avoir encore des noms qui ne correspondent pas correctement, cela réduit les risques de non-correspondance.



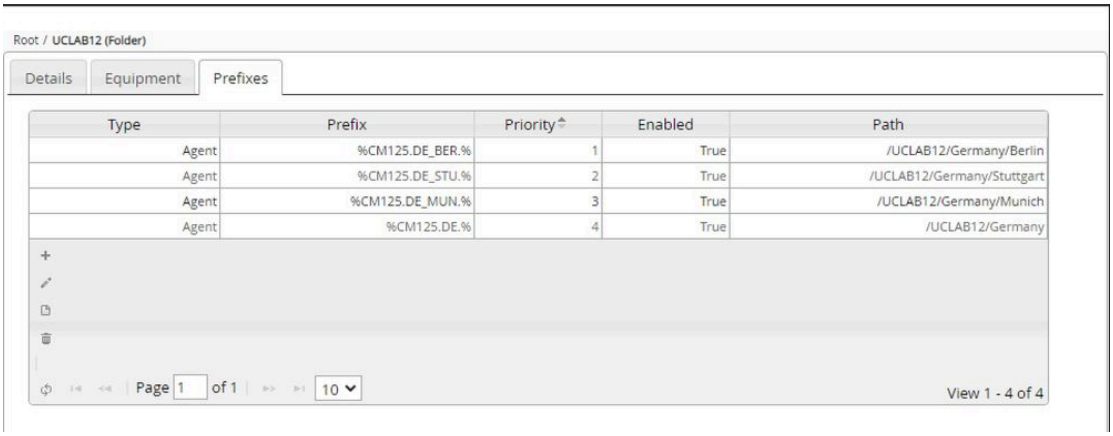
- Chaque préfixe doit être unique pour le type de ressource
  Vous pouvez configurer un préfixe de %PG1.US.% pour les agents et les

groupes de compétences, mais vous ne pouvez pas avoir deux règles pour les ressources d'agent qui ont le même préfixe avec des priorités ou des chemins différents.

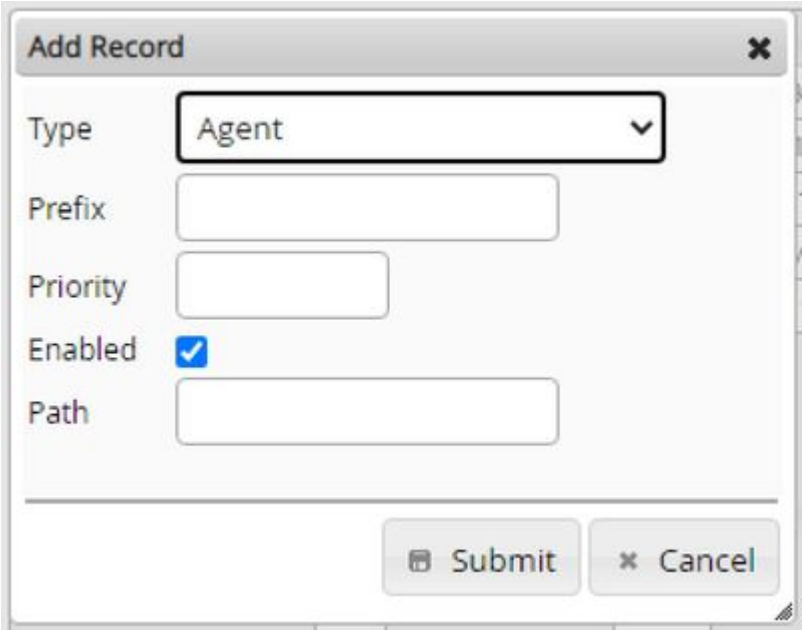
- Utilisez la priorité pour vous assurer que l'ordre des préfixes passe du plus spécifique au moins spécifique
  Dans l'image, les règles de priorité 2, 3 et 4 ne sont jamais mises en correspondance, car le préfixe de priorité 1 est plus générique.
- Lorsque vous configurez la liste de préfixes, assurez-vous de planifier l'avenir
  Bien que les règles de préfixe avec une priorité de 1, 2, 3, 4, 5 conviennent pour un TP avec très peu de modifications ou pour de très petits déploiements où le processus de mise à jour des préfixes ne prend pas beaucoup de temps. Dans le cas d'un système plus grand ou d'un système où la croissance est anticipée, le processus de mise à jour de l'ordre des règles peut nécessiter la suppression et la recréation de chaque préfixe si des lacunes adéquates ne sont pas prévues dans la solution. Pour cette raison, il est recommandé de concevoir les règles de préfixe avec des écarts, même si ces écarts ne sont pas utilisés à l'avenir. L'inclusion de lacunes n'a aucun impact sur les performances, et la solution peut devenir beaucoup plus difficile à gérer si les lacunes ne sont pas conçues dès le départ. Les priorités sont comprises entre 0 et 9999, 0 représentant la règle de priorité la plus élevée.

