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

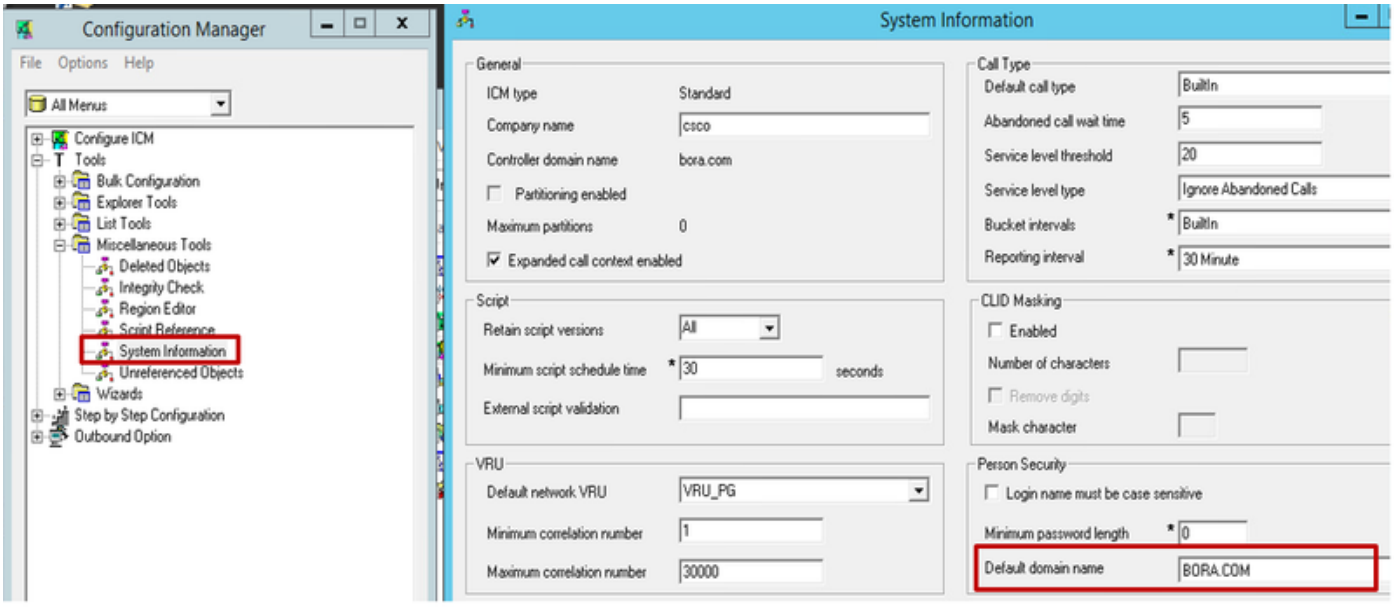
配置

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)。

