

UCCE의 여러 CUCM 주변 장치 간에 슈퍼바이저 구성

목차

- [소개](#)
 - [사전 요구 사항](#)
 - [요구 사항](#)
 - [사용되는 구성 요소](#)
 - [상담원 문제에 슈퍼바이저 역할 할당](#)
 - [솔루션](#)
-

소개

이 문서에서는 둘 이상의 에이전트 주변 장치가 구성되어 있는 Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 환경에서 여러 CUCM(Cisco Unified Call Manager) 주변 장치 게이트웨이(PG)의 팀을 모니터링하려는 슈퍼바이저를 구성하는 절차에 대해 설명합니다.

기고자: Porvi Binaikiya 및 Anuj Bhatia, Cisco TAC 엔지니어

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise)
- CUCM(Cisco Unified Call Manager)

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco UCCE(Unified Contact Center Enterprise) 릴리스 11.6(x)
- Cisco CCE(Contact Center Enterprise) 관리 툴
- CUCM 릴리스 11.X

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

상담원 문제에 슈퍼바이저 역할 할당

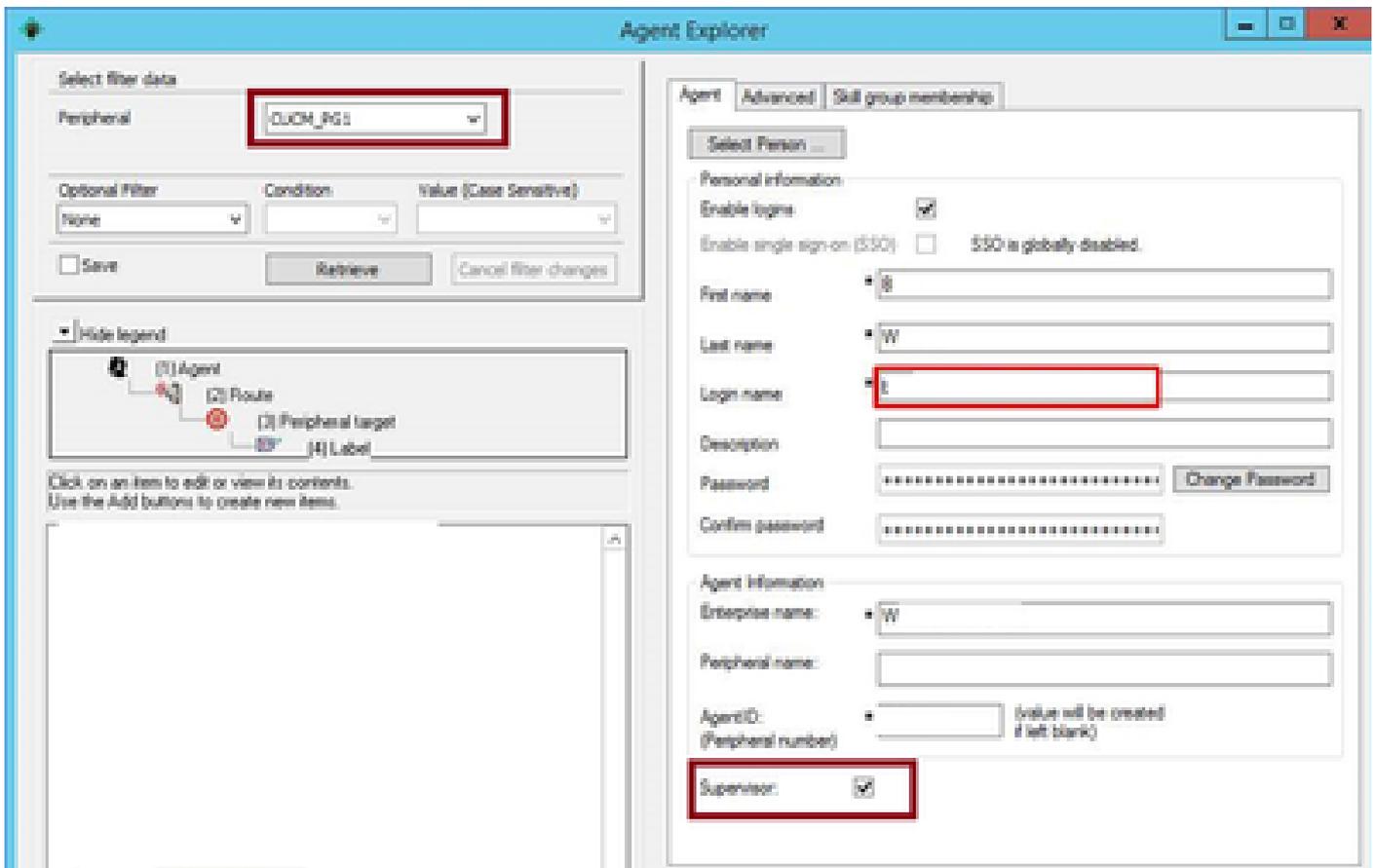
UCCE 11.6에서는 기본적으로 관리자가 더 이상 구성 관리자 도구를 사용하여 이미 있는 사람을 선택하여 다른 슈퍼바이저 또는 에이전트에 이미 할당된 슈퍼바이저 또는 에이전트로 할당할 수 없습니다. 틀이 생성하는 오류는 "사용자가 이미 슈퍼바이저"입니다.

