

CUICでエージェントチームリストを更新して同期する方法

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](#)

[問題](#)

[解決方法](#)

[確認](#)

概要

このドキュメントでは、Administration Server(ADMINISTRATION)およびReal-Time Data Server(AW)のエージェントチームリストを更新し、Cisco Unified Intelligence Center(CUIC)で同期するプロセスについて説明します。

前提条件

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)11.6
- CUIC 11.6

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- UCCE
- CUIC

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- UCCE 11.6
- CUIC 11.6

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。対象のネットワークが稼働中である場合には、どのようなコマンドについても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

背景説明

エージェントチームリストのメンバーは、ビジネス要件に基づいて時間ごとに変更されます。新しいエージェントまたは既存のエージェントがエージェントリスト(AGL)に追加または削除された場合、これはCUICでも更新する必要があります。これにより、エージェントチームのレポートが正確になり、現在のメンバーであるすべてのエージェントが含まれます。

問題

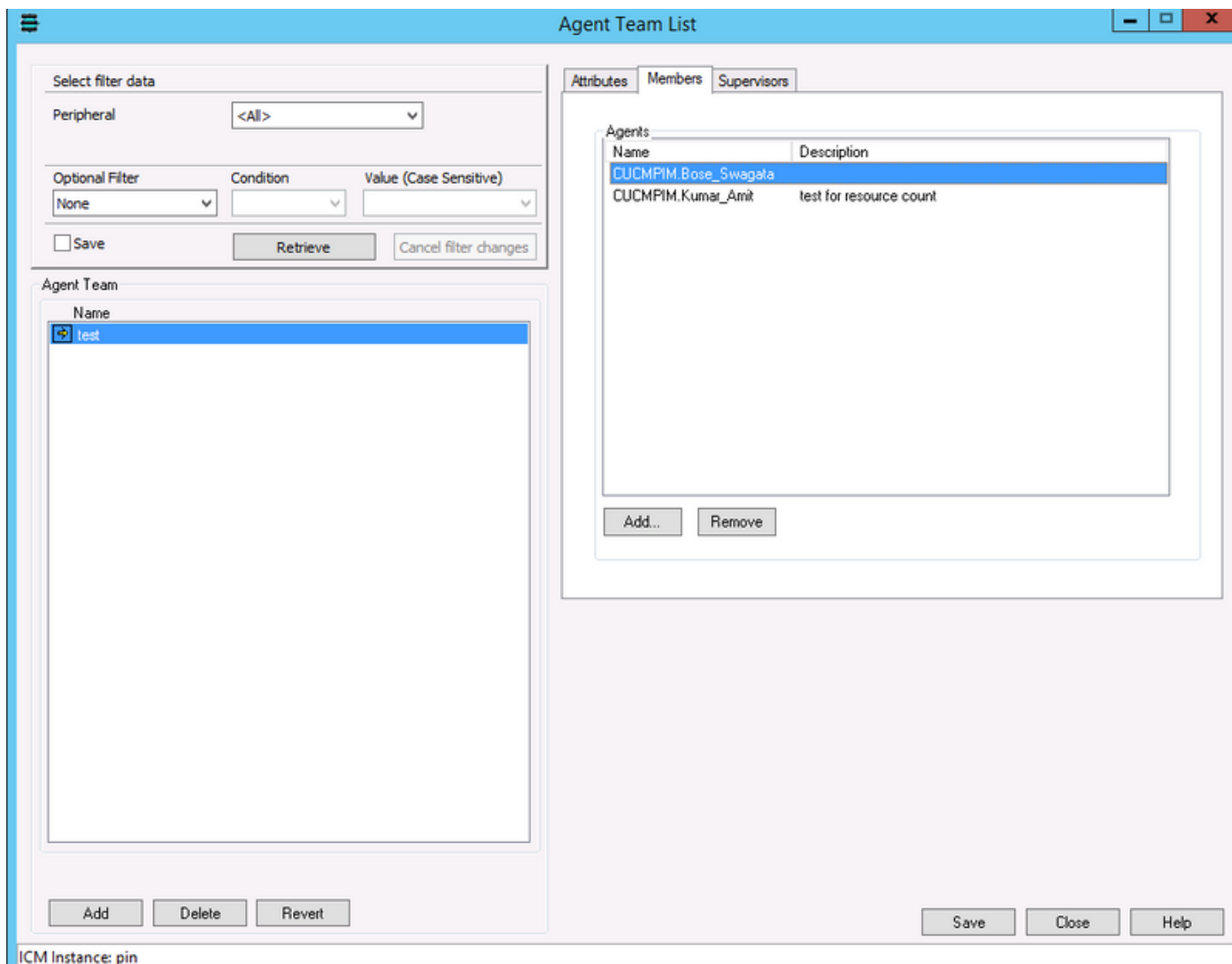
AWのエージェントチームリストを更新し、CUICがこの更新を同期して取得できることを確認する方法。

