

Configure el nombre de dominio predeterminado y el supervisor multiPG en Cisco CCE 12.X

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Paso 1. Establecer dominio global](#)

[Paso 2. Crear un supervisor](#)

[Paso 3. Cree un supervisor para la misma persona en otro periférico.](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe los pasos necesarios para configurar el nombre de dominio predeterminado en Cisco Unified Contact Center Enterprise (CCE). Además, en estos documentos se explica cómo crear y habilitar un supervisor para varias puertas de enlace periféricas (PG) de Cisco Unified Communication Manager (CUCM) en un entorno CCE en una solución de inicio de sesión no único (SSO).

Colaborado por Anuj Bhatia, Ingeniero del TAC de Cisco.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información utilizada en el documento se basa en la versión 12.0(1) de la solución UCCE.

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si su red está activa, asegúrese de comprender el impacto potencial de cualquier paso.

Antecedentes

La solución UCCE 12.X en un entorno que no es de SSO permite a los supervisores iniciar sesión con el nombre de usuario, no hay restricción en el formato de cuenta UserPrincipalName (UPN) o samAccountName (SAM). La solución logra esta configuración mediante la adición de una opción de nombre de dominio predeterminada donde puede elegir el dominio y cuando el supervisor inicia sesión con el nombre de usuario, CCE adjunta el nombre de dominio global al nombre de usuario según sea necesario.

Esta mejora también es útil para escenarios donde el supervisor inicia sesión en varios PG (tradicionalmente necesitarían iniciar sesión con nombres de usuario con formato UPN).

Los pasos necesarios para configurar lo mismo se resaltan en la sección configurar

