通过文件夹和前缀规则简化资源选择

目录

简介

先决条件

- 要求
- 使用的组件

背景信息

示例布局

配置

- 步骤1.创建所需结构
  - 1.使用选定名称约定命名或重命名资源
  - 2.创建文件夹结构
  - 3.将门户用户移动到正确的文件夹
- 步骤2.创建前缀规则
  - 1.创建新前缀
  - 2.编辑前缀列表
- 步骤3.创建或修改门户用户
  - 创建新门户用户
  - 更新已经存在的门户用户

测试

故障排除

简介

本文档介绍如何通过联系中心管理门户(CCMP)和联系中心域管理器(CCDM)中的文件夹和前缀规则简化资源选择。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 统一联络中心企业版(UCCE)12.x
- 联系中心管理门户(CCMP)12.x
- 联系中心域管理器(CCDM)12.x

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件版本：

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

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，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

CCMP和CCDM用户希望使用代理团队、站点或区域来过滤产品选择区域中显示的资源。在与UCCE捆绑在一起的旧版本（9.0及更高版本）中，有一个方法可以按多个字段进行过滤，其中一个字段是座席小组。这不是CCMP/CCDM的一项功能，但可以通过使用一组文件夹、前缀规则、导入规则和对象企业名称的结构化名称约定来模拟行为。

示例布局

在本文档中，实验系统用于截图和示例命令。本节列出了本文档示例中显示的配置详细信息。

CCMP中租户的名称为UCLAB12。

以下对象名称用于显示的规则：

- 逻辑接口控制器 — PG01
- 外围设备 — PG1
- 路由客户端 — CM125

为了对此做好准备，我们将要分类到文件夹中的每个资源都重命名为通用格式。

在示例中，{LOC}表示UCCE根据逻辑接口控制器、外围设备和路由客户端名称分配的通用名称约定。在使用的示例中，这是PG01_PG1_CM125。

如果希望将资源放置在城市级别的文件夹中，其格式为：

{LOC}.{Country}.{City}_{ResourceIdentifier}

如果只有一个国家/地区而没有城市，则格式为：

{LOC}.{Country}_{ResourceIdentifier}

此格式的关键在于用于应用前缀的标识部分在{LOC}加号后开始，在{ResourceIdentifier}之前以下划线结尾。这样做是为了提高一致性并确保资源不会因疏忽而由前缀移动。

表1.资源标识符和资源应移动到的文件夹

资源标识符前缀	主文件夹
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/英国/伦敦
PG01_PG1_CM125.UK_	/UCLAB12/英国
PG01_PG1_CM125.US.RTP_	/UCLAB12/美国/研究三角公园
PG01_PG1_CM125.US.RCH_	/UCLAB12/United States/Richardson
PG01_PG1_CM125.US.NY_	/UCLAB12/United States/New York
PG01_PG1_CM125.US_	/UCLAB12/美国

配置

步骤1.创建所需结构

1.使用选定名称约定命名或重命名资源

实施此设计必须做出的一项关键决策是一致的对象名称约定。本文档中的示例是一个跨国公司，希

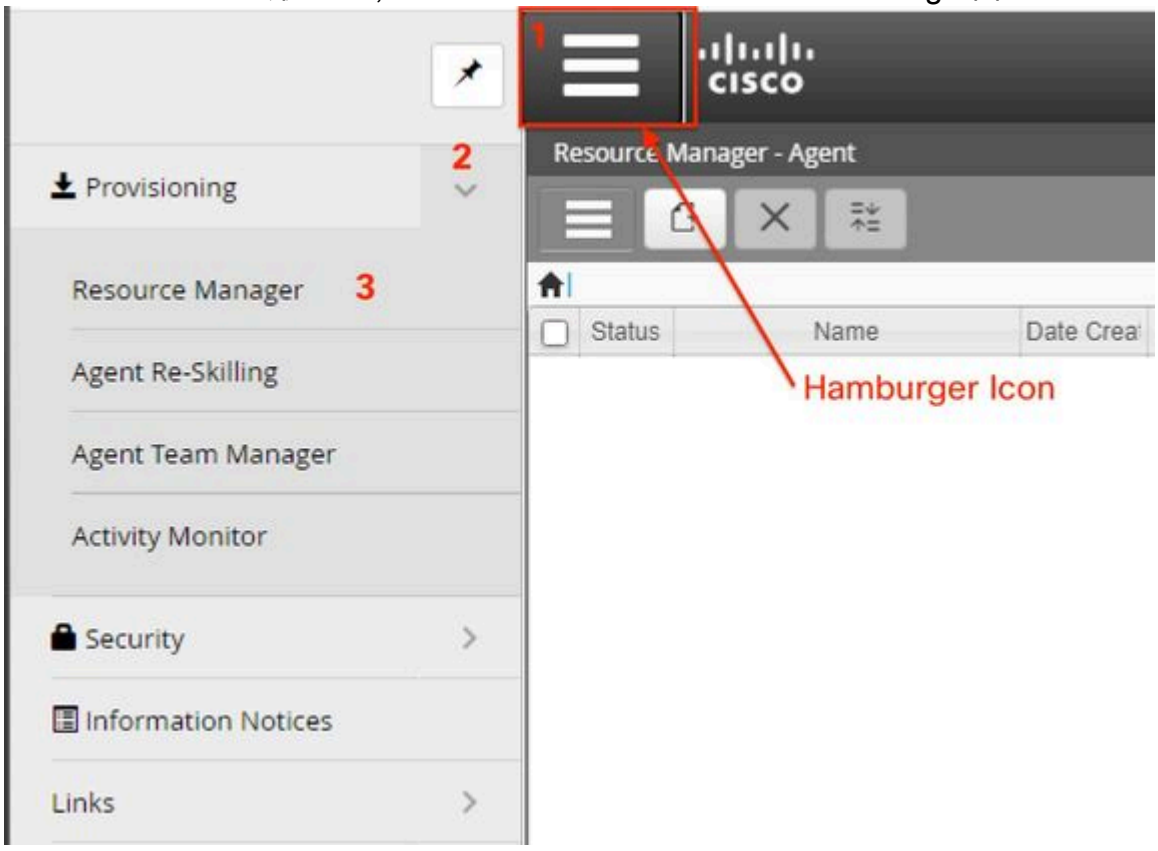
望按国家/地区和城市对座席进行分类。有些座席不在各个城市的主办公室工作，因此这些座席应只按所在国家/地区分类。在继续之前，请使用所选的名称约定创建新资源，或者重命名已配置的资源，以便能够正确排序这些资源。