解決方法

ステップ1：設定マネージャにアクセスできるユーザIDを使用してAWにログインします。

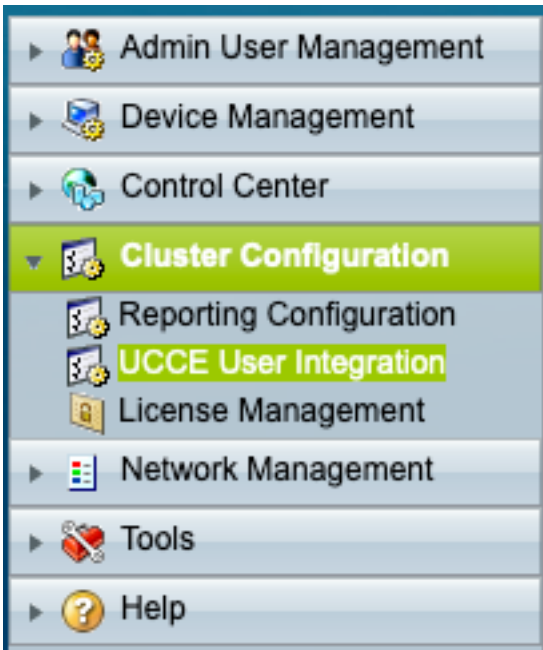
ステップ2:Configuration Managerで、[Tools]、[List Tools]の順に展開し、[Agent Team List]をダブルクリックします。

ステップ3：メンバーの編集が必要なエージェントチーム名を強調表示します。[メンバー]タブをクリックし、編集します。このドキュメントの例では、図に示すように[Save]をクリックします。