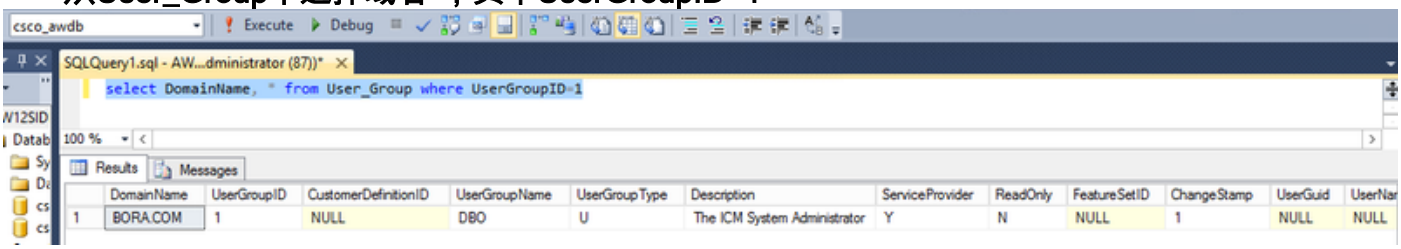
2.从“配置管**理器”>**“其他**工具”部分启动系统信**息工具。

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。

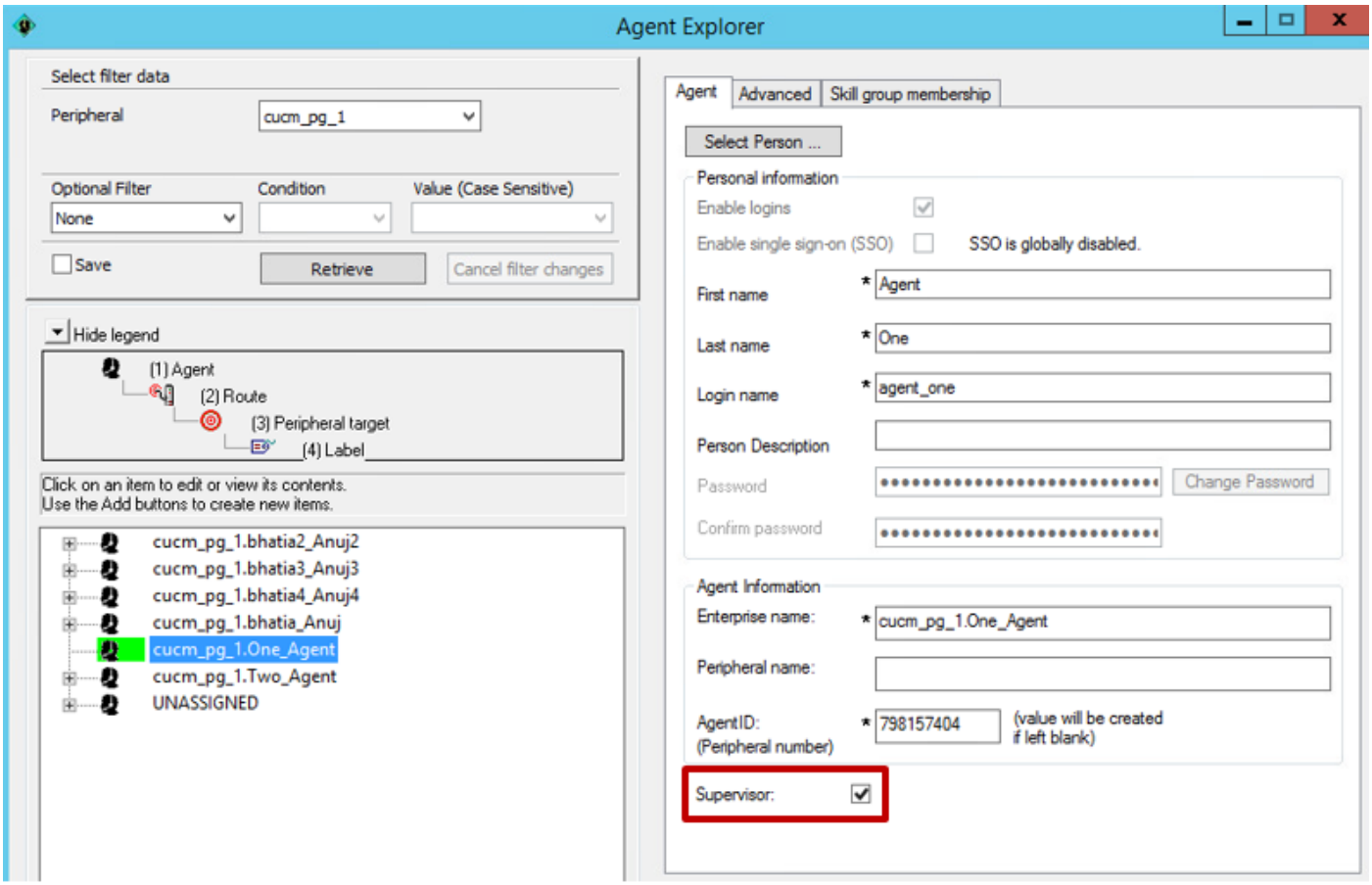