2.创建文件夹结构

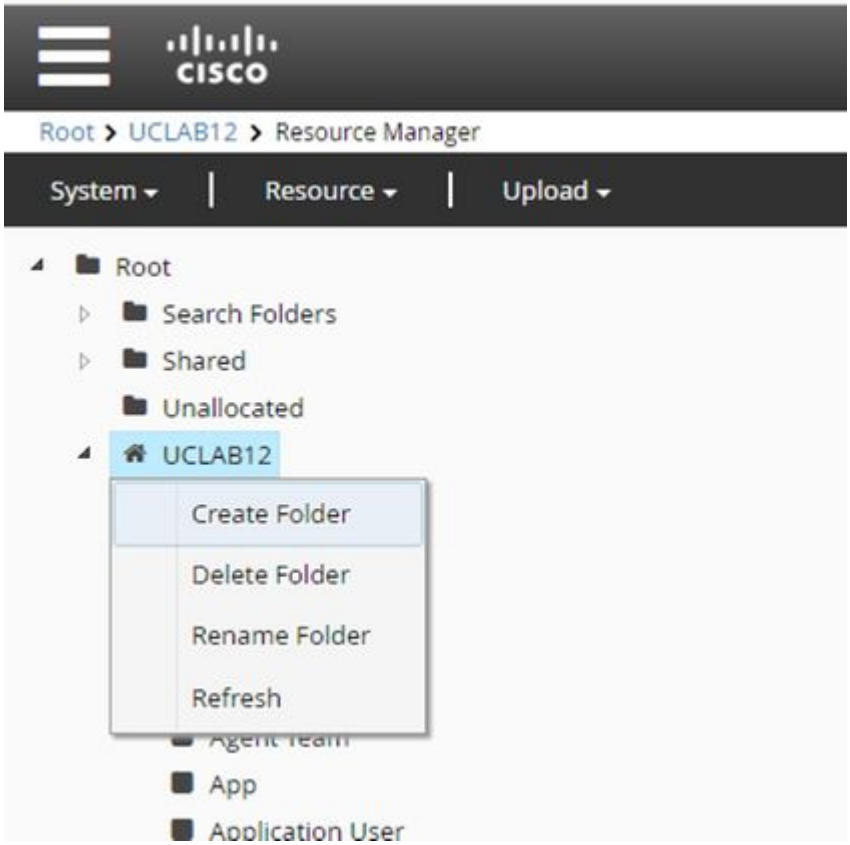
在Tenant文件夹下，必须为每个国家/地区创建一个文件夹。在每个国家/地区的文件夹下，必须为每个城市创建一个文件夹。有几个城市在办公室里既有一个销售团队，又有一个支持团队。在这些城市的文件夹下，将创建另外两个文件夹，进一步将座席细分为销售和支持两个团队。最后两个文件夹的成员资格由主管手动完成。

使用这些步骤创建文件夹结构。

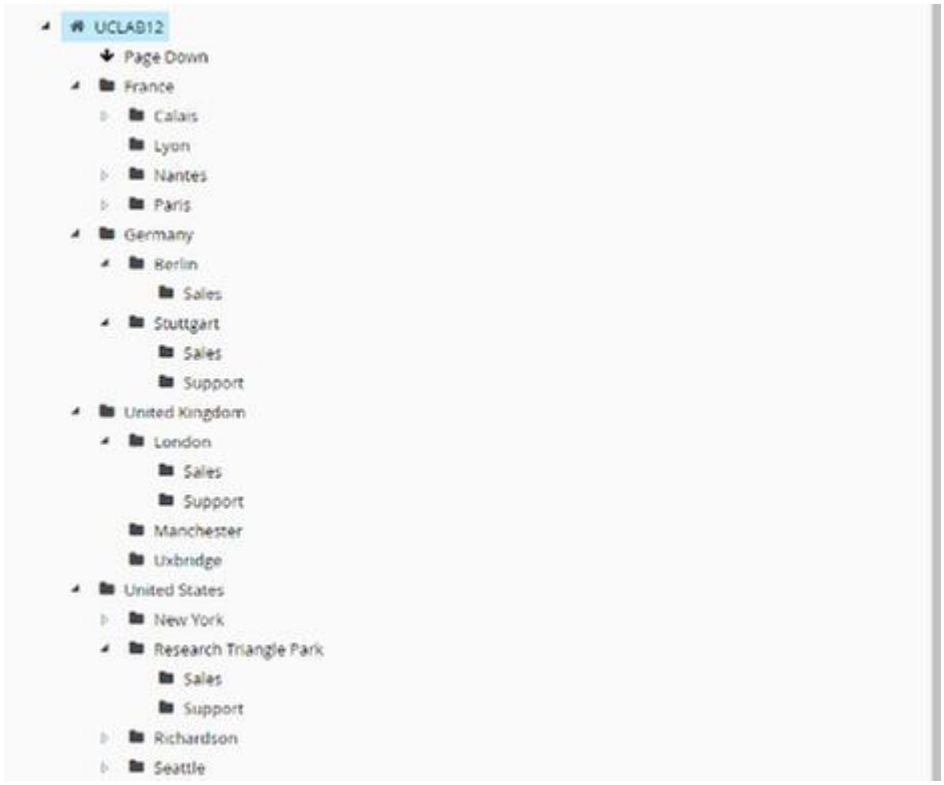
1. 登录CCMP/CCDM服务器，然后选择顶部思科徽标旁边的Hamburger图标。



2. 在左侧显示的菜单中，展开Provisioning下拉列表。
3. 选择Resource Manager以启动Resource Manager应用。
4. 在中间窗格中加载资源管理器后，右键单击租户文件夹并选择创建文件夹。



5. 创建第一个名为France的文件夹。
6. 右键单击France文件夹，然后选择Create Folder。
7. 为创建城市文件夹，接下来为Calais。
8. 重复这些步骤，创建其他所需的国家/地区、城市和团队文件夹，以构建完整的树。已完成的文件夹树显示在图像中。



3.将门户用户移动到正确的文件夹

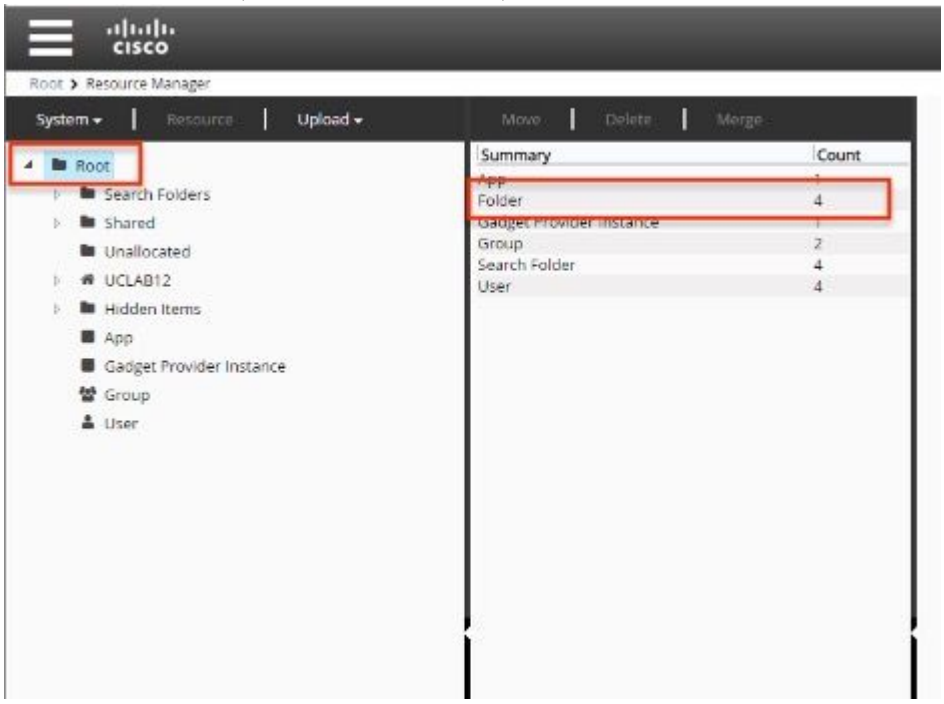
每个主管的门户用户帐户都分配到与其位置最匹配的文件夹。此文件夹是他们选择树中的资源时看到的默认位置。主管可以切换到他们有权访问的任何其他文件夹。本示例中的文件夹布局并不是要作为安全边界，但可以很容易地修改为以这种方式使用。有关如何移动当前存在的门户用户，请参阅创建或修改门户用户部分。