이 문제는 이 결함 [CSCvf89574 Person 구성 지원](#)에 여러 슈퍼바이저가 없는 경우에 문서화되고 추적됩니다. 패치 형식의 해상도는 다음 링크에서 다운로드할 수 있습니다.

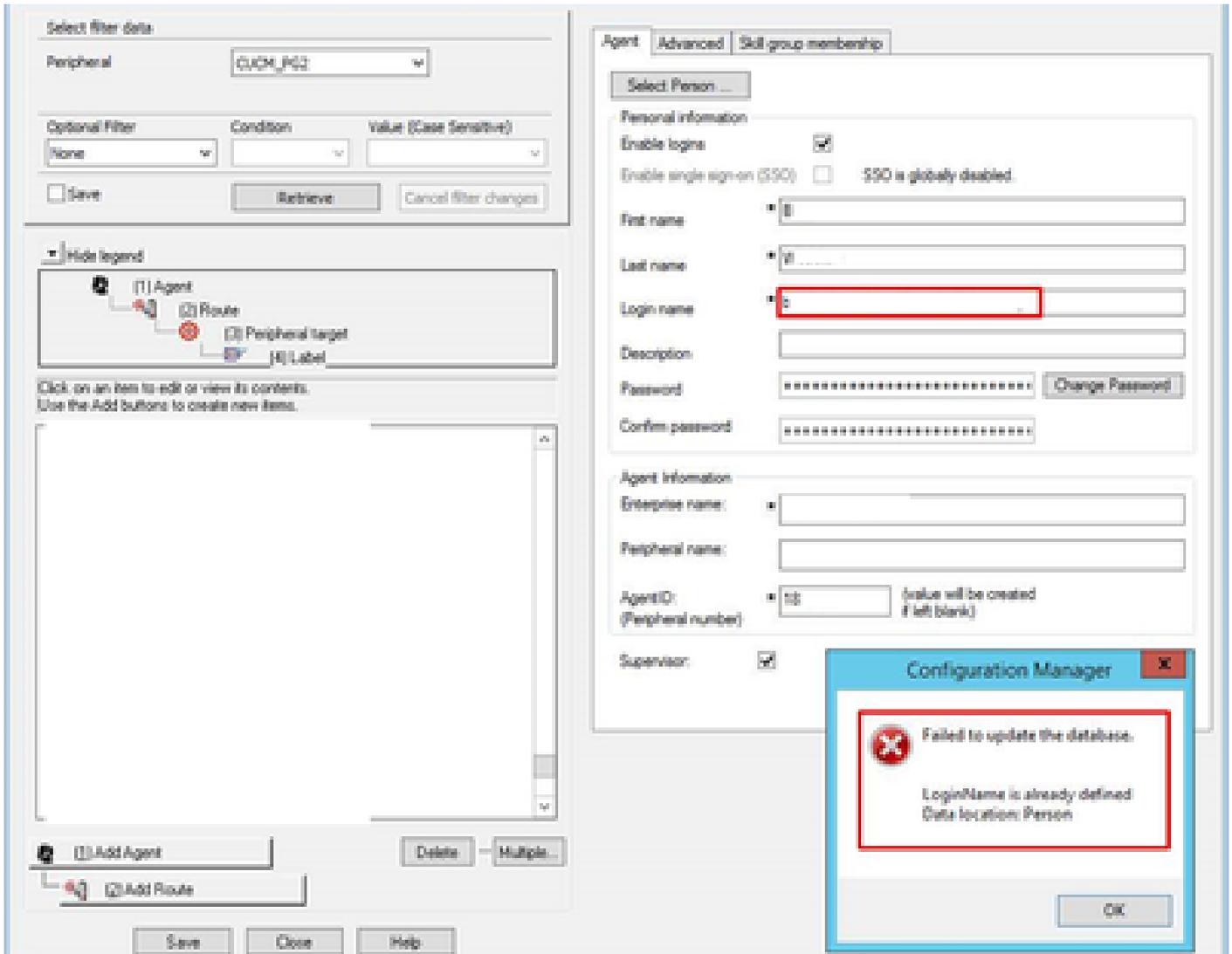
[Cisco Unified Contact Center ES\(Enterprise Engineering Specials\) 정보](#)