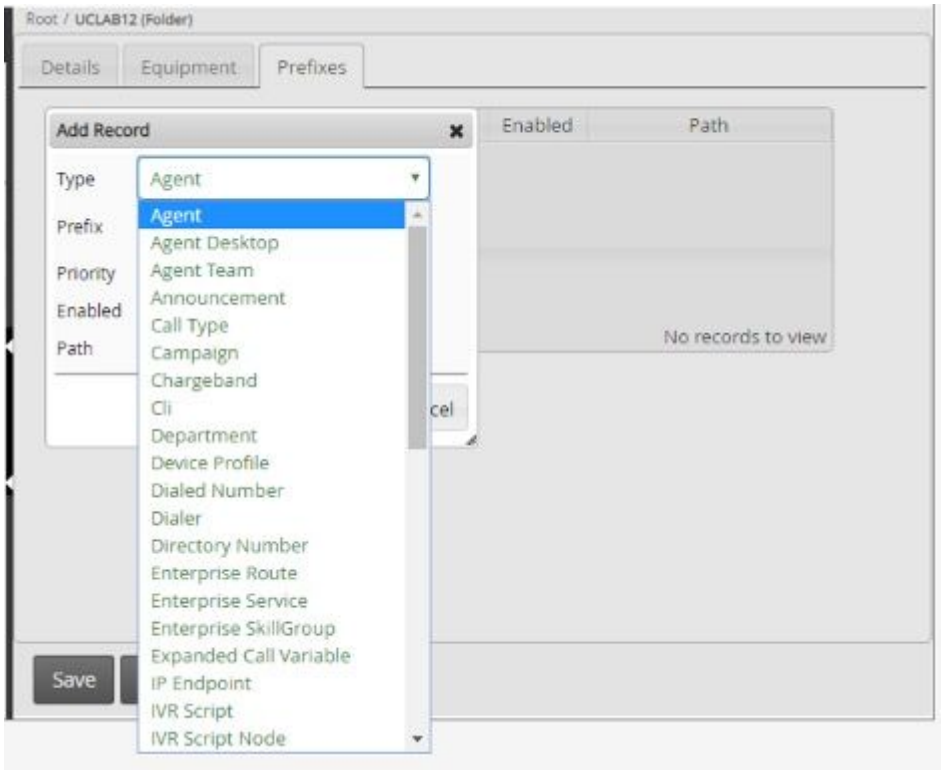


L'image montre les mêmes règles de préfixe ordonnées correctement, mais ne permet pas d'ajouter d'autres villes en Allemagne à l'avenir sans avoir à modifier ou supprimer et recréer la quatrième règle.

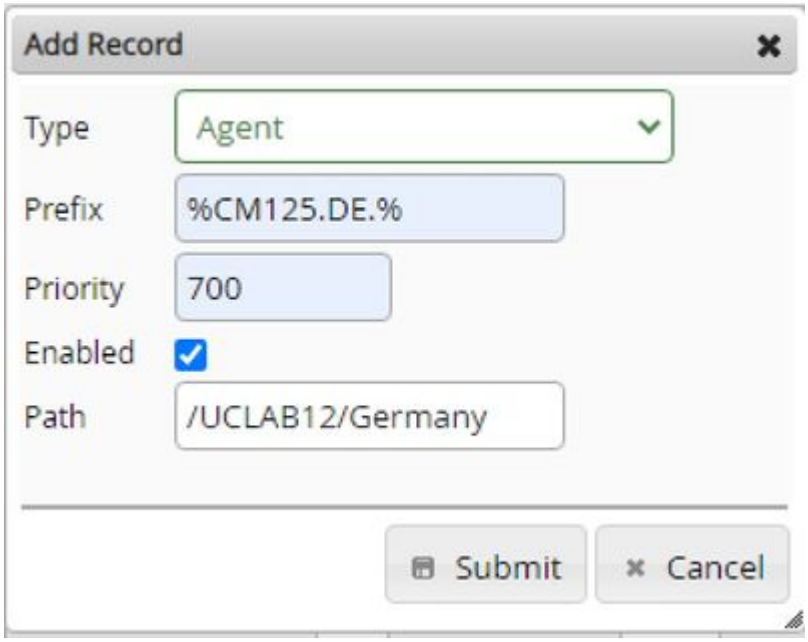


4. Sélectionnez le signe + pour ajouter une nouvelle règle. La zone Ajouter un enregistrement vide s'affiche.
    1. Assurez-vous que la ressource appropriée est sélectionnée dans la liste déroulante Type.
       Des règles de préfixe peuvent être créées pour de nombreuses ressources différentes, comme illustré dans l'image.





    2. Entrez la valeur du préfixe dans la zone Préfixe.
       Remarque : Le caractère générique est %.
    3. Entrez une valeur comprise entre 0 et 9 999 dans la zone Priorité.
    4. Sélectionnez la zone Chemin, puis sélectionnez le dossier vers lequel la ressource doit être déplacée.
    5. Sélectionnez Envoyer une fois que vous avez terminé tous les éléments dans la zone.