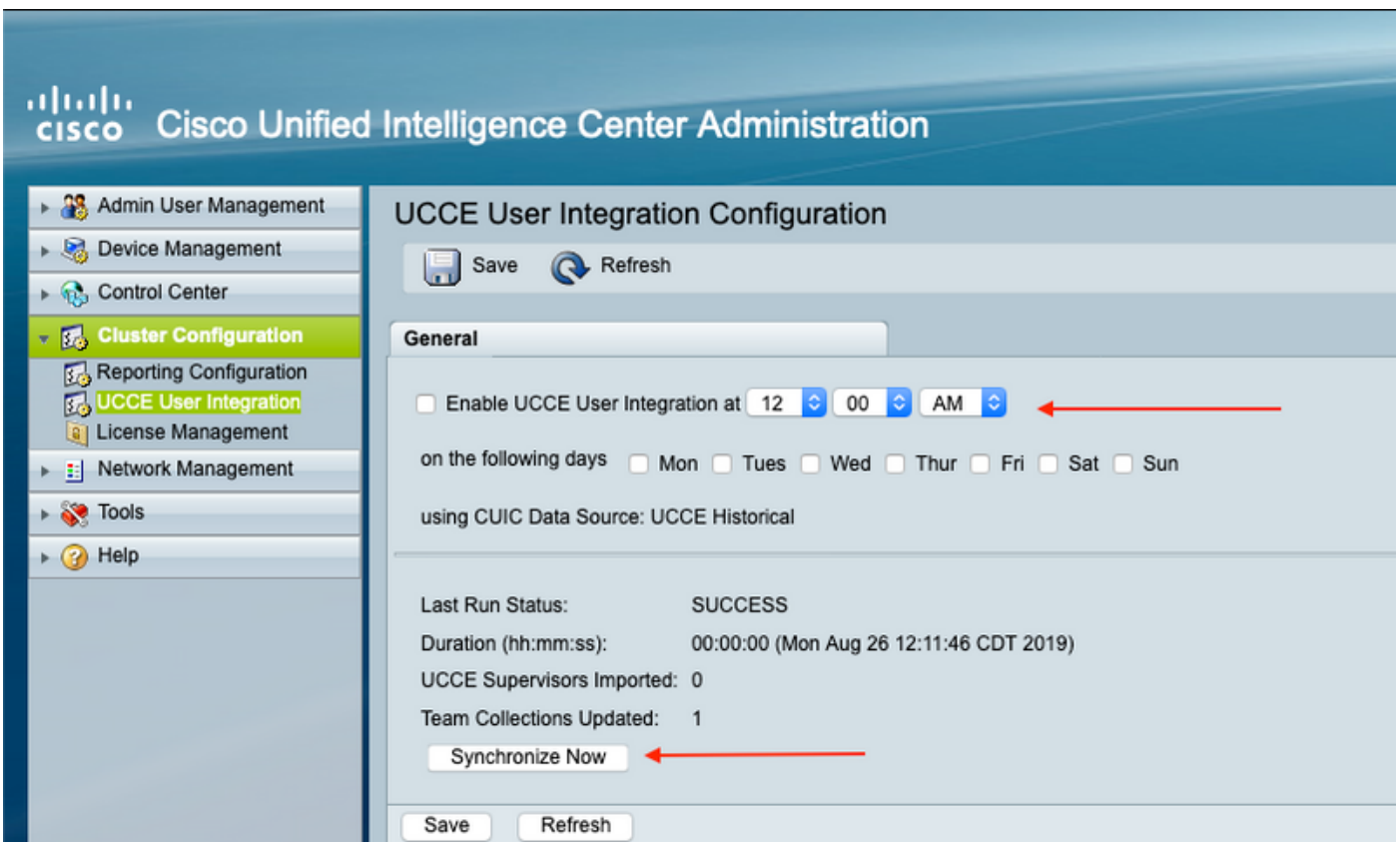


ステップ4:CUIC OAMPにログインします(URLの形式は : <https://<CUICのIPアドレス>/oamp/>)。

ステップ5:[Cluster Configuration]メニューを展開し、[UCCE User Integration]をクリックします。
図に示すように



ステップ6:UCCE User Integration Configuration(UIC)では、同期操作(SYN)、スケジュール、または今すぐ実行の2つのオプションを考慮できます。



注：[Synchronize Now (今すぐ同期)]は、メンテナンス時間帯にのみ選択することをお勧めします。

ステップ7：同期操作が完了したら（ステップ7）、サマリーレポートには、図に示すように更新がリストされます。

Last Run Status: SUCCESS
Duration (hh:mm:ss): 00:00:00 (Mon Aug 26 13:32:36 CDT 2019)
UCCE Supervisors Imported: 0
Team Collections Updated: 1

Synchronize Now

確認

ここでは、設定が正常に機能しているかどうかを確認します。

レポート内で[Filter]を選択し、更新されたチームを選択して、AWと同じメンバーリストがリストされていることを確認します。

Choose Filter

Parameters

Agent Names (eugene_10)

▲ Values cannot be empty

Available: 3 Values

Selected: 0 Values

Search Available

Search Selected

> test (2/2)

CUCMPIM.Bose_Swagata

CUCMPIM.Kumar_Amit

Run