패치 설치 관리자의 경우 이러한 단계를 사용하여 두 주변 장치의 팀을 모니터링하도록 감독자를 구성하려고 하는데, 이 경우 항상 데이터베이스 업데이트 실패 오류가 발생합니다.

예를 들어, 주변 장치 PG1에서 에이전트는 로그인 이름 b.XXXX@domain.com으로 구성되며 그림과 같이 슈퍼바이저로 선택됩니다.



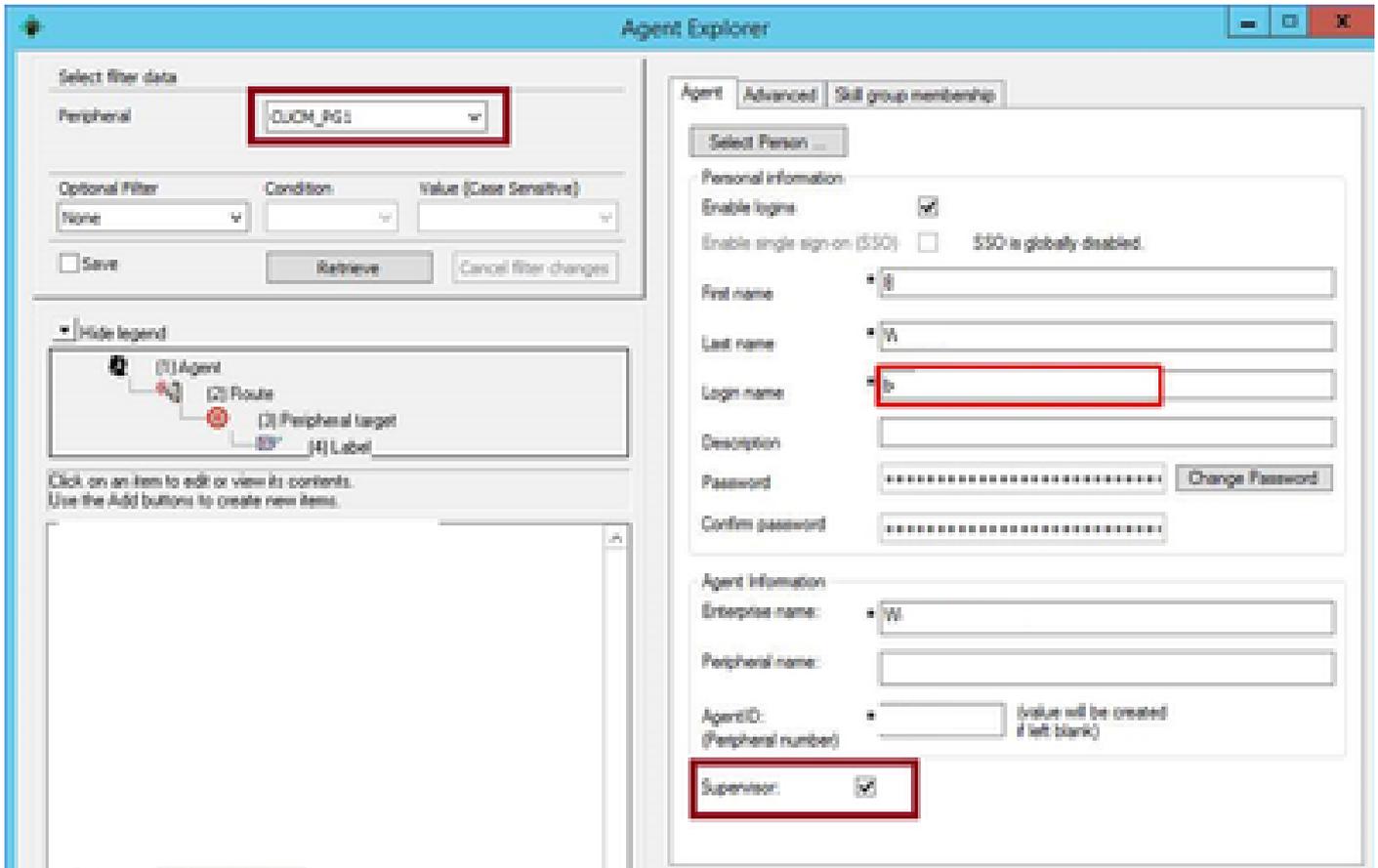
주변 장치 PG2에서 관리자가 동일한 세부 정보를 사용하여 에이전트를 구축하려는 경우 "LoginName이 이미 정의되었습니다. 데이터 위치: Person"(이미지에 표시된 대로)입니다.