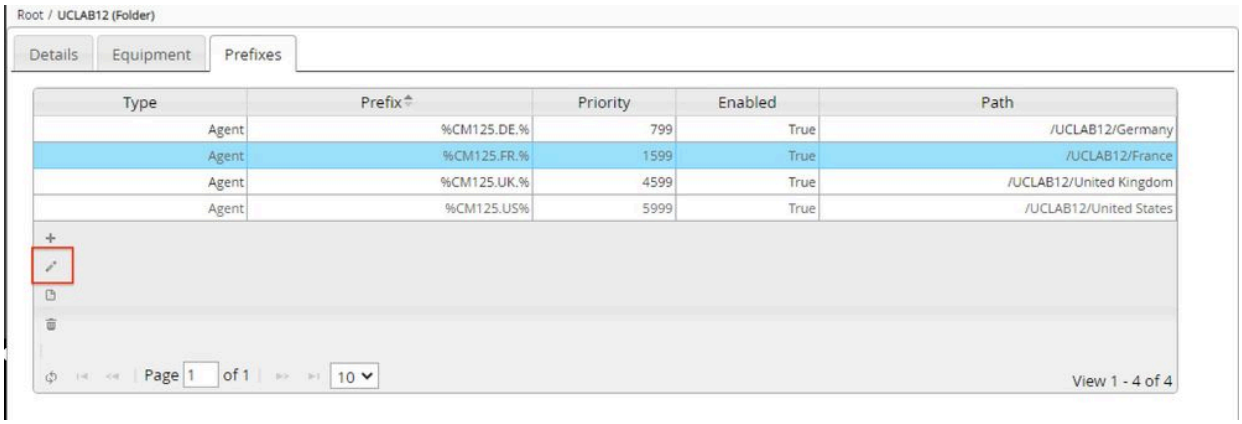
5. Répétez ces étapes pour ajouter les autres règles de préfixe.
6. Vous devez sélectionner Save au bas de la liste de règles Prefixes avant de quitter ou de vous déconnecter de CCMP/CCDM. Si votre session expire, toutes les modifications qui n'ont pas été enregistrées sont perdues et doivent être saisies à nouveau.

2. Modifier la liste de préfixes

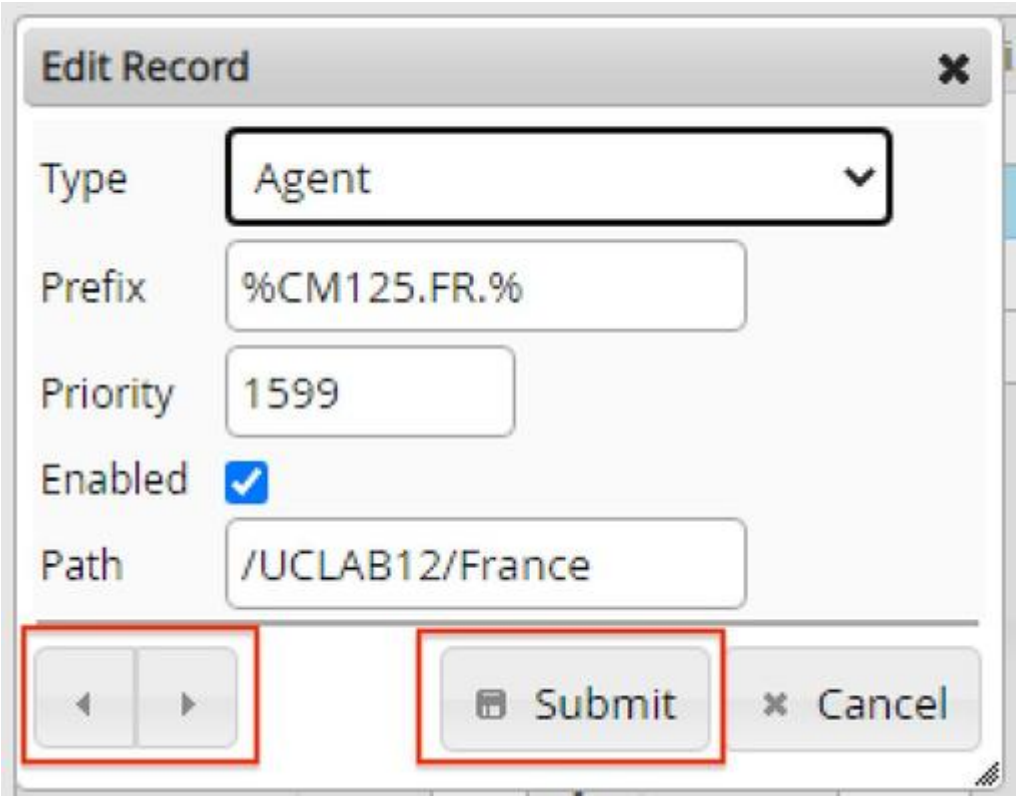
Gardez ces directives à l'esprit au début.

- Les règles agissent uniquement sur les ressources du dossier de ressources du locataire de base (UCLAB12/Agent dans cet exemple)
  Si une règle est modifiée ou si vous souhaitez reclasser des ressources qui ont déjà été déplacées par des règles précédentes, vous devez replacer la ressource dans le dossier de base du service partagé sur lequel la règle a été écrite.
- La priorité des règles de préfixe doit aller de la plus spécifique à la moins spécifique
  Si vous ajoutez une nouvelle règle qui est plus spécifique que les autres règles, assurez-vous de configurer la priorité de la nouvelle règle pour qu'elle soit inférieure à la règle moins spécifique.

