

Cisco CCE 12.Xでのデフォルトのドメイン名とマルチPGスーパーバイザの設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[ステップ1：グローバルドメインの設定](#)

[ステップ2：スーパーバイザの作成](#)

[ステップ3：別のPeripheralの同じユーザのスーパーバイザを作成します。](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、Cisco Unified Contact Center Enterprise(CCE)でデフォルトのドメイン名を設定するために必要な手順について説明します。また、このドキュメントでは、非シングルサインオン(SSO)ソリューションでCCE環境内の複数のCisco Unified Communication Manager(CUCM)ペリフェラルゲートウェイ(PG)のスーパーバイザを作成して有効にする方法について説明します。

著者：Cisco TAC エンジニア、Anuj Bhatia

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

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

使用するコンポーネント

このドキュメントで使用されている情報は、UCCEソリューション12.0(1)バージョンに基づいています。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。ネットワークが稼働中の場合は、すべてのステップの潜在的な影響を確実に理解してください。

背景説明

非SSO環境のUCCE 12.Xソリューションでは、スーパーバイザはユーザ名でログインできます。UserPrincipalName(UPN)またはsamAccountName(SAM)アカウント形式に制限はありません。このソリューションでは、ドメインを選択できるデフォルトのドメイン名オプションを追加して、この設定を行います。スーパーバイザがユーザ名でログインすると、必要に応じてグローバルドメイン名がユーザ名に付加されます。

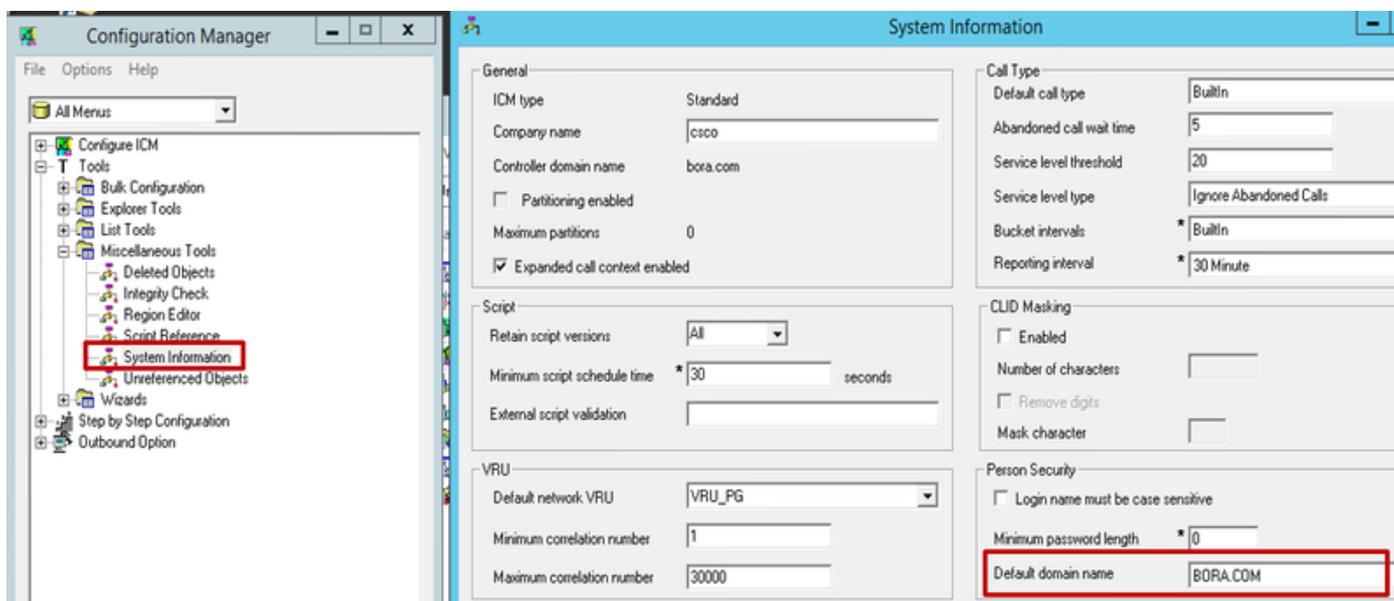
この機能拡張は、スーパーバイザが複数のPGにサインインするシナリオ(従来はUPN形式のユーザ名でサインインする必要がある)にも役立ちます。