步骤2.创建前缀规则

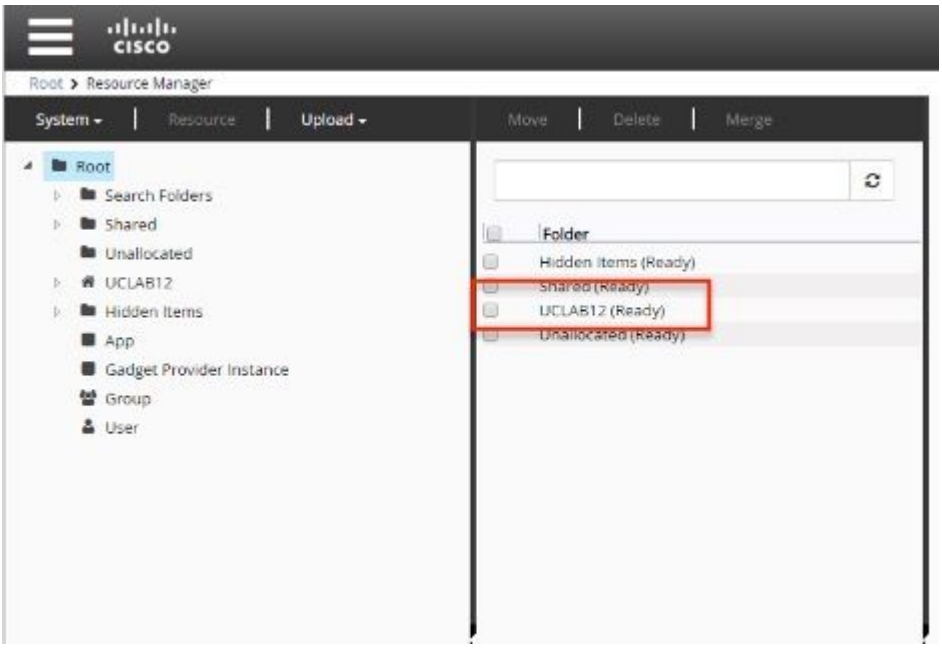
所有前缀配置都必须通过旧版资源管理器工具完成。小工具接口尚未增强以支持前缀管理。

1.创建新前缀

1. 在资源管理器中，选择Root文件夹，然后在中间窗格中选择Folder。

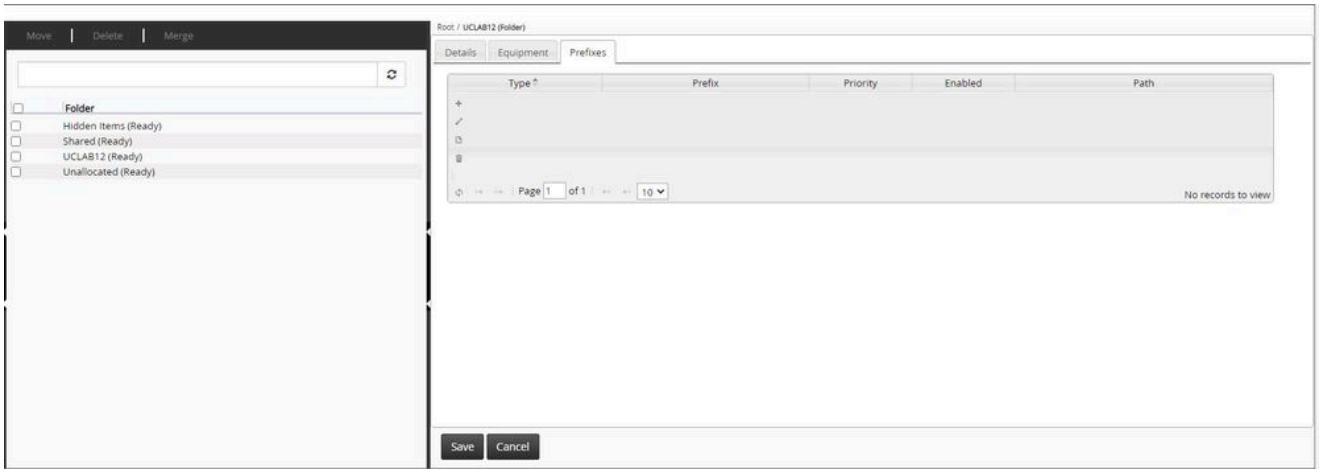


2. 接下来，选择与租户名称对应的文件夹。在本例中，UCLAB12。



3. 在右侧窗格中，有三个选项卡，选择Prefixes。现在可以看到配置前缀的区域。

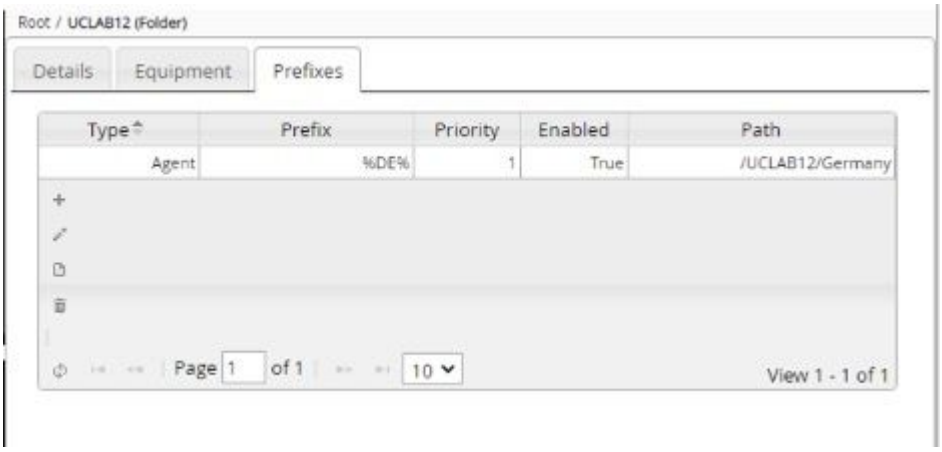




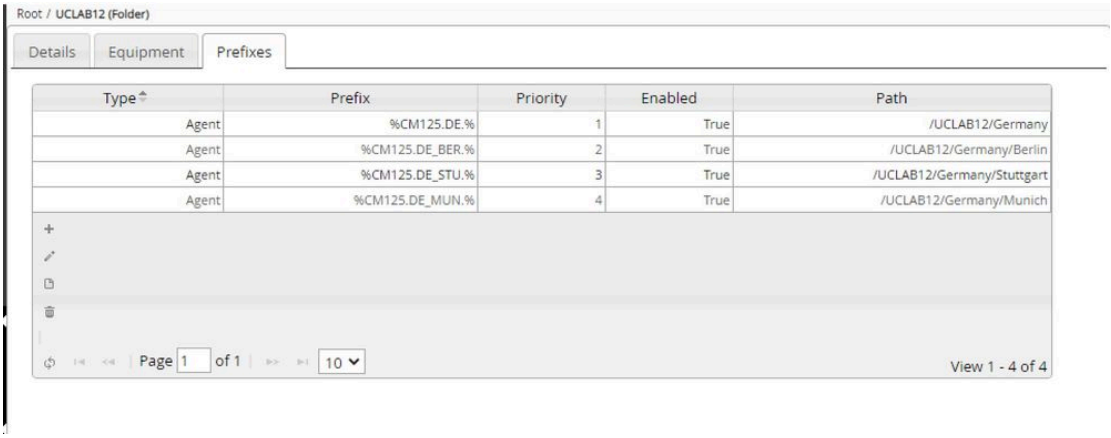
创建前缀时，请记住这些准则。

- 确保该规则足够通用，可以捕获要映射的所有资源，但不会过于通用，以至于与不需要的资源匹配

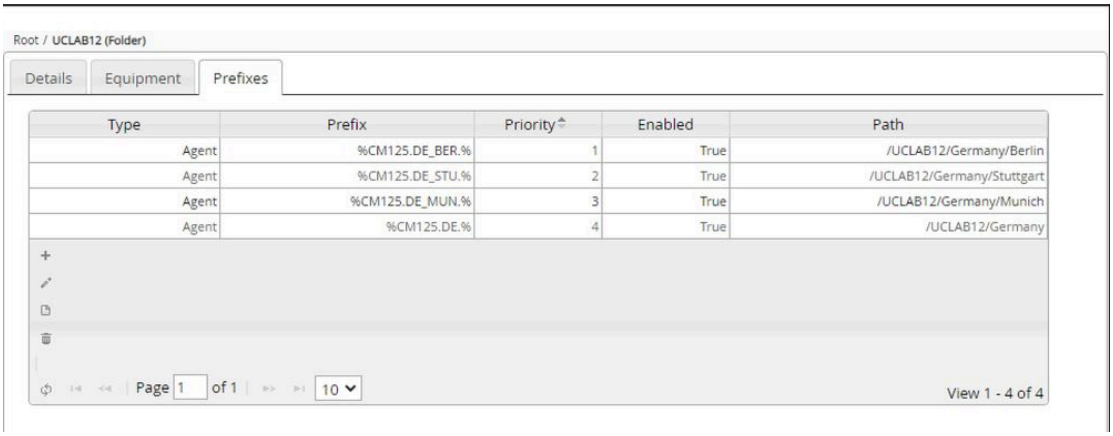
  图中所示的前缀规则太通用。%DE%不仅捕获我们设置的县标识符，而且，除非CCMP安装了强制案例的数据库归类，否则它还会捕获Debra、Derrick、Hayden和Madeline。因此，在名称约定中捕获标点非常重要。虽然仍有可能存在不正确的名称匹配，但这样会降低不匹配的可能性。