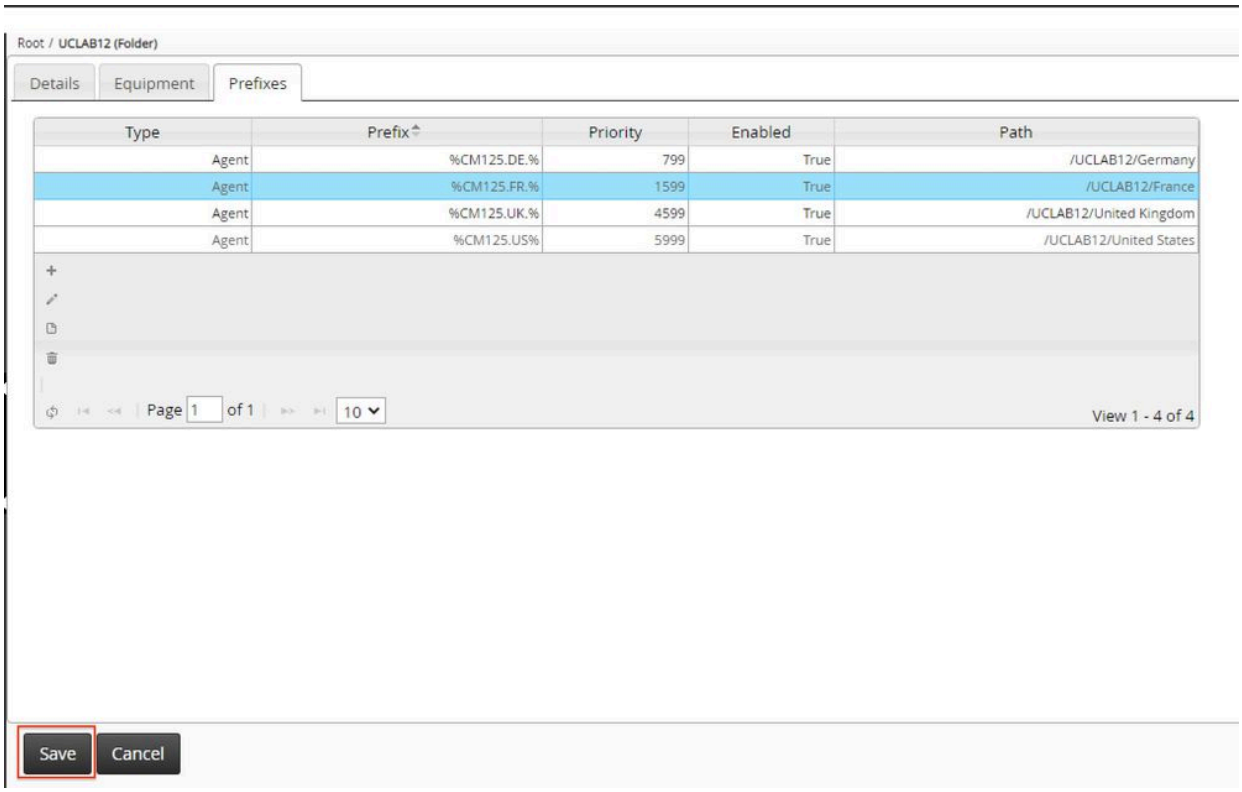
1. Modifier une règle de préfixe existante
    1. Revenez à l'onglet Préfixes de l'interface.
    2. Sélectionnez la ligne à modifier, puis l'icône représentant un crayon. Le crayon est entouré de rouge dans l'image.



3. Dans la zone Modifier l'enregistrement, apportez les modifications nécessaires. Si vous avez sélectionné la mauvaise ligne par erreur, sélectionnez les flèches avant/arrière au bas de la zone pour vous déplacer entre les lignes.
   Si vous ne sélectionnez pas Submit, toute modification apportée est perdue. Chaque modification doit être effectuée et envoyée avant que vous puissiez modifier ou ajouter une autre règle. Si vous effectuez une modification sur une ligne, utilisez les flèches pour modifier un deuxième enregistrement lorsque la première modification est perdue.