- **从User_Group中选择域名*，其中UserGroupID=1**



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。

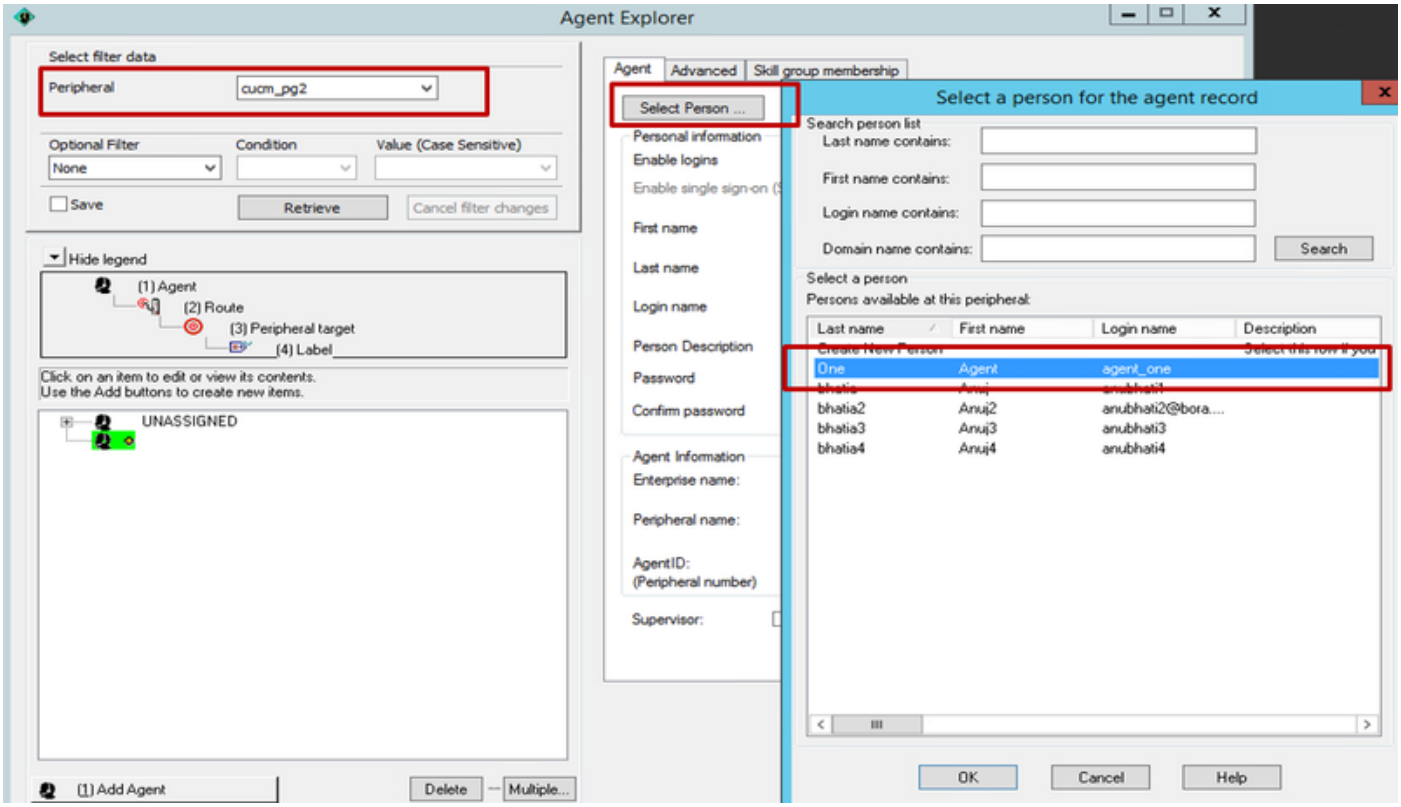
3.在此阶段，agent_one只能使用用户名登录Finesse、CUIC和CCEAdmin页。