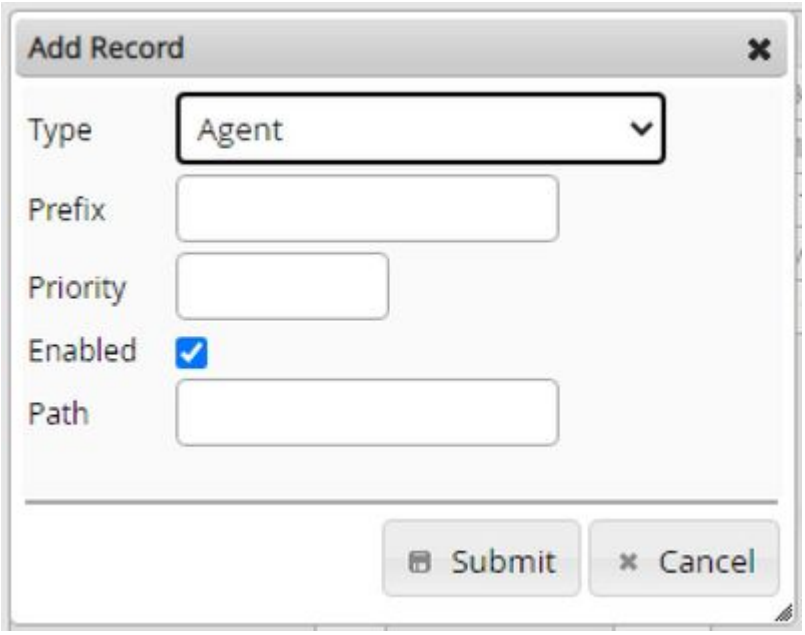
- 每个前缀对于资源类型必须是唯一的
  您可以为座席和技能组配置前缀%PG1.US.%，但是不能为具有相同前缀的座席资源配置两个具有不同优先级或路径的规则。
- 使用Priority确保前缀顺序从最具体到最不具体
  在映像中，优先级为2、3和4的规则永远不会匹配，因为优先级为1的前缀更加通用。
- 设置前缀列表时，请确保为将来做好准备
  而优先级为1、2、3、4、5的前缀规则对于更改很少的实验室或更新前缀过程不长的非常小的部署而言是合适的。对于较大的系统或预期会增长的系统，更新规则顺序的流程可能需要删除和重新创建每个前缀（如果解决方案中没有设计足够的间隙）。因此，建议最好设计包含间隙的前缀规则，即使这些间隙将来不使用。如果包含差距，则不会对性能产生影响；如果不从一开始就设计差距，则解决方案可能更难以管理。优先级范围为0到9999，其中0为最高优先级规则。

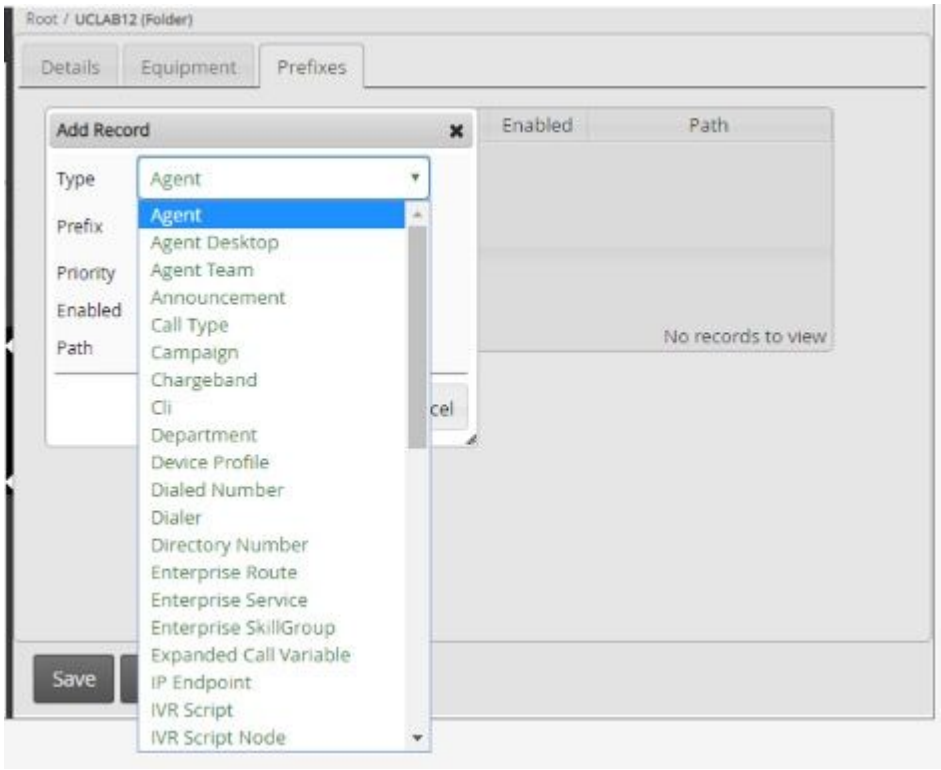


该图显示了正确排序的相同前缀规则，但不允许将来在德国添加其他城市，而无需编辑或删除并重新创建第四个规则。

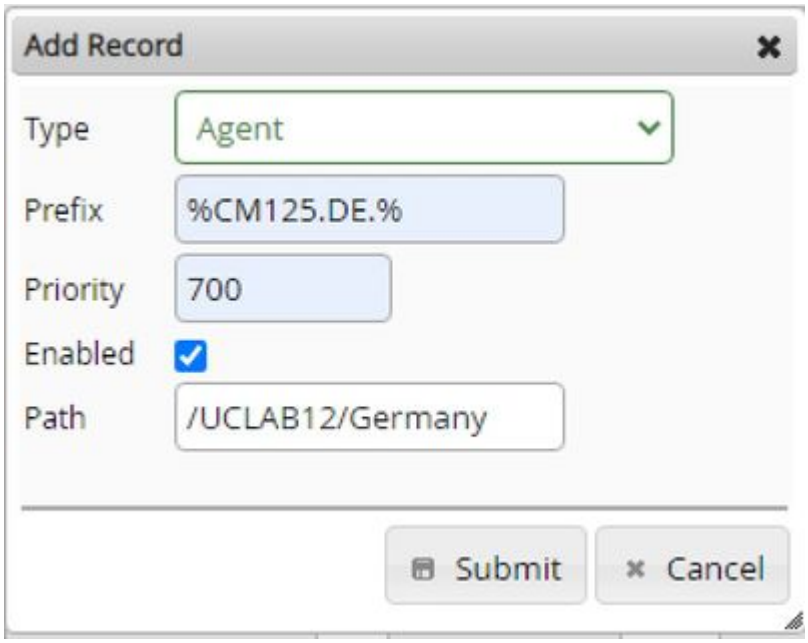


4. 选择+以添加新规则。显示空白的Add Record框。
    1. 确保在Type下拉列表中选择适当的资源。
    可以为许多不同的资源创建前缀规则，如图所示。