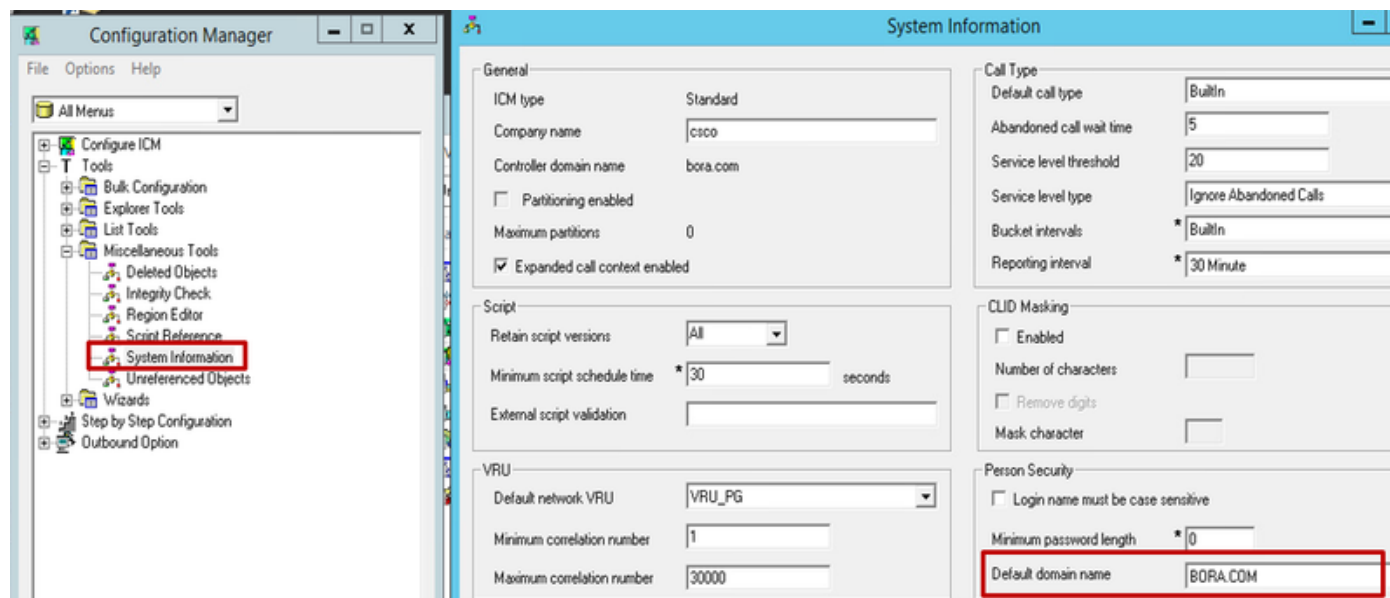
Configurar

Paso 1. Establecer dominio global

1. Inicie sesión en el servidor administrador (AW) con un usuario de derechos de configuración de CCE.

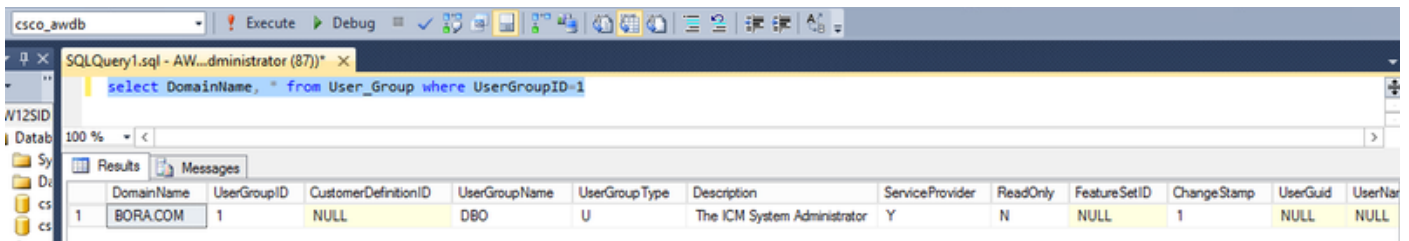
2. Inicie la herramienta **Información del sistema** desde la sección **Administrador de configuración > Herramientas varias**.

3. Seleccione el dominio en el campo **Default domain name** y guárdelo.



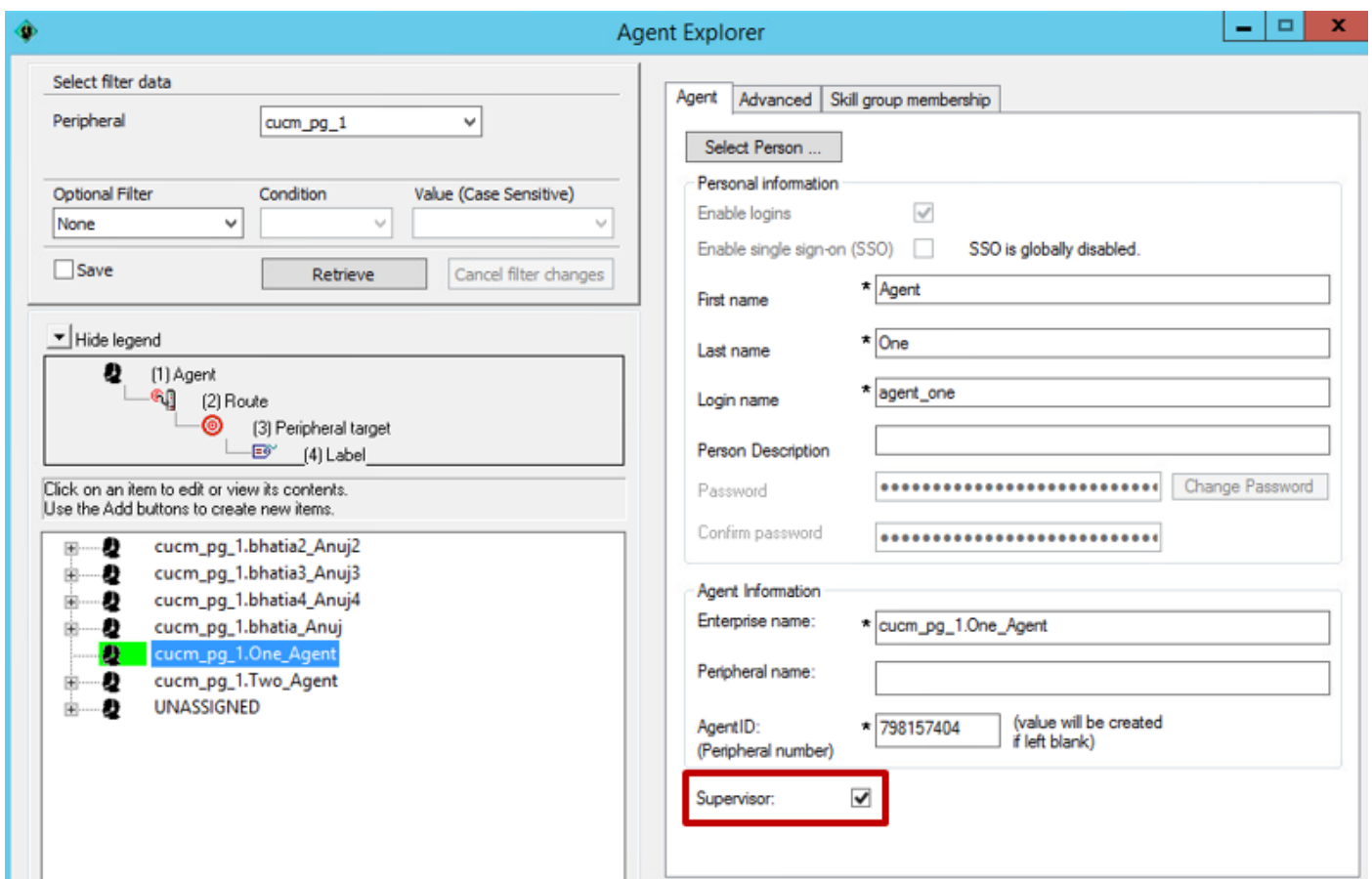
4. Para confirmar el cambio, ejecute la consulta declarada con la base de datos de AW y examine la tabla User_Group para el nombre de dominio y dónde se almacena.