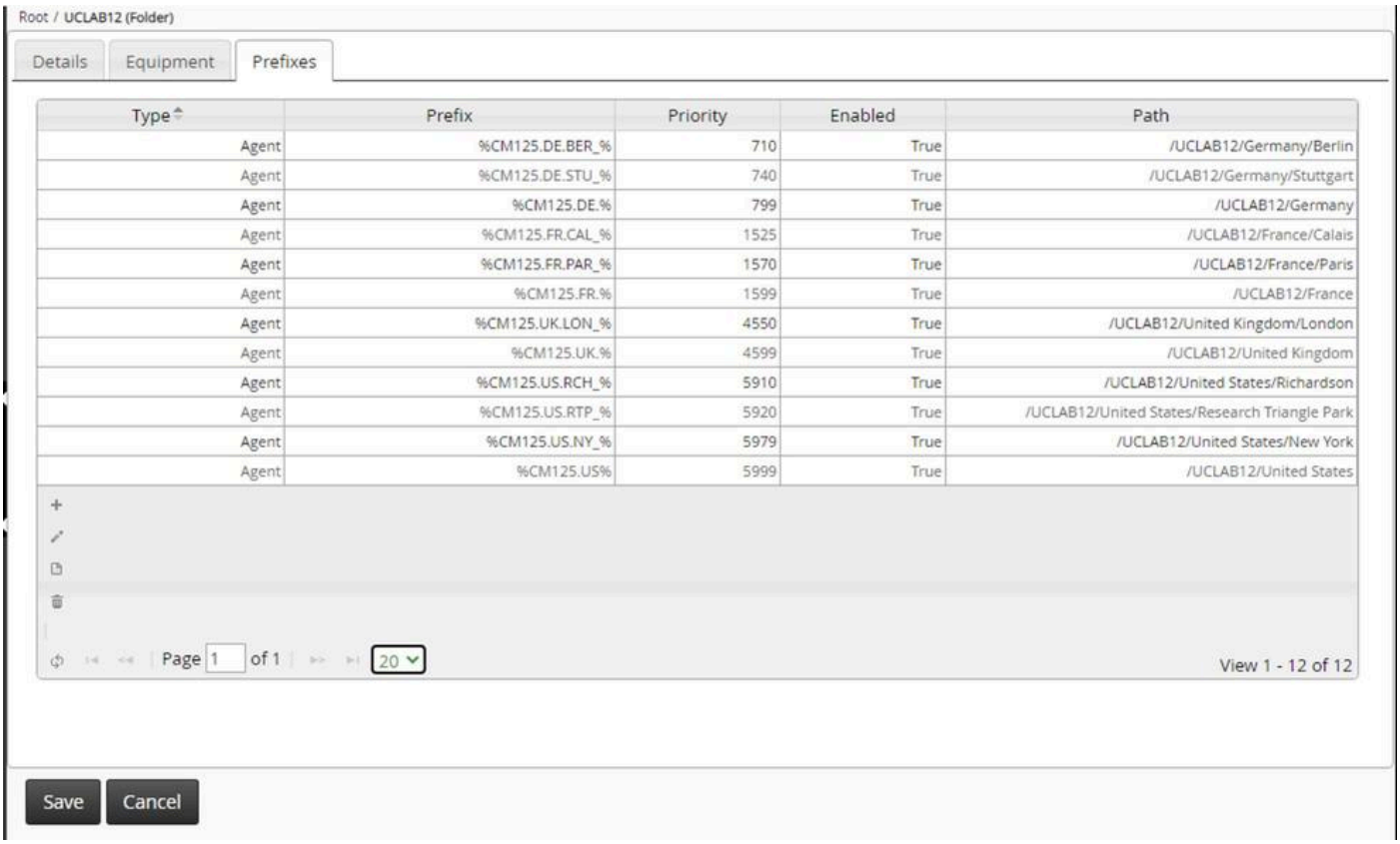


4. Après avoir apporté les modifications souhaitées, sélectionnez Save au bas de la page Prefixes pour mettre à jour la base de données.



2. Ajouter une nouvelle règle
    - Une nouvelle règle peut être ajoutée à tout moment avec les mêmes étapes énumérées dans la section 1.4.
      Cela vous permet d'ajouter facilement de nouveaux sites, de nouvelles équipes, etc., ainsi que de subdiviser davantage les ressources.
      Exemple : Une entreprise possède un seul emplacement de centre de contacts dans un état américain et utilise une règle pour déplacer les ressources vers le dossier de l'état. Ils ouvrent un autre site dans le même état et veulent maintenant que les ressources soient regroupées par le bureau dans lequel ils se trouvent. La règle qui existe déjà peut être modifiée pour inclure un identificateur d'emplacement et une nouvelle règle ajoutée avec l'identificateur du deuxième emplacement et du dossier approprié. Assurez-vous de déplacer les ressources affectées par cette modification vers le dossier de base du service partagé afin que les règles mises à jour soient appliquées correctement.

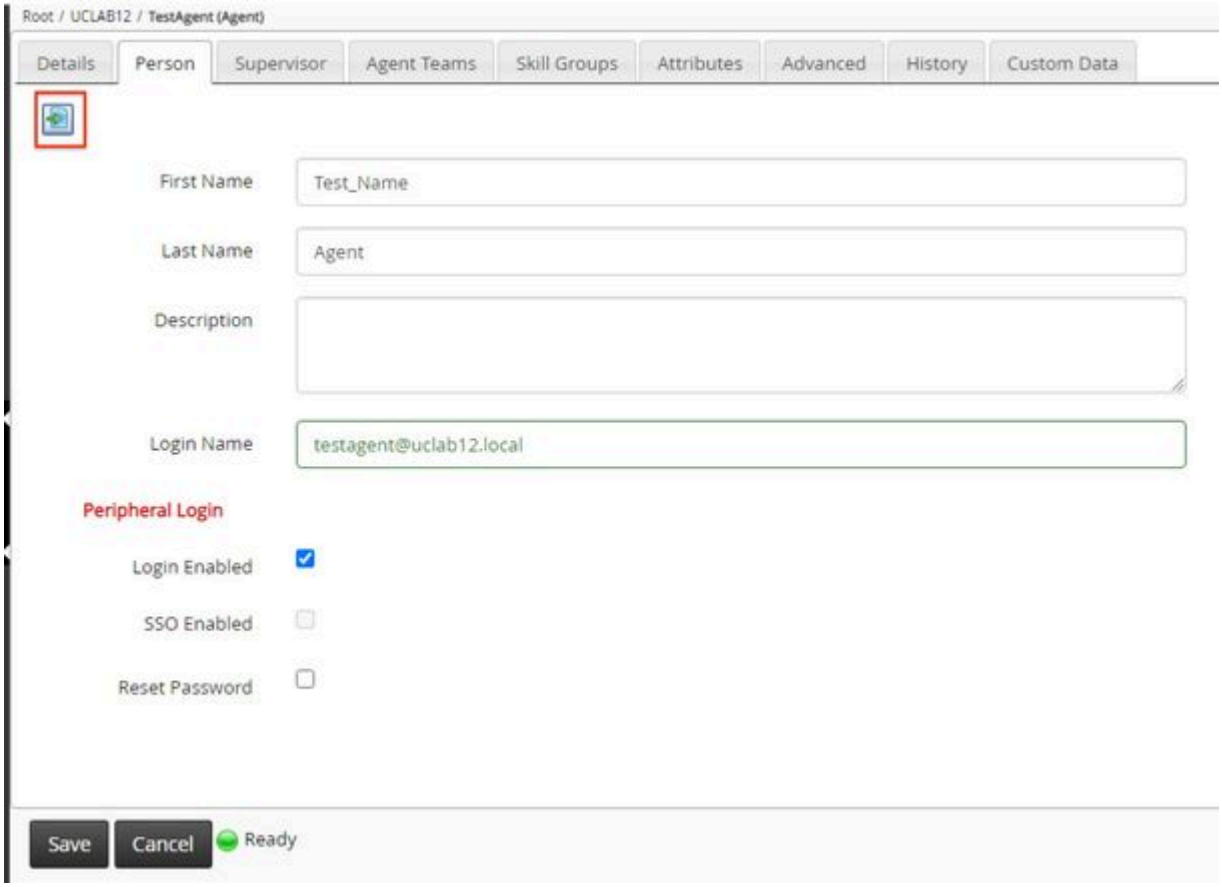
La liste complète des règles de préfixe est affichée dans l'image.