2. 在Prefix框中输入前缀的值。
   注意：通配符为%。
3. 在Priority框中输入一个介于0和9999之间的值。
4. 选择路径框，然后选择资源应移动到的文件夹。
5. 完成框中的所有项目后，选择Submit。



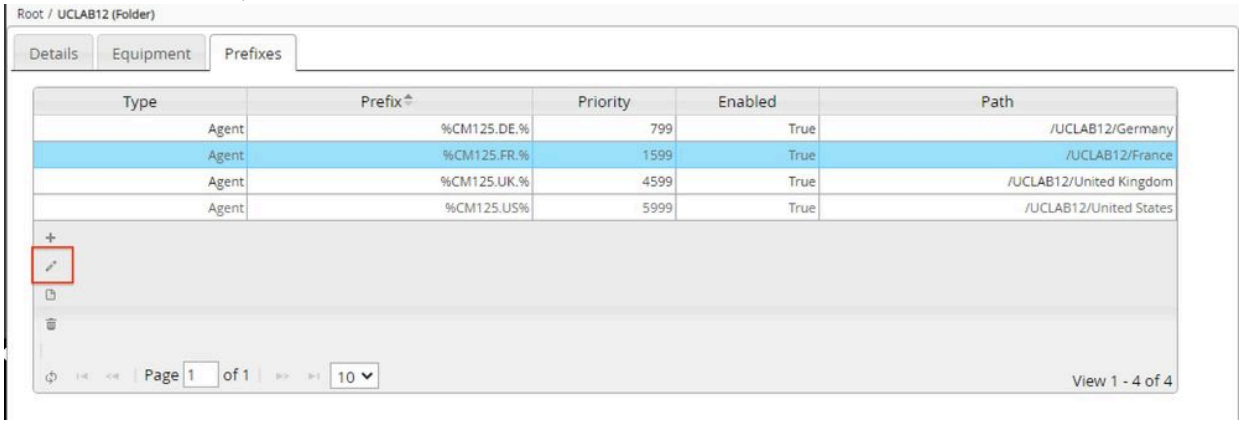
5. 重复这些步骤以添加其他前缀规则。
6. 在退出或注销CCMP/CCDM之前，必须选择Prefixes rules列表底部的Save。如果您的会话超时，任何尚未保存的更改都将丢失，必须重新输入。

2.编辑前缀列表

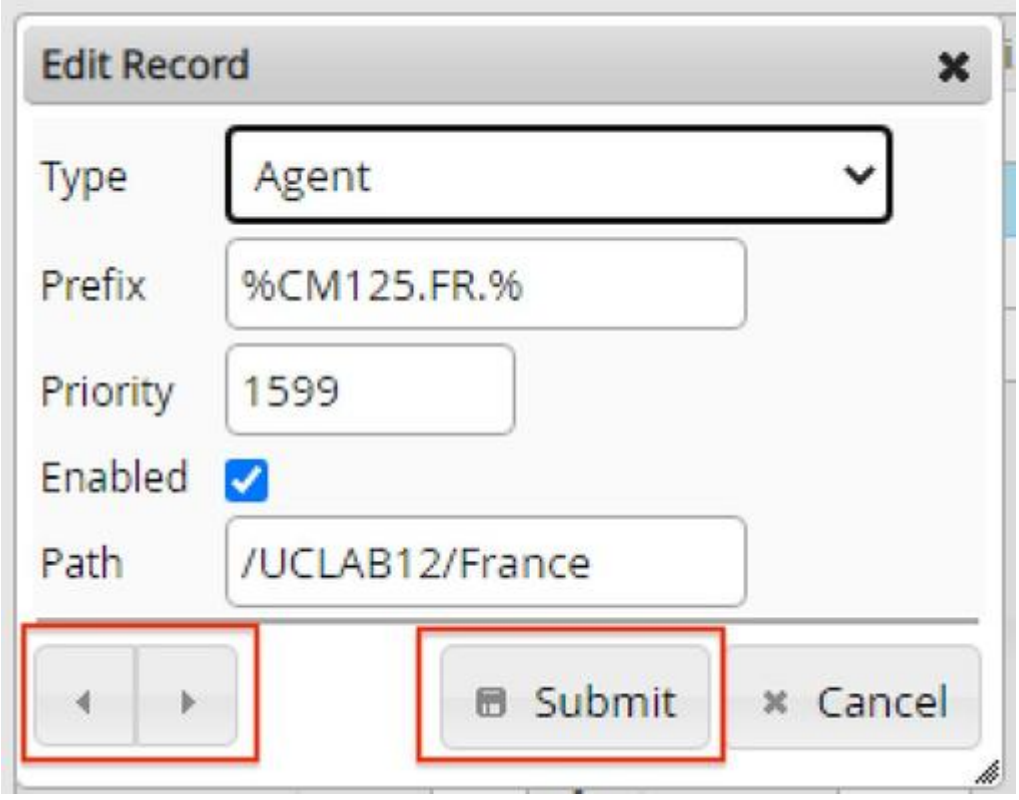
开始时，请记住这些指南。

- 规则仅对基本租户资源文件夹（本示例中为UCLAB12/Agent）中的资源起作用
  如果规则已更改，或者如果您希望重新分类已由以前的规则移动的资源，则必须将资源移回写入规则的租户中的基本文件夹。
- 前缀规则的优先级必须从最具体到最具体运行
  如果添加的新规则比其它规则更加具体，请确保将新规则的优先级配置为低于其它规则中的优先级。

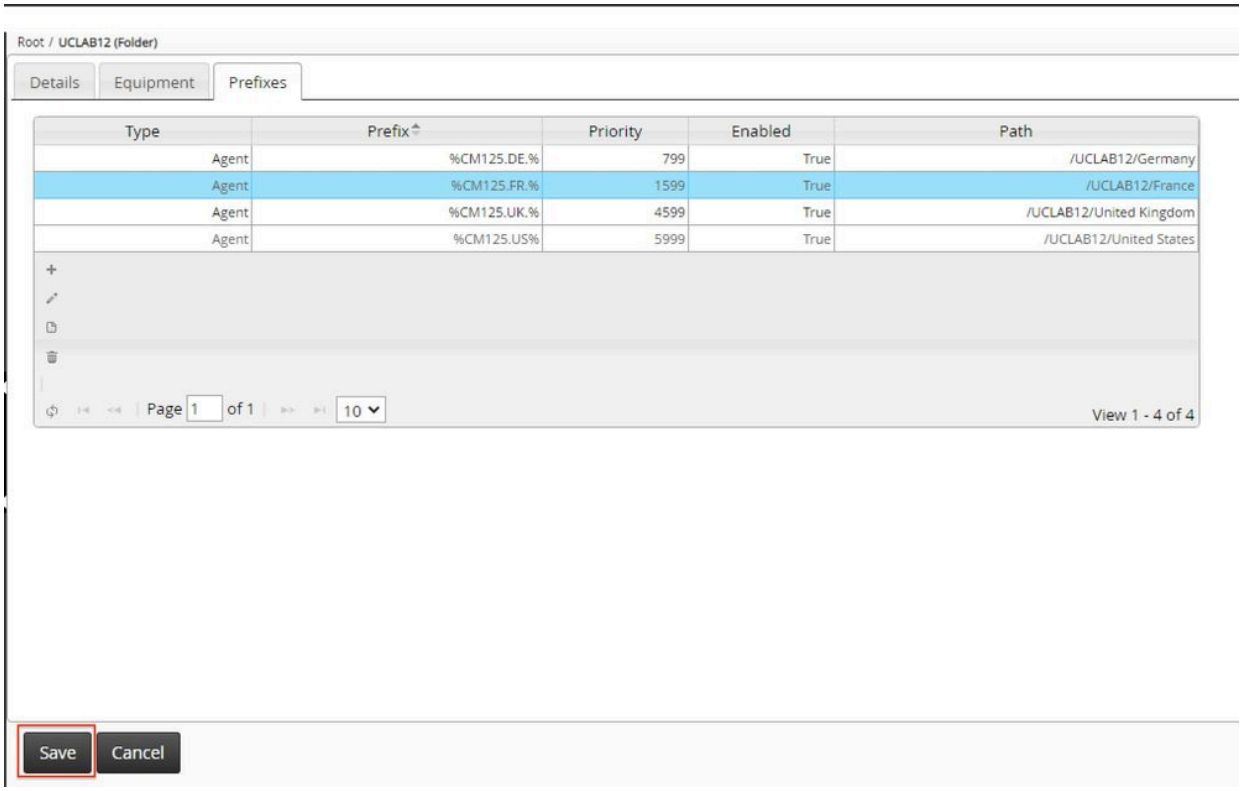
1. 编辑存在的前缀规则
    1. 导航回接口中的Prefixes选项卡。
    2. 选择要修改的行，然后选择铅笔图标。铅笔在图中用红色圈出。