- seleccione Nombre de dominio, * de User_Group donde UserGroupID=1



Paso 2. Crear un supervisor

1. Inicie el Explorador de agentes desde la herramienta Administrador de configuración y cree un nuevo agente.
2. Promocione el agente al nivel de supervisor. Marque la casilla de verificación Supervisor. En este momento, la herramienta valida la presencia de agent_one en active directory.



Si no hay errores, se guarda la configuración del usuario con el nombre de usuario.

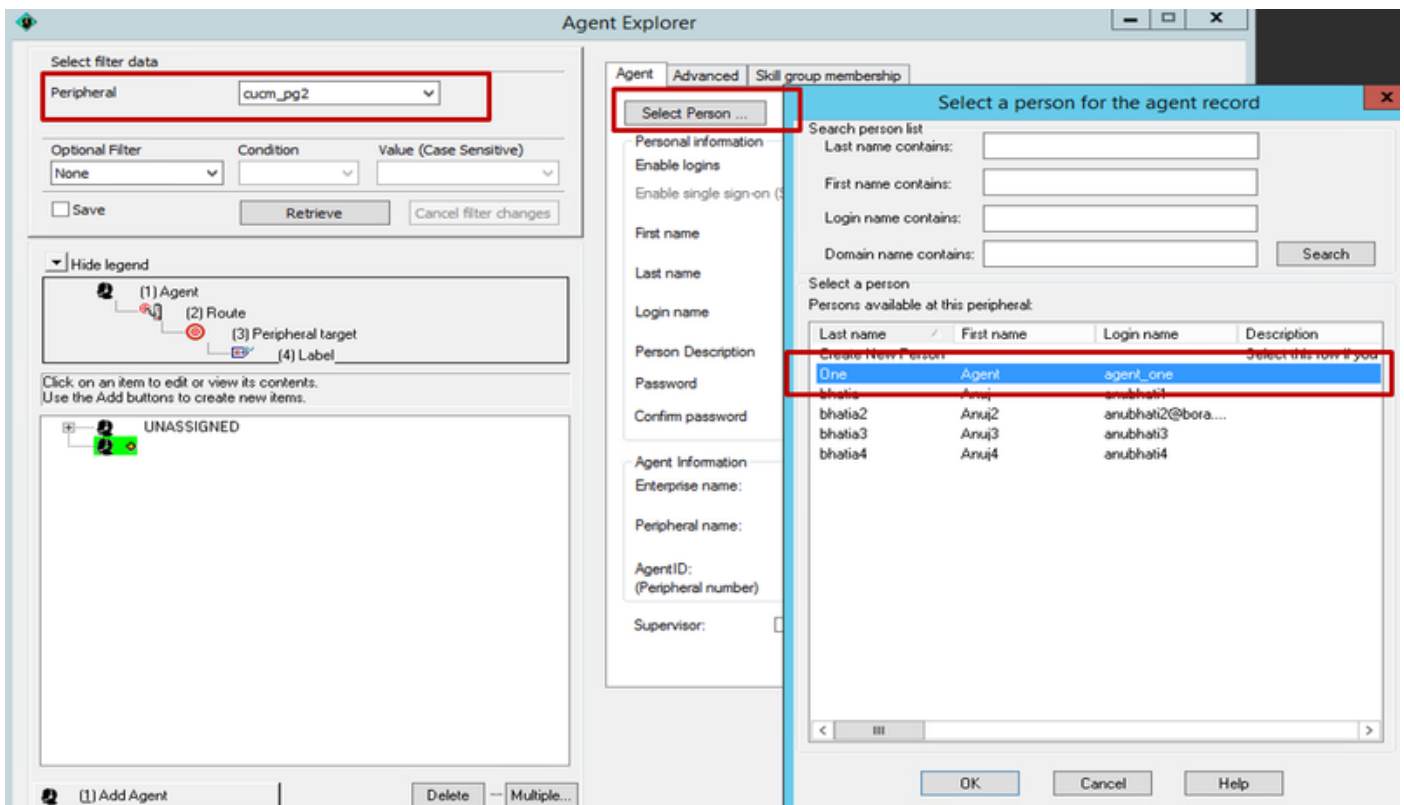
3. En esta etapa, agent_one puede iniciar sesión en la página Finesse , CUIC y CCEAdmin solamente con el nombre de usuario.