同じ設定を行うために必要な手順は、設定セクションで強調表示されています

設定

ステップ1：グローバルドメインの設定

1. CCE設定権限ユーザで管理者サーバ(AW)にログインします。
2. 「構成マネージャ」>「その他のツール」セクションから「システム情報」ツールを起動します。
3. [既定のドメイン名]フィールドからドメインを選択し、保存します。



4. 変更を確認するには、AWデータベースに対して指定されたクエリを実行し、ドメイン名と保存先のUser_Groupテーブルを調べます。

- UserGroupID=1のUser_Groupからドメイン名*を選択します

SQLQuery1.sql - AW...dministrator (87)*

```
select DomainName, * from User_Group where UserGroupID=1
```

DomainName	UserGroupID	CustomerDefinitionID	UserGroupName	UserGroupType	Description	ServiceProvider	ReadOnly	FeatureSetID	Change Stamp	UserGuid	UserNam	
1	BORA.COM	1	NULL	DBO	U	The ICM System Administrator	Y	N	NULL	1	NULL	NULL

ステップ2 : スーパーバイザの作成

1. Configuration ManagerツールからAgent Explorerを起動し、新しいエージェントを作成します。
2. エージェントをスーパーバイザレベルに昇格させます。[Supervisor]チェックボックスをオンにします。この時点で、このツールはactive directory内のagent_oneの存在を検証します。

Agent Explorer

Select filter data

Peripheral: cucm_pg_1

Optional Filter: None Condition: Value (Case Sensitive)

Hide legend

- (1) Agent
- (2) Route
- (3) Peripheral target
- (4) Label

Click on an item to edit or view its contents. Use the Add buttons to create new items.

- cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2
- cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3
- cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4
- cucm_pg_1.bhatia_Anuj
- cucm_pg_1.One_Agent**
- cucm_pg_1.Two_Agent
- UNASSIGNED

Agent Advanced Skill group membership

Select Person ...

Personal information

Enable logins

Enable single sign-on (SSO) SSO is globally disabled.

First name * Agent

Last name * One

Login name * agent_one

Person Description

Password

Confirm password

Agent Information

Enterprise name: * cucm_pg_1.One_Agent

Peripheral name:

AgentID: * 798157404 (value will be created if left blank)

Supervisor:

エラーがない場合は、ユーザ名を持つユーザ設定が保存されます。

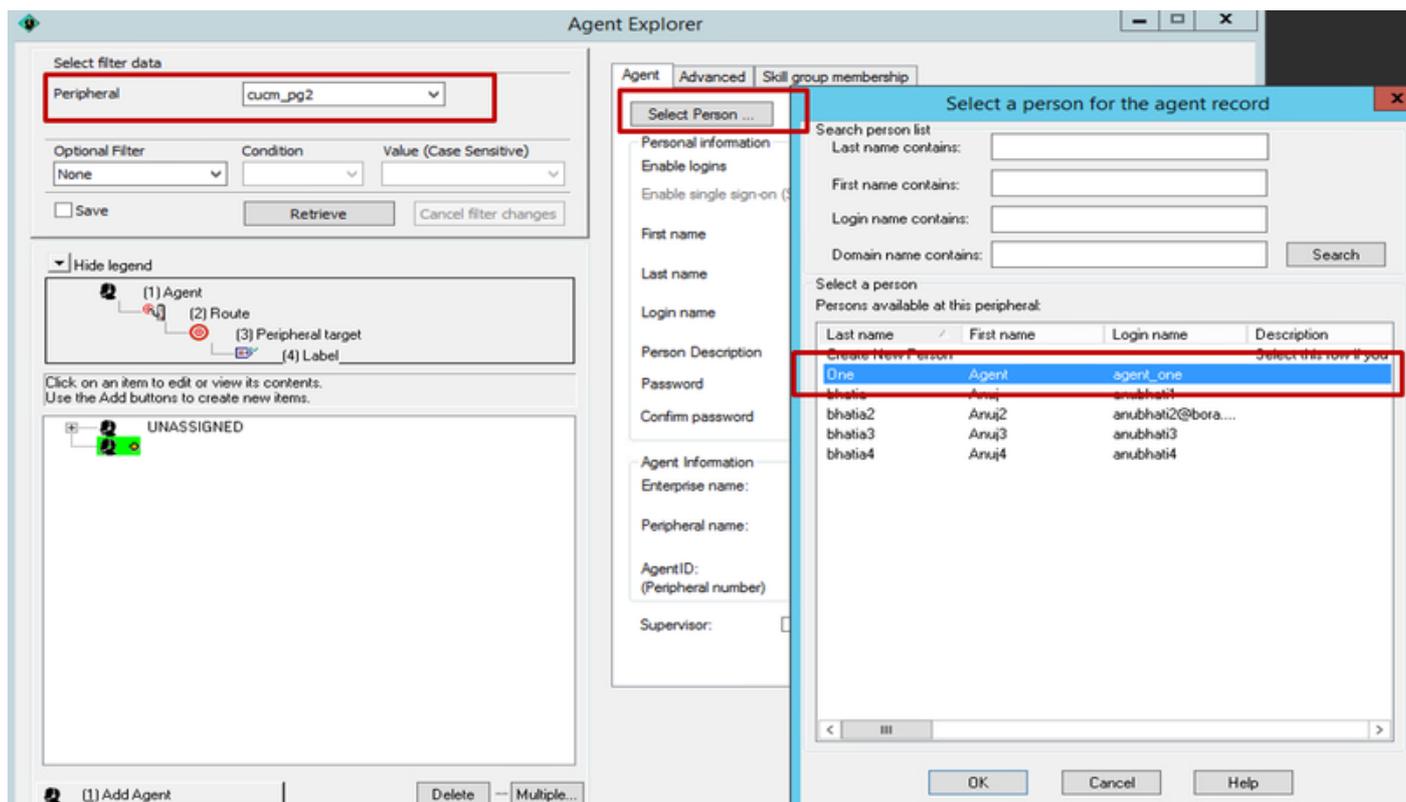
3. この段階で、agent_oneはユーザ名だけでFinesse、CUIC、およびCCEAdminページにログインできます。