    3. 在“编辑记录”框中，进行所需的更改。如果错误地选择了错误的行，请选择框底部的前进/后退箭头在行之间移动。
       如果不选择Submit，所做的任何更改都将丢失。必须完成并提交每个编辑，然后才能编辑或添加其他规则。如果您在一行上进行更改，则使用箭头更改第二个记录，第一个更改将丢失。

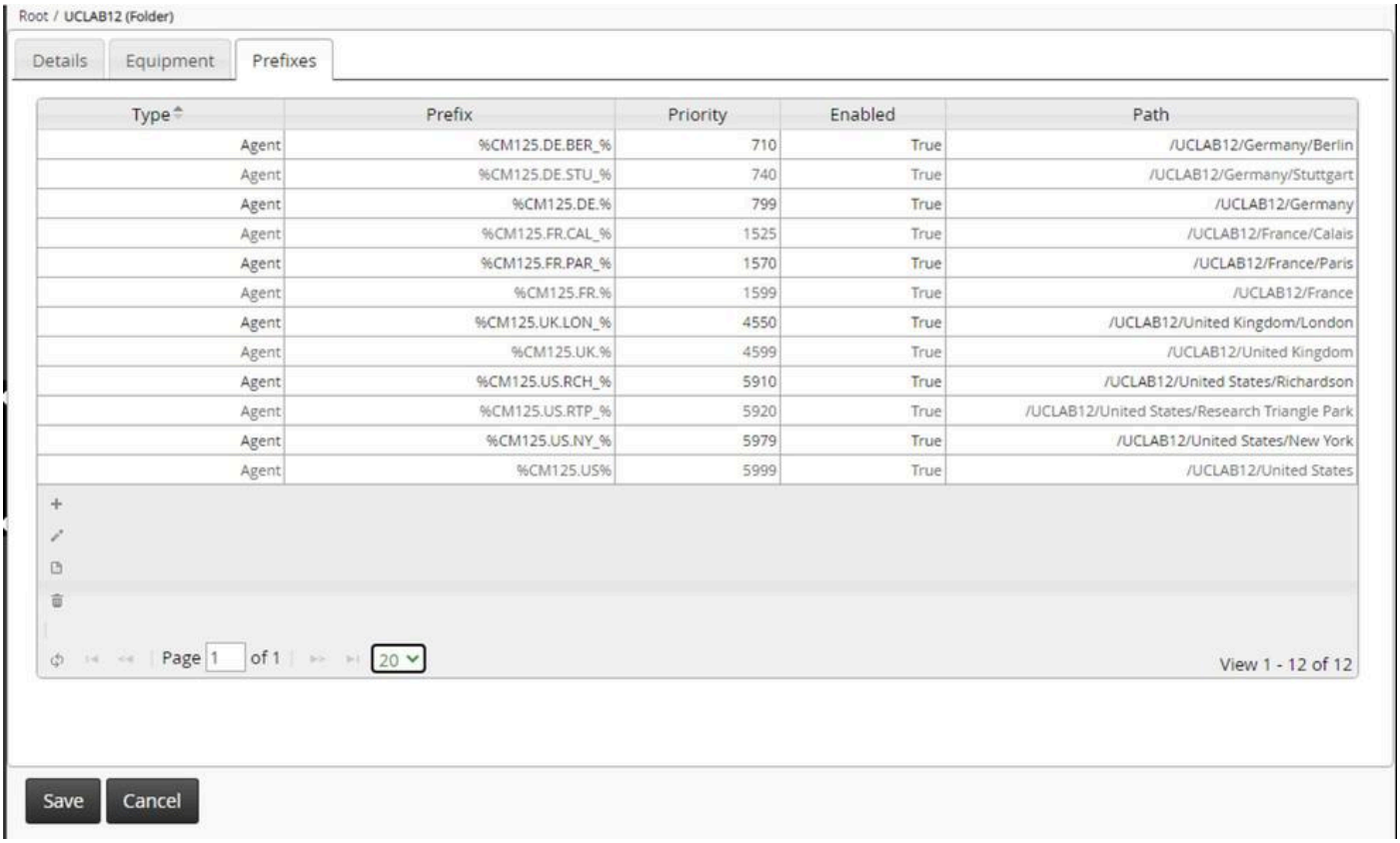


    4. 进行所需的更改后，选择“前缀”页底部的保存以更新数据库。



2. 添加新规则
    - 可以随时使用第1.4节中列出的相同步骤添加新规则。
      这允许您轻松添加新地点、团队等，以及进一步细分资源。
      示例：一家公司在美国某个州有一个联系中心位置，并使用规则将资源移至该州的文件夹。他们以相同状态打开另一个站点，现在希望按他们所在的办公室对资源进行分组。
      可以编辑已经存在的规则，以包括位置标识符和添加有第二个位置的标识符和相关文件夹的新规则。请确保将受此更改影响的资源移回租户的基本文件夹，以便正确应用更新的规则。