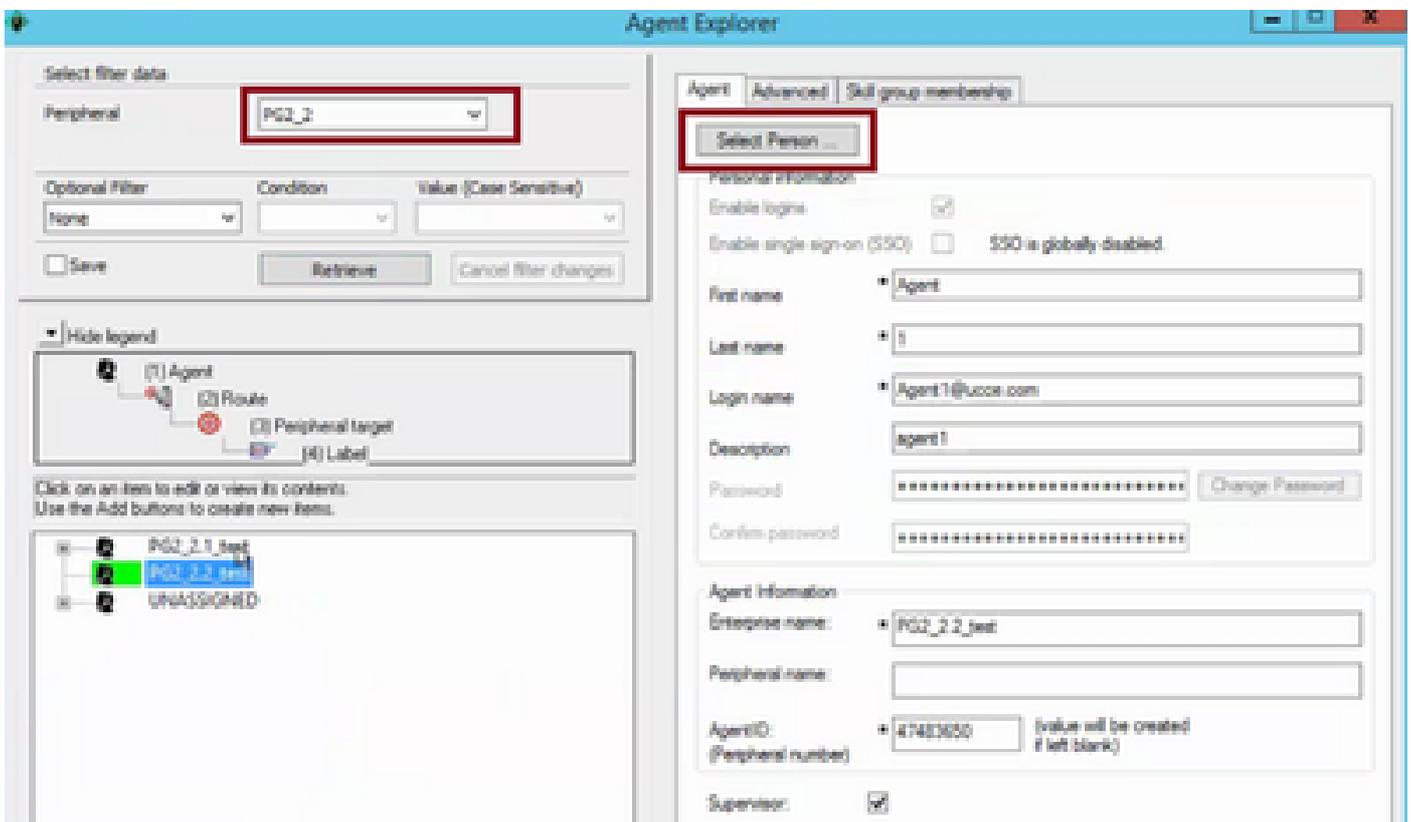
솔루션

이 시나리오를 해결하기 위해 두 주변 장치에서 팀을 모니터링할 수 있는 슈퍼바이저를 구성하는 방법에 대한 예를 살펴보겠습니다.

1단계. 그림과 같이 주변 PG1에서 로그인 이름 b.XXXX@domain.com을 사용하여 구성하고 