Étape 3. Créer ou modifier un utilisateur du portail

Créer un utilisateur du portail

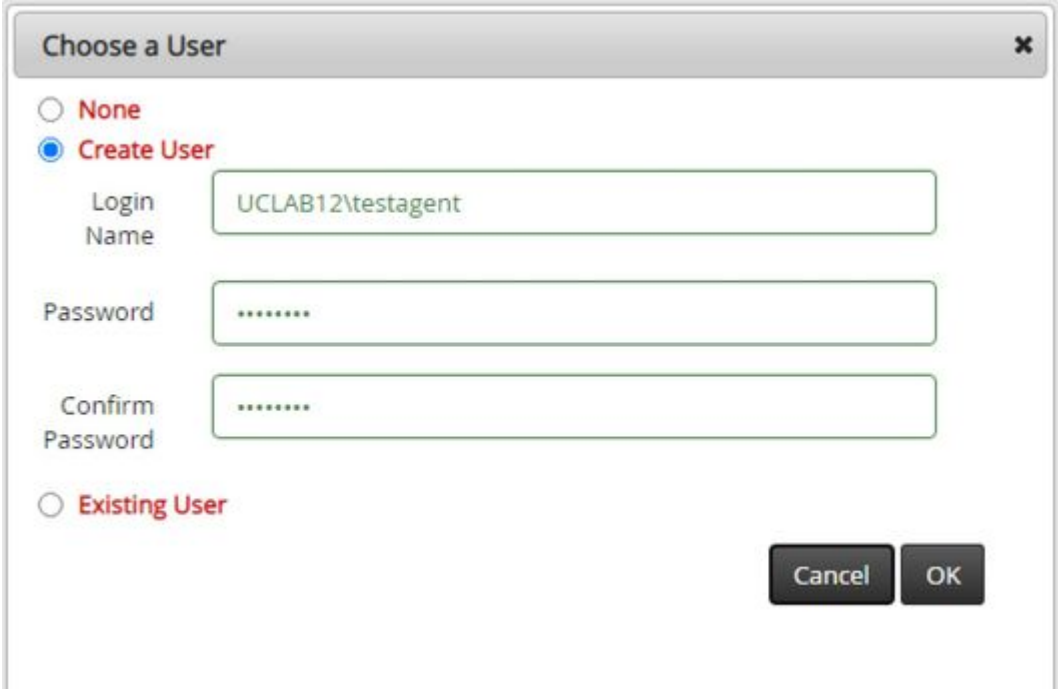
1. Dans le Gestionnaire de ressources, sélectionnez le dossier du service partagé.
2. Sélectionnez le superviseur que vous souhaitez provisionner en tant qu'utilisateur du portail.
3. Sélectionnez l'onglet Personne, puis le lien, affiché dans l'image, en haut du volet pour passer à l'enregistrement Personne.



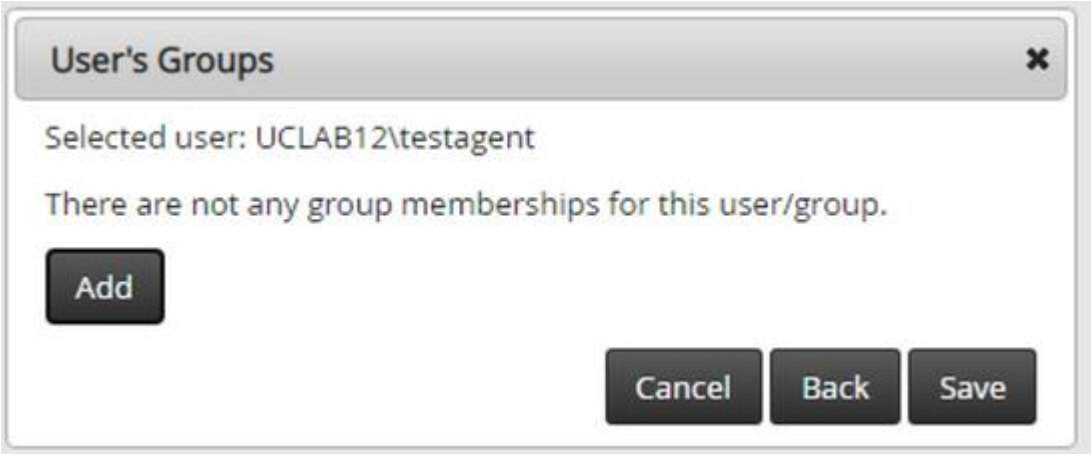
4. Dans l'enregistrement Personne, sélectionnez l'onglet Portail.
5. Cliquez sur le bouton Modifier en regard de la zone Compte du portail.