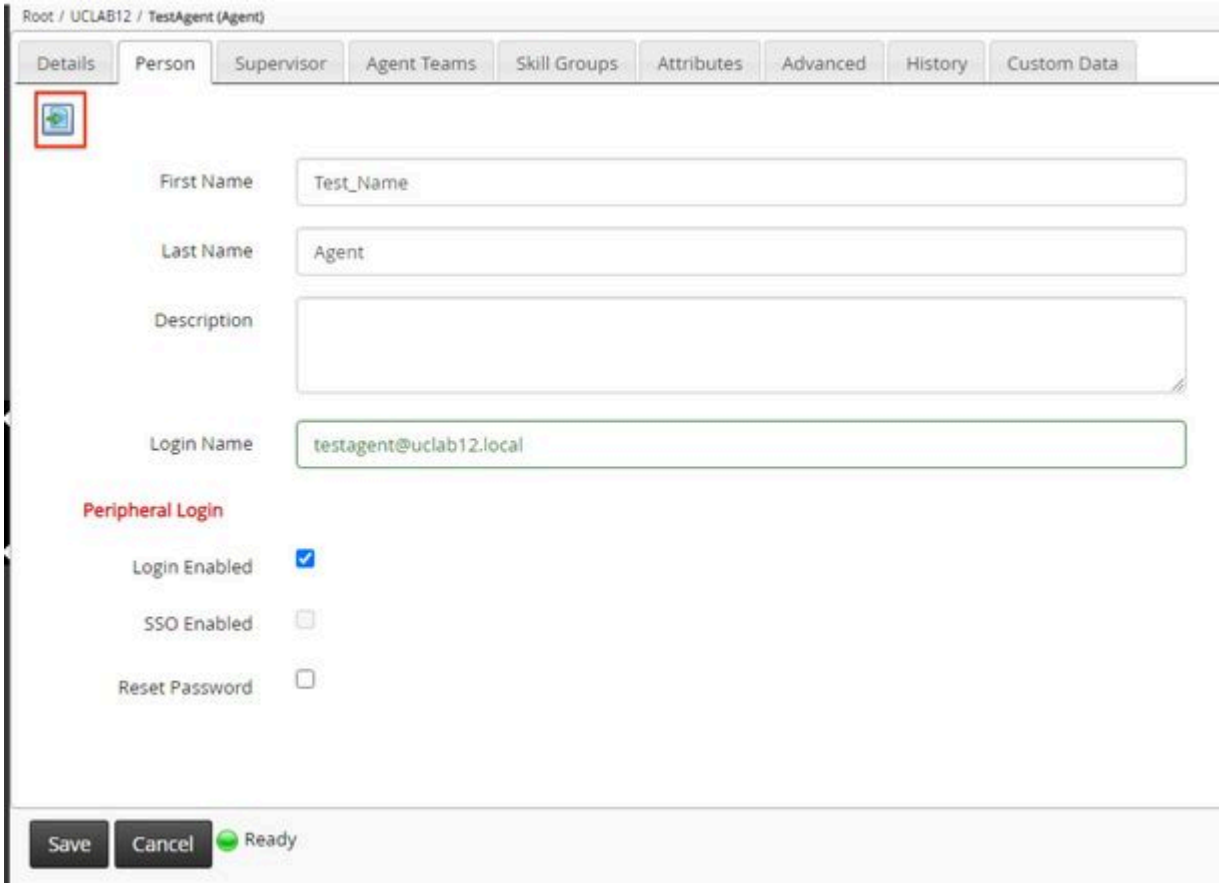
前缀规则的完整列表如图所示。



步骤3.创建或修改门户用户

创建新门户用户

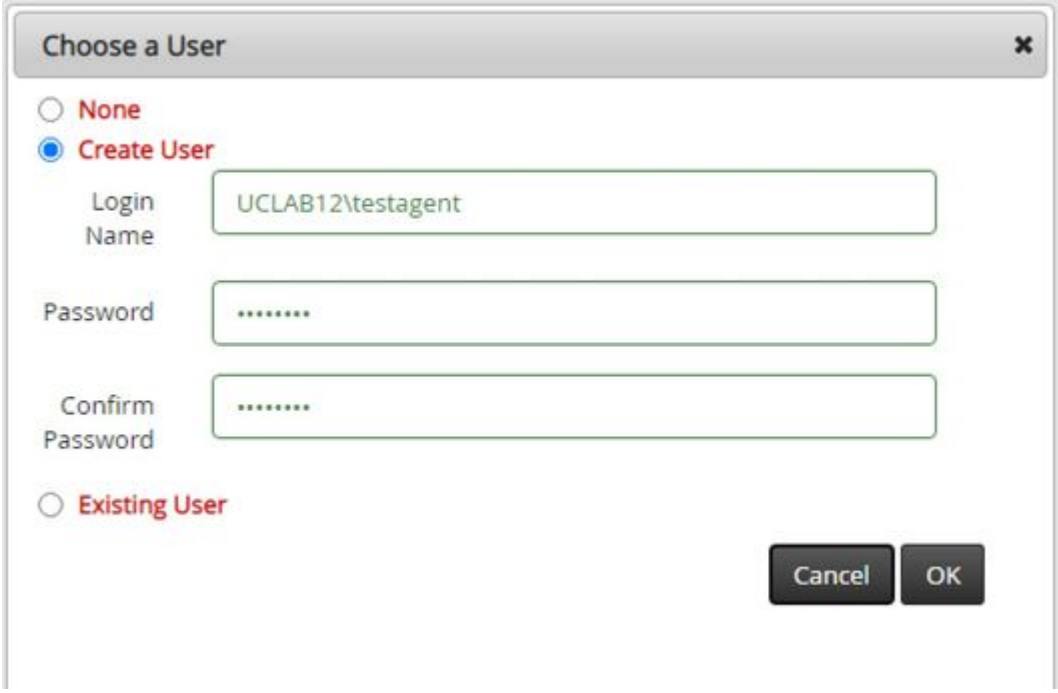
1. 在资源管理器中，选择租户文件夹。
2. 选择要作为门户用户调配的主管。
3. 选择Person选项卡，然后选择窗格顶部的链接（如图所示）以切换到Person记录。



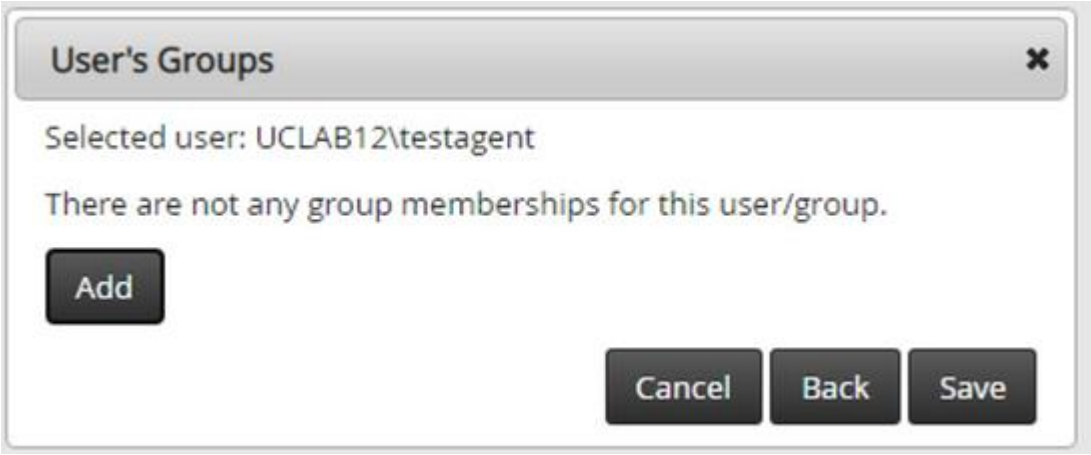
4. 在“人员”记录中，选择门户选项卡。
5. 选择Portal Account框旁的Edit按钮。



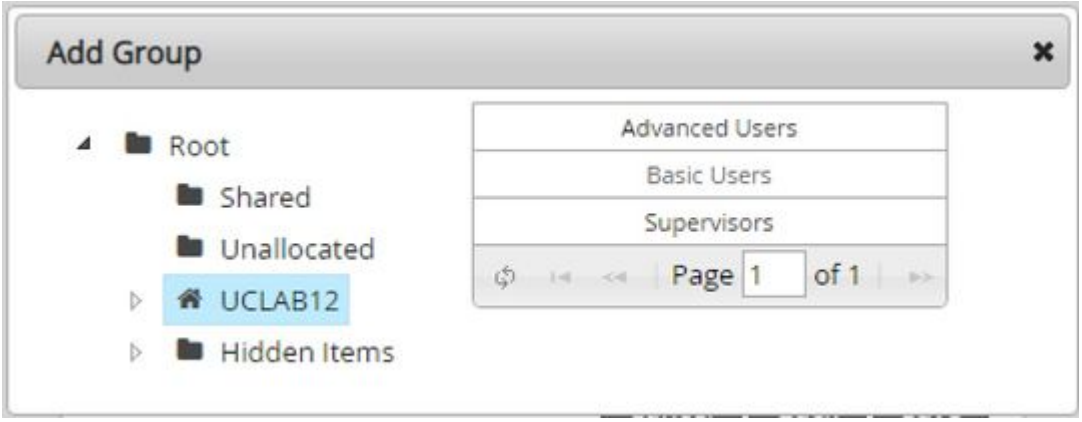
1. 在Choose a User框中，选择Create User。
2. 在表格中输入值。
    1. 如果您希望使用Active Directory对用户进行身份验证，请以DOMAIN\username或username@domain.com的格式提供用户名。
    2. 必须提供密码，即使对于域帐户也是如此。在Update a Portal User that Already Exists部分中从本地用户更改用户时，将忽略密码。
    3. 选择“确定”。



