# 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

<u>概要</u> <u>前提条件</u> <u>要件</u> <u>使用するコンポーネント</u> <u>背景説明</u> <u>問題</u> <u>解決方法</u> 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実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

5	Agent Team List	D X
Select filter data Peripheral <all></all>	Attributes Members Supervisors	
Optional Filter     Condition     Value (Case Sensitive)       None     ✓     ✓       Save     Retrieve     Cancel filter changes	CUCMPIM.Bose_Swageta CUCMPIM.Kumar_Amit test for resource count	
Agent I eam Name	Add Remove	
Add Delete Revert	Save Close	Help
ICM Instance: pin		

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。

Cisco Unified Intelligence Center Administration						
Admin User Management	UCCE User Integration Configuration					
Bevice Management	Save 🔿 Refresh					
Gontrol Center     Gontr						
👻 🕵 Cluster Configuration	General					
Reporting Configuration     G     UCCE User Integration     License Management	□ Enable UCCE User Integration at 12 📀 00 📀 AM 📀					
Network Management	on the following days Mon Tues Wed Thur Fri Sat Sun					
🕨 💸 Tools	using CUIC Data Source: UCCE Historical					
▶ ② Help						
	Last Run Status:       SUCCESS         Duration (hh:mm:ss):       00:00:00 (Mon Aug 26 12:11:46 CDT 2019)         UCCE Supervisors Imported:       0         Team Collections Updated:       1         Synchronize Now          Save       Refresh					

**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				$\times$
Parameters				
Values cannot be empty				
Available: 3 Values			Selected: 0 Values	Õ
Search Available	٩		Search Selected	٩
> test (2/2) CUCMPIM.Bose_Swagata CUCMPIM.Kumar_Amit		> > *		
				Run