步骤3.为另一外围设备上的同一人创建主管。

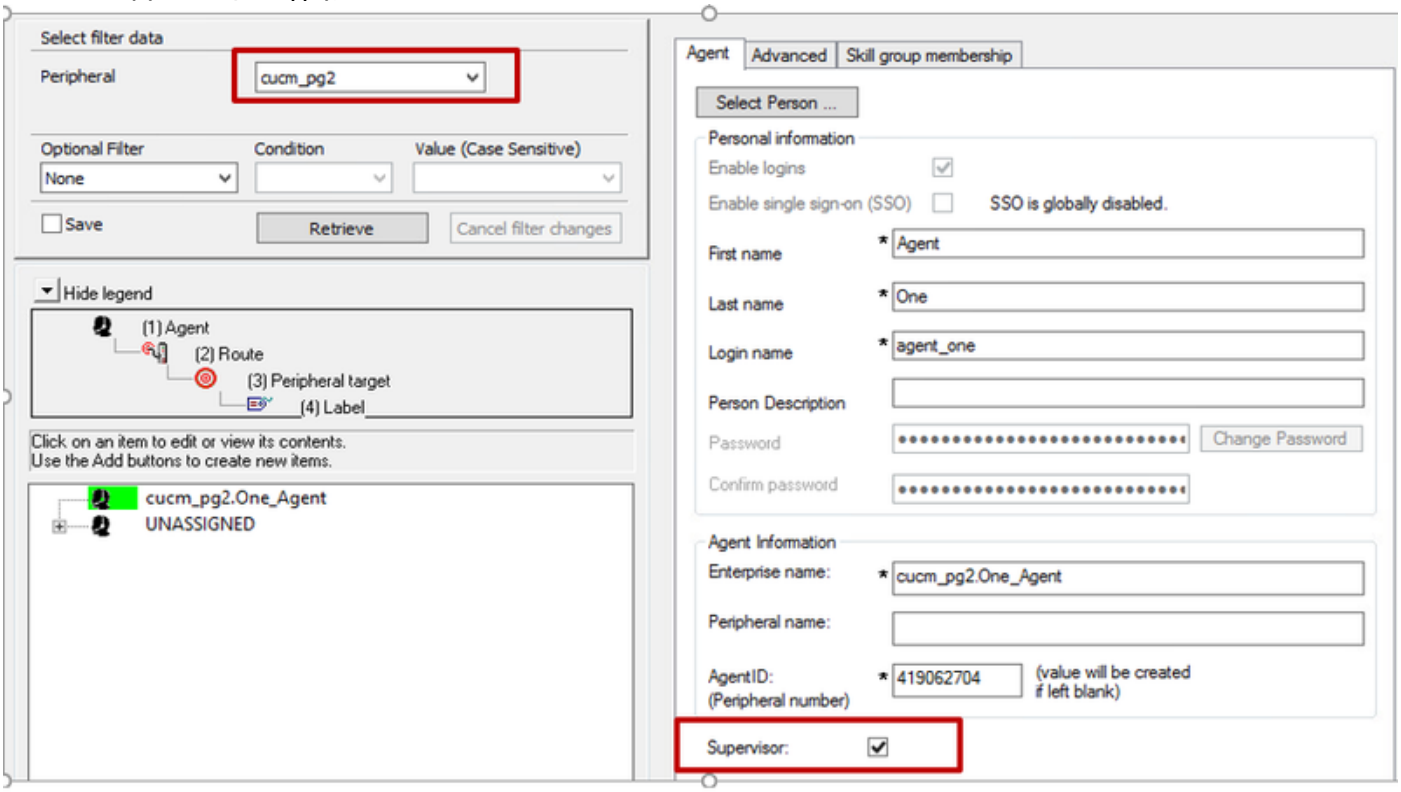
1.通过配置管理器工具打开代理资源管理器，并将外围设备下拉菜单更改为不同的CUCM PG服务器，例如，在本例中使用cucm_pg2外围设备。

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。

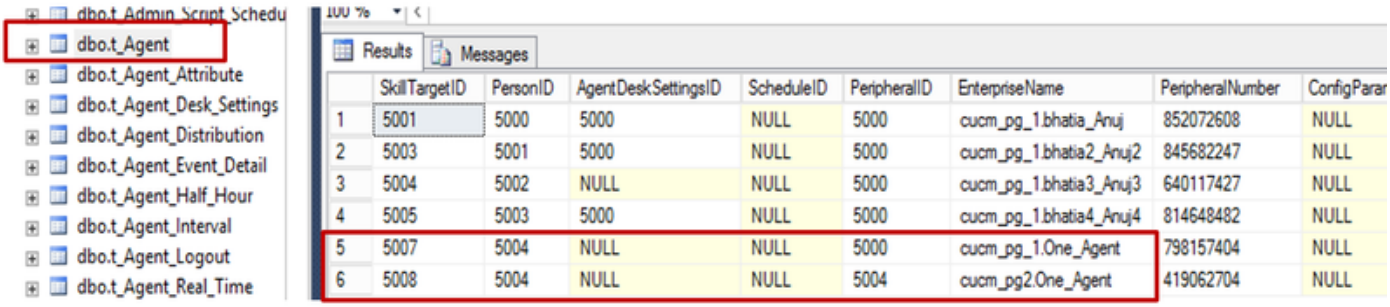


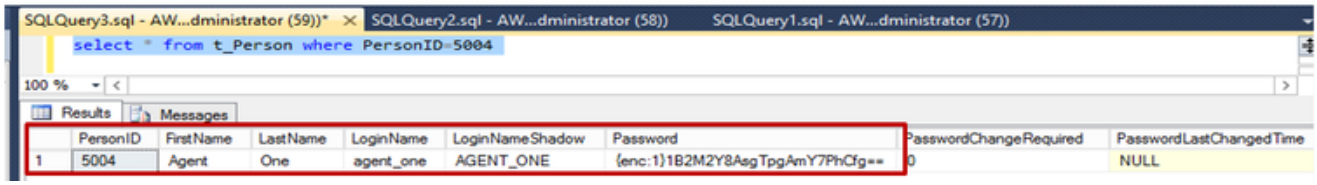
4.选中主管复选框并保存记录。



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。





具有相同凭证的主管可以登录到其中各个外围设备的Finesse服务器并监控所需团队。

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

目前没有针对此配置的故障排除信息。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。