ステップ3 : 別のPeripheralの同じユーザのスーパーバイザを作成します。

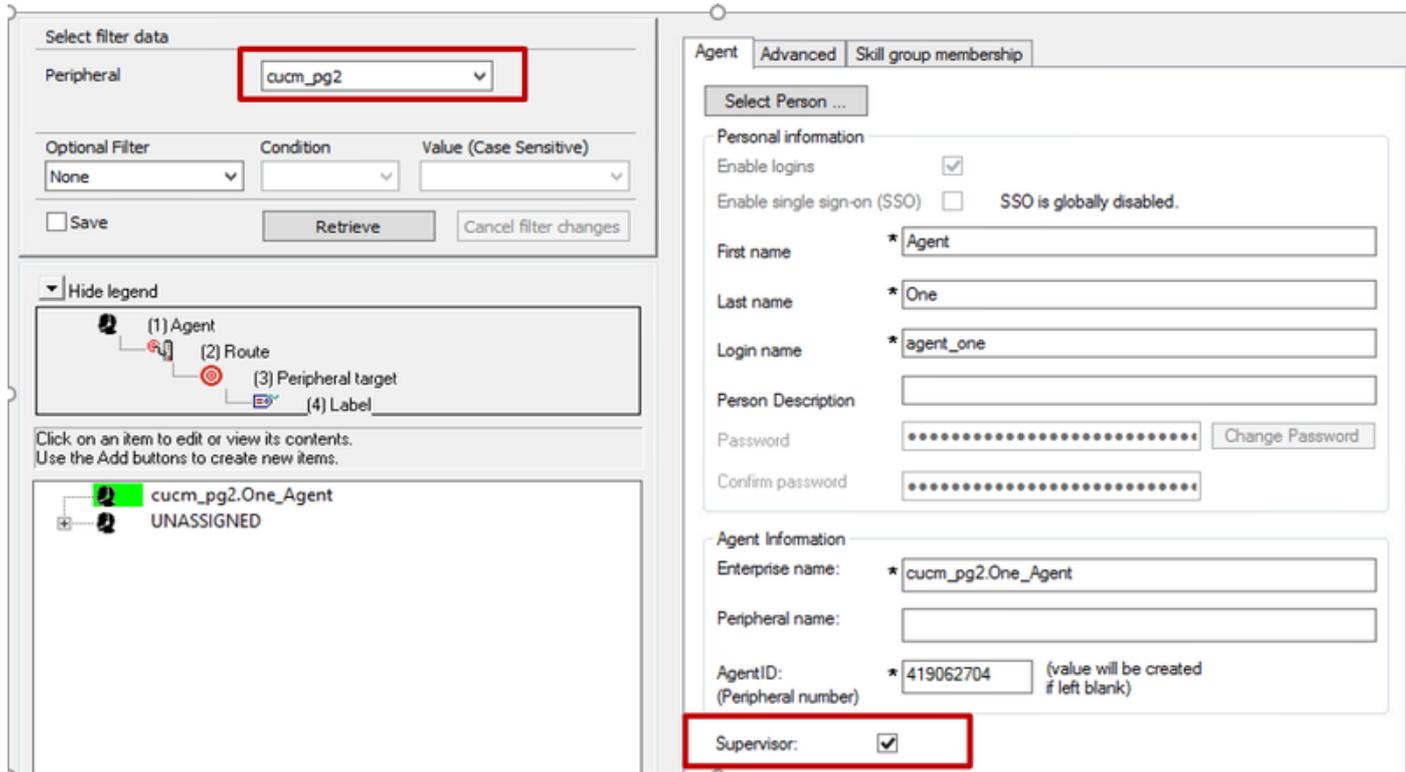
1. コンフィギュレーションマネージャツールでエージェントエクスプローラを開き、ペリフェラルのプルダウンを別のCUCM PGサーバに変更します。この例では、cucm_pg2ペリフェラルが使用されます。

2. 「エージェントの追加」を選択し、「個人の選択」を実行します。

3. リストから同じagent agent_oneを選択し、[OK]を押します。



4. 「スーパーバイザ」チェックボックスを選択し、レコードを保存します。



5. 現在、2人のスーパーバイザが同じ個人レコードに接続されています。

6. [Agent]テーブルと[Person]テーブルを確認して、この関連付けを確認します。

Results	Messages						
SkillTargetID	PersonID	AgentDeskSettingsID	ScheduleID	PeripheralID	EnterpriseName	PeripheralNumber	ConfigParam
1	5001	5000	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia_Anuj	852072608	NULL
2	5003	5001	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia2_Anuj2	845682247	NULL
3	5004	5002	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia3_Anuj3	640117427	NULL
4	5005	5003	NULL	5000	cucm_pg_1.bhatia4_Anuj4	814648482	NULL
5	5007	5004	NULL	5000	cucm_pg_1.One_Agent	798157404	NULL
6	5008	5004	NULL	5004	cucm_pg2.One_Agent	419062704	NULL

SQLQuery3.sql - AW...dministrator (59) * SQLQuery2.sql - AW...dministrator (58) SQLQuery1.sql - AW...dministrator (57)

```
select * from t_Person where PersonID=5004
```

Results	Messages						
PersonID	FirstName	LastName	LoginName	LoginNameShadow	Password	PasswordChangeRequired	PasswordLastChangedTime
1	5004	Agent	One	agent_one	AGENT_ONE	{enc:1}1B2M2Y8AsgTpgAmY7PhCfg==	0
							NULL

同じクレデンシャルを持つスーパーバイザは、それぞれのペリフェラルのfinesseサーバにログインし、必要なチームをモニタできます。

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。