에이전트를 구성하여 슈퍼바이저로 만듭니다.

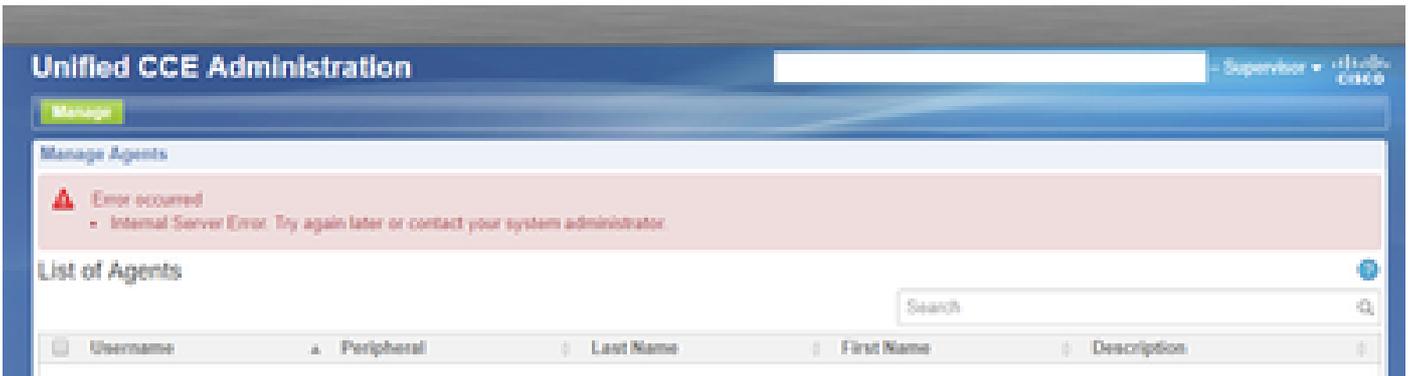


2단계. 주변 장치 PG2에서 동일한 로그인 이름을 가진 사용자를 수동으로 추가하는 대신 에이전트 탭에서 개인 선택 옵션을 클릭하고 원하는 에이전트를 선택하여 슈퍼바이저로 표시합니다.