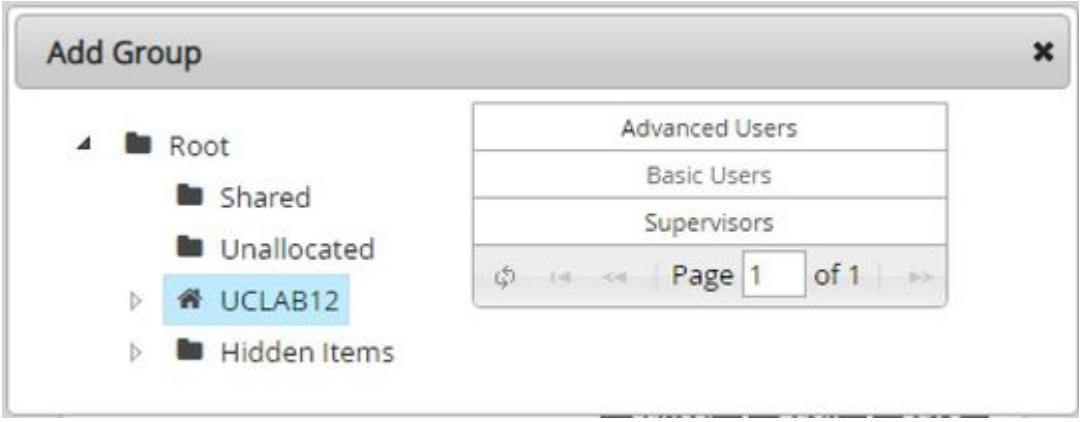
1. Dans la zone Choisir un utilisateur, sélectionnez Créer un utilisateur.
2. Entrez les valeurs dans le formulaire.
    1. Si vous souhaitez utiliser Active Directory pour authentifier l'utilisateur, fournissez le nom d'utilisateur au format DOMAINE\nom d'utilisateur ou username@domain.com.
    2. Le mot de passe doit être fourni, même pour les comptes de domaine. Le mot de passe est ignoré lorsque l'utilisateur est modifié à partir d'un utilisateur local dans la section Mettre à jour un utilisateur Portal qui existe déjà.
    3. Sélectionnez OK.



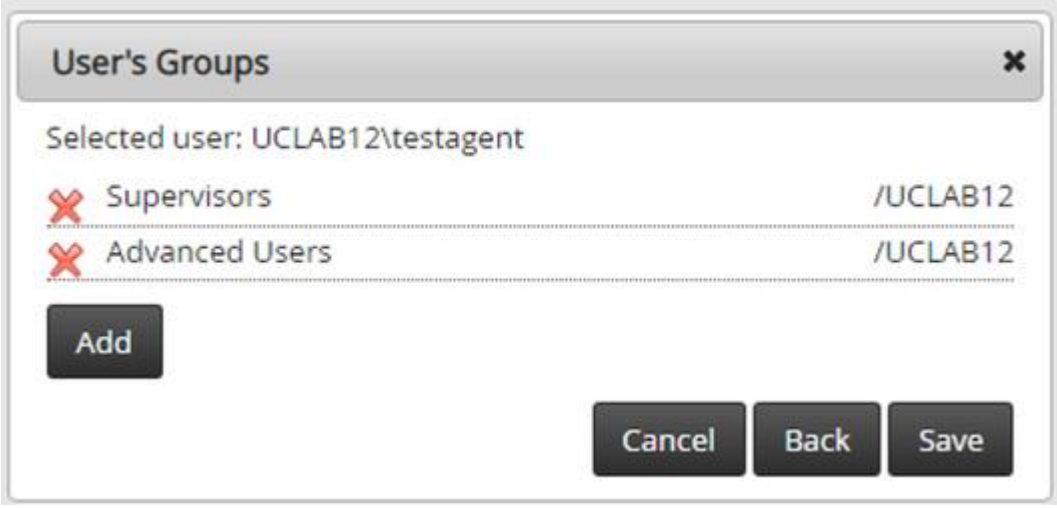
3. Dans la zone Groupes de l'utilisateur, sélectionnez le bouton Ajouter.



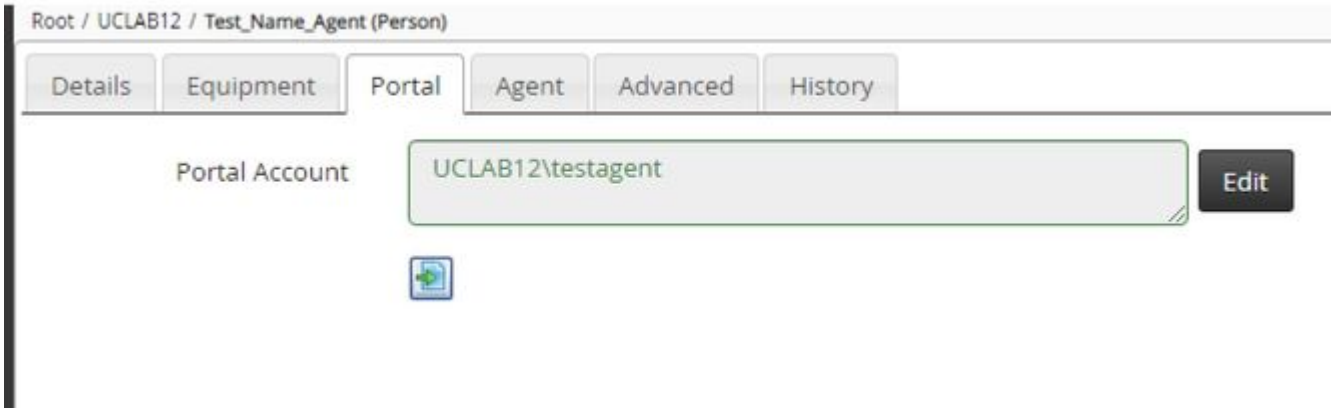
1. Sélectionnez Superviseurs.