Paso 3. Cree un supervisor para la misma persona en otro periférico.

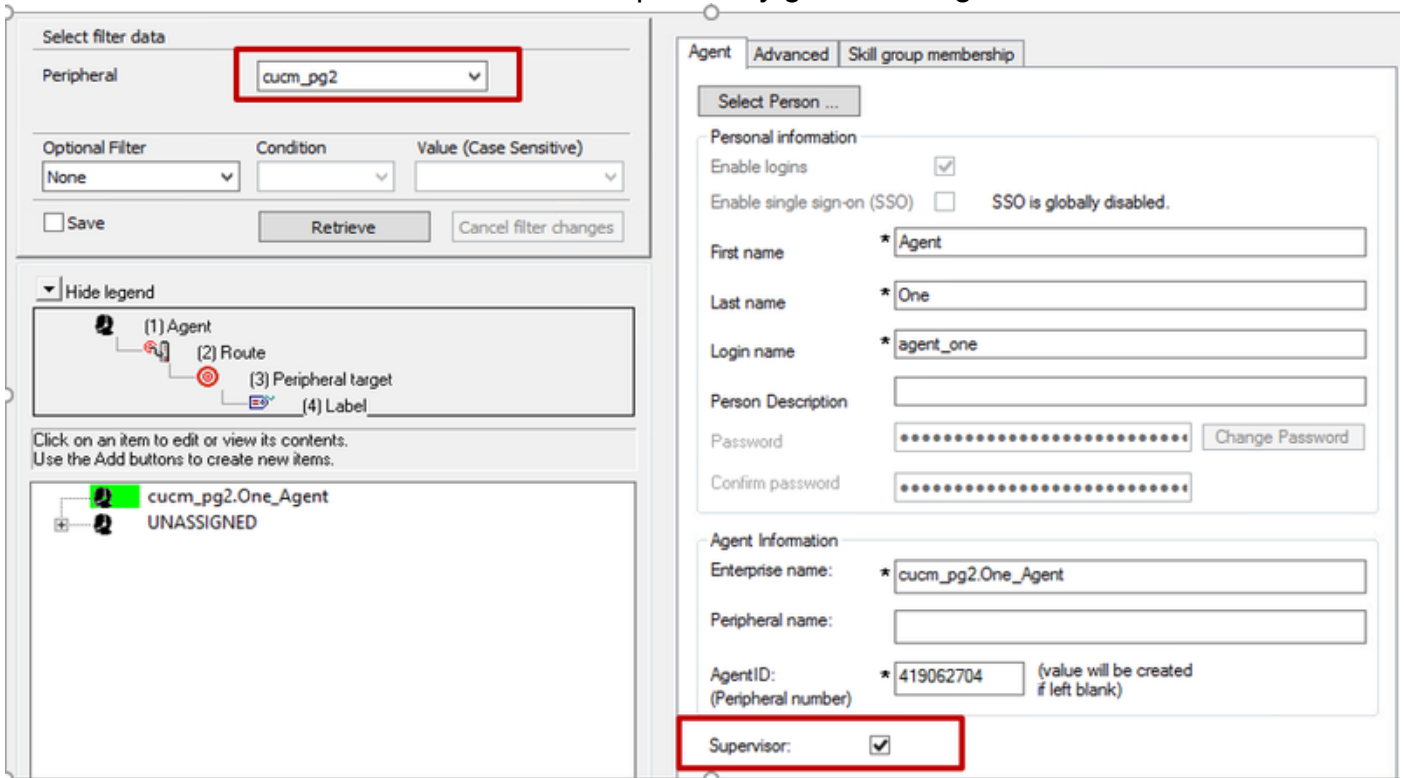
1. Abra el explorador de agentes a través de la herramienta del administrador de configuración y cambie el menú desplegable del periférico a un servidor PG de CUCM diferente, como ejemplo en este caso se utiliza el periférico cucm_pg2.

2. Seleccione Agregar agente y luego **Seleccionar persona**.

3. Elija el mismo agent_one de la lista y presione OK.



4. Seleccione la casilla de verificación del supervisor y guarde el registro.



5. Ahora hay dos supervisores conectados al mismo registro de persona.

6. Active las tablas Agente y Persona para confirmar esta asociación.