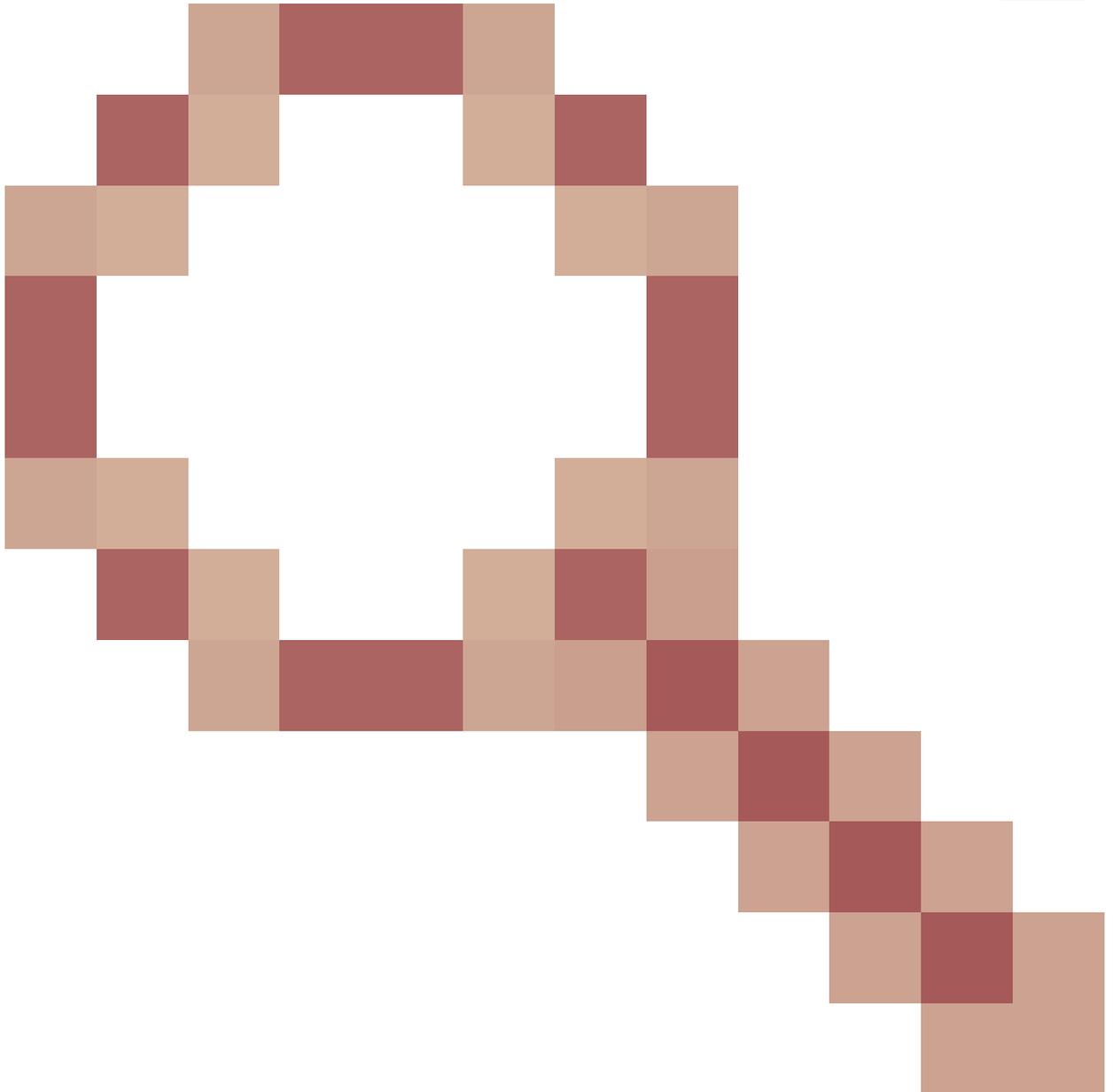


이렇게 하면 동일한 로그인 이름을 가진 슈퍼바이저가 두 PG의 팀을 모니터링할 수 있습니다.

