

Configurer l'intégration de Supervisor Active Directory dans CCMP

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Configuration](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

Introduction

Ce document décrit les étapes de configuration afin que les administrateurs puissent faire des agents des superviseurs via Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- CCMP

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- UCCE 11.6.1
- CCMP 11.6.1

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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Pour qu'un administrateur puisse élever un compte d'agent au superviseur ; il est important que les étapes de l'intégration de Supervisor Active Directory (AD) soient terminées à l'aide de l'environnement de configuration intégrée (ICE) CCMP. Sans cette configuration si un

administrateur CCMP tente de faire d'un agent un superviseur, l'erreur "Active Directory Domain Server n'est pas configuré sur [AW]" apparaît comme illustré dans l'image ;

Details Person Supervisor Agent Teams Skill Groups Attributes Advanced History

Custom Data

Supervisor

Domain Account