2. Sélectionnez à nouveau Ajouter, puis Utilisateurs avancés.
4. Sélectionnez Enregistrer.



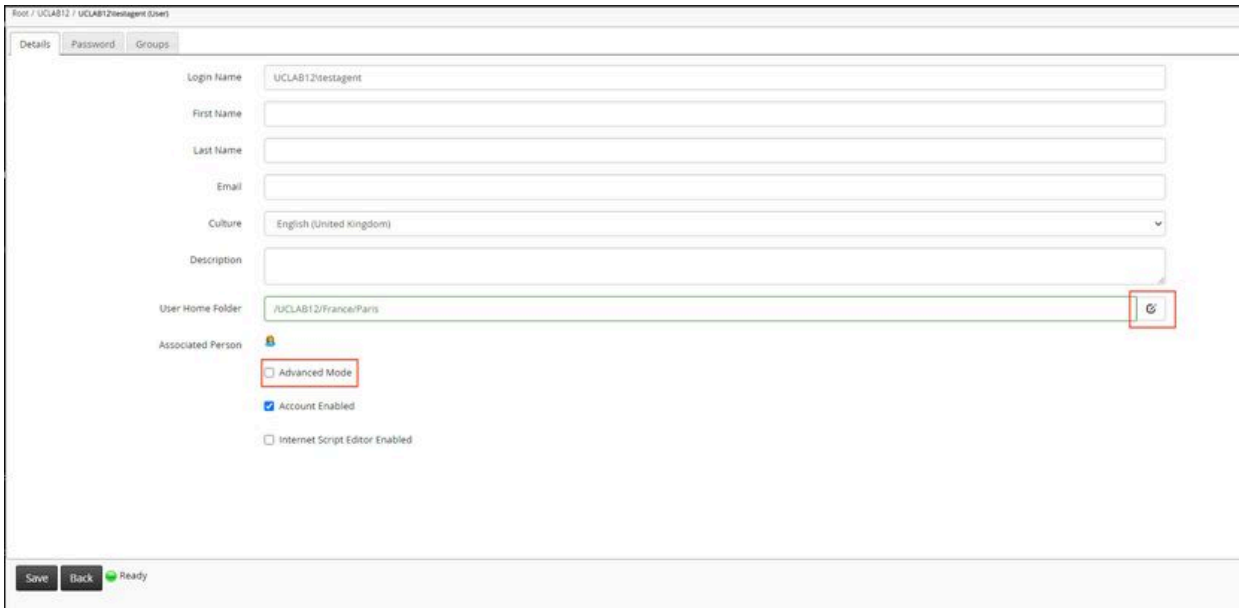
6. Sélectionnez Save pour ajouter le compte Portal.



7. Passez aux étapes de mise à jour pour configurer le dossier par défaut de l'utilisateur et mettre à jour la sécurité.

Mettre à jour un utilisateur du portail existant

1. Accédez à la configuration Security -> Users, puis sélectionnez le dossier du service partagé dans la liste.
2. Sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez modifier.
3. Dans l'onglet Détails, effectuez ces modifications.
    1. Sélectionnez le bouton Modifier en regard de la zone Dossier personnel de l'utilisateur.
    2. Sélectionnez le dossier qui contient les ressources que le superviseur utilise la plupart du temps. Comme mentionné précédemment, le superviseur peut changer de dossier lorsqu'il ou elle utilise l'application, ce dossier est simplement l'emplacement par défaut de l'utilisateur à chaque fois.
    3. Si vous souhaitez activer l'interface Gadget pour le superviseur, cochez la case Advanced Mode.



4. Sélectionnez l'onglet Password si l'utilisateur doit être un utilisateur d'authentification Windows, puis assurez-vous que la case à cocher Local Login Enabled n'est pas activée.
5. Sélectionnez Enregistrer pour enregistrer la modification dans la base de données.

Essai

À ce stade, toute la configuration nécessaire pour que les superviseurs puissent filtrer les agents sur la base d'ensembles communs d'identificateurs est terminée. Toutefois, les préfixes que vous avez créés ne prennent pas effet immédiatement. Le processus de tri des ressources en fonction des règles de préfixe a lieu chaque nuit lors de l'exécution des tâches de maintenance de la base de données. Ces travaux s'exécutent sous la forme de travaux de l'Agent SQL Server et, pour la plupart des systèmes, sont planifiés pour s'exécuter juste après 12h00, heure du serveur local.

Une fois le travail de maintenance exécuté, connectez-vous à la page du portail CCMP et naviguez dans le Gestionnaire de ressources. Vérifiez que les ressources que vous prévoyez de déplacer ont été déplacées et qu'aucune ressource non prévue n'a été déplacée.

Utilisez le compte d'un superviseur que vous avez configuré pour vous connecter à la page du portail CCMP. Parcourez les outils et observez les différences. Lorsque vous sélectionnez des ressources, la liste est filtrée pour afficher celles du dossier que vous avez sélectionné par défaut. Sélectionnez un autre dossier et notez que vous pouvez voir d'autres ressources. Il n'existe pas d'affichage qui affiche toutes les ressources à partir d'un point de l'arborescence. Les dossiers ne limitent pas ce qui peut être vu dans un emplacement. Il peut être étendu assez facilement pour créer des limites de sécurité.

Dépannage

Il n'existe aucune étape spécifique pour dépanner 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.