참고: 현재 둘 이상의 사용자와 연결된 이 감독자는 CCEAdmin의 사용자 관리 사이트를 사용할 수 없습니다. 슈퍼바이저가 이 옵션을 사용하려고 하면 "내부 서버 오류"가 생성됩니다

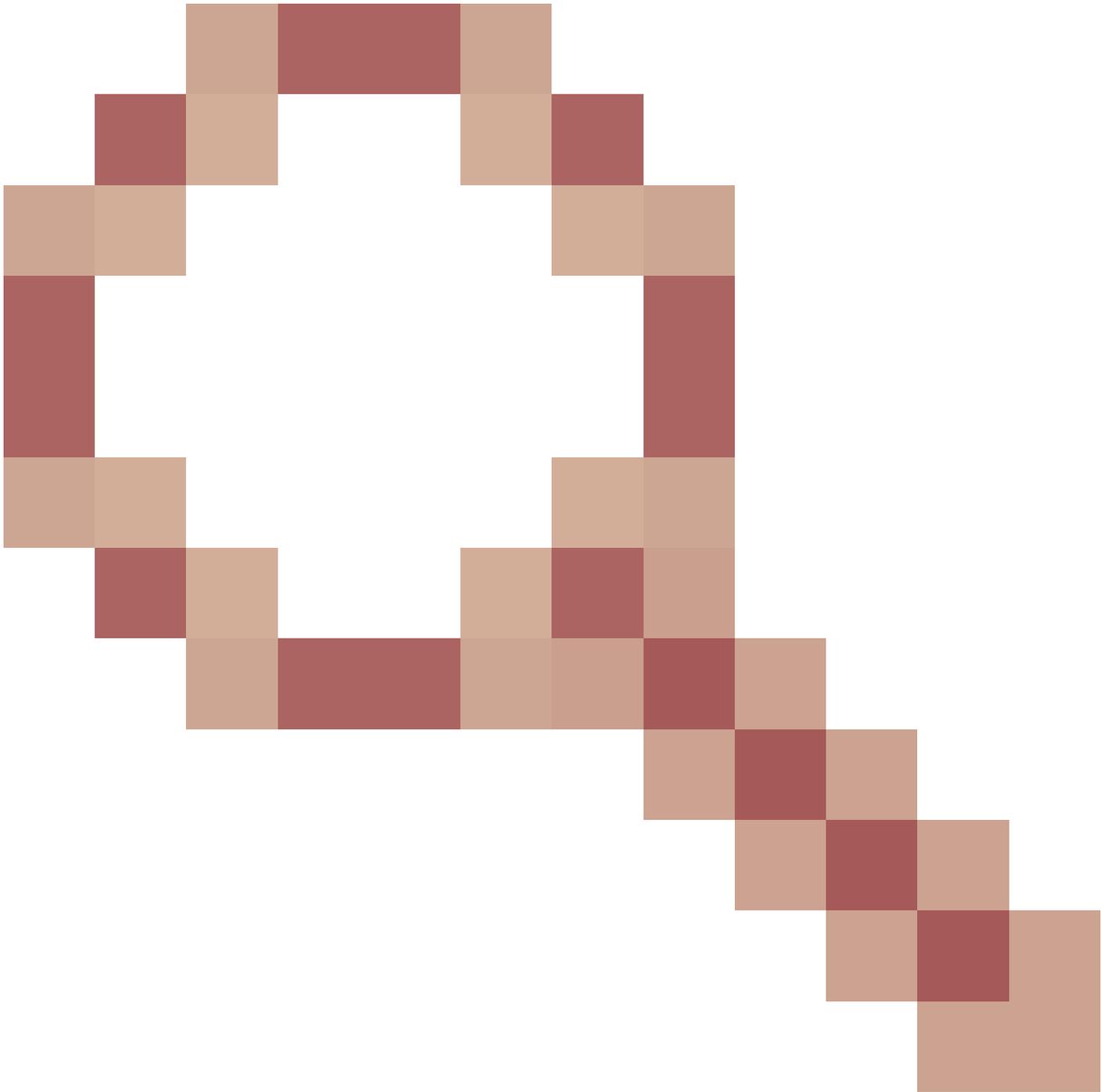


이는 UCCE 관리 페이지의 제한 사항입니다. 이 제한은 이 결함 Cisco 버그 ID CSCvm에서 [추적됨](#)



[N다37836](#)

- Cisco 버그 ID CSCvf에 대한 해결 [방법 업데이트89574](#)



ES Readme에서

이 제한의 해결 방법은 CCEAdmin 툴 대신 Cisco Unified Contact Center Management Portal(CCMP) 툴을 사용하는 것입니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.