3. 在“用户组”框中，选择Add按钮。

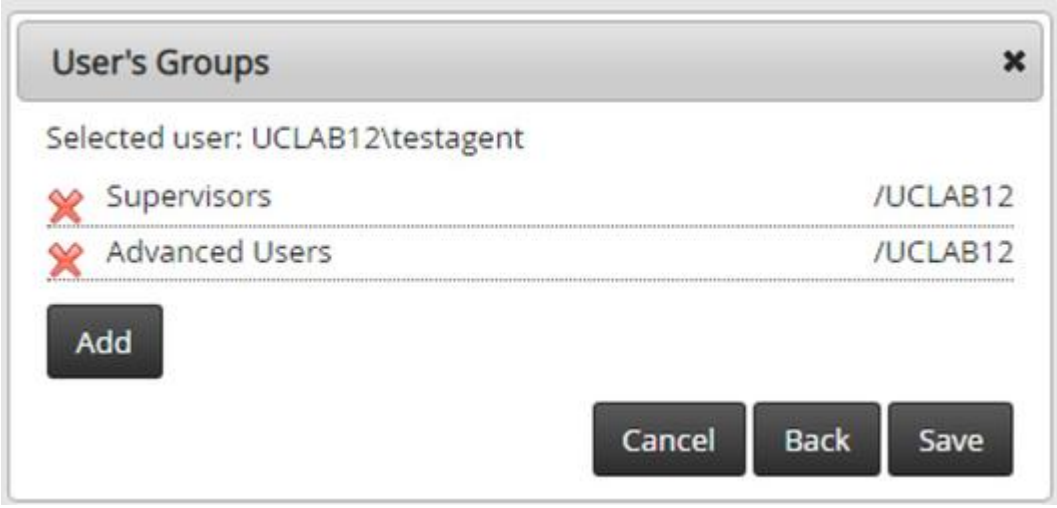


1. 选择Supervisors。

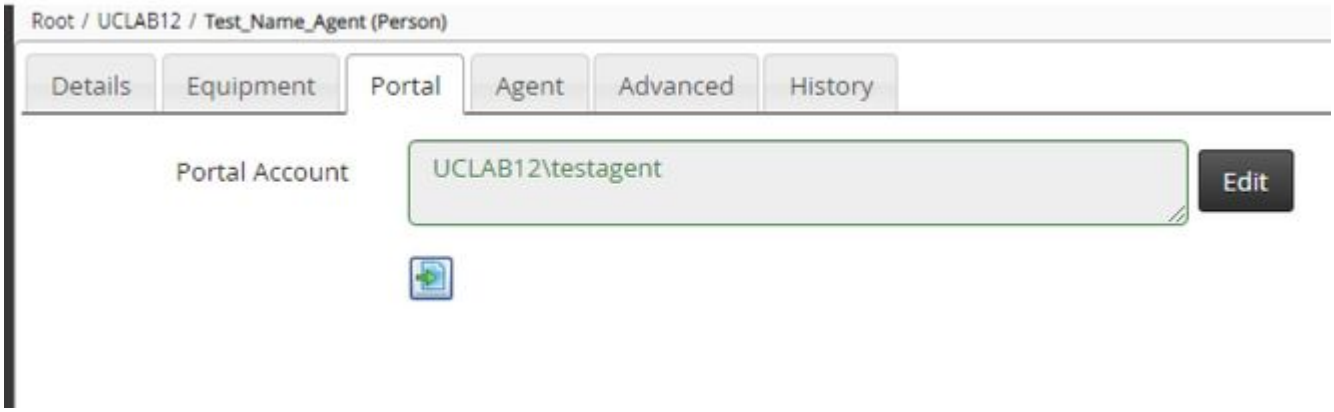


2. 再次选择添加，然后选择高级用户。

4. 选择Save。



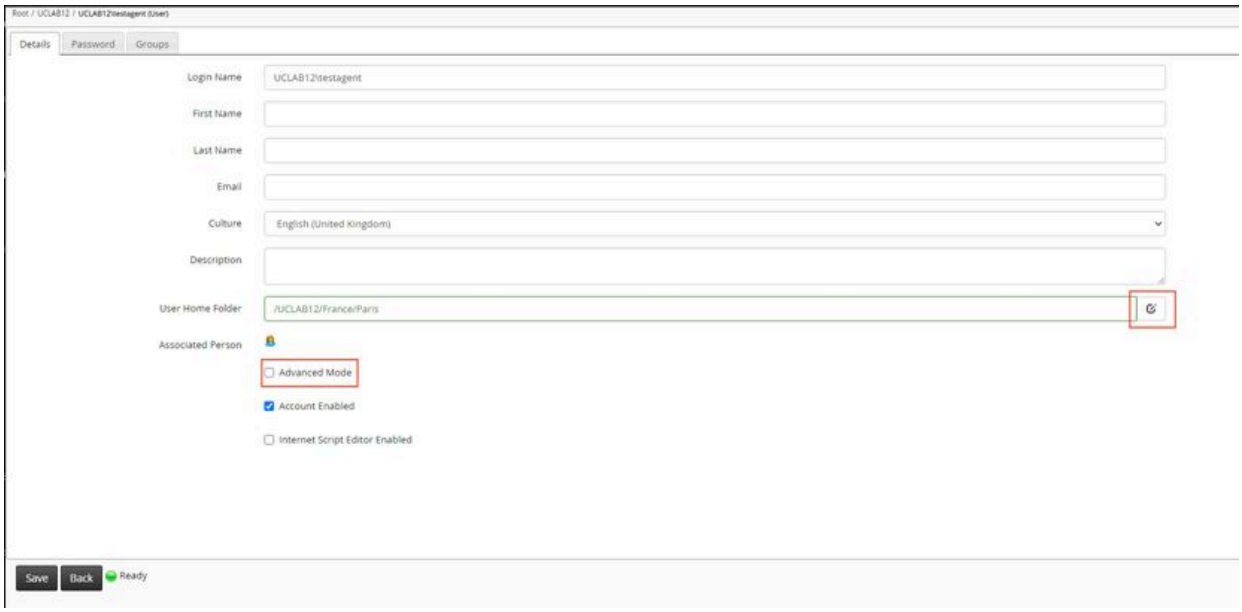
6. 选择Save以添加门户帐户。



7. 继续更新步骤，配置用户的默认文件夹并更新安全性。

更新已经存在的门户用户

1. 导航至安全 -> 用户配置，从列表中选择租户的文件夹。
2. 选择要编辑的用户。
3. 在Details选项卡上进行这些更改。
    1. 选择User Home Folder框旁的Edit按钮。
    2. 选择包含管理引擎在大多数时间使用的资源的文件夹。如前所述，主管可以在使用应用程序时切换到不同的文件夹，而此文件夹只是用户每次都默认使用的位置。
    3. 如果要为管理引擎启用小工具接口，请选中Advanced Mode框。



4. 如果用户将是Windows身份验证用户，请选择Password选项卡，然后确保未选中Local Login Enabled 复选框。
5. 选择Save将更改写入数据库。

测试

此时，主管能够根据通用标识符集过滤代理所需的所有配置都已完成。但是，您创建的前缀不会立即生效。根据前缀规则对资源进行排序的过程在每晚运行数据库维护作业时发生。这些作业以SQL Server代理作业的形式运行，并且对于大多数系统而言，这些作业安排在本地服务器时间凌晨12:00之后运行。

运行维护作业后，登录到CCMP门户页面并通过资源管理器进行导航。检查您预期要重新定位的资源是否已被重新定位，以及是否移动了未预期的资源。

使用您配置用于登录CCMP门户页面的主管的帐户。浏览工具并观察差异。当您选择资源时，系统会过滤列表以显示您选择作为默认文件夹的资源。选择其他文件夹，注意您能够看到其他资源。没有显示从树中某一点向前的所有资源的视图。文件夹确实会限制在任意一个位置可以看到的内容。可以非常轻松地扩展以创建安全边界。

故障排除

没有特定步骤可对此配置进行故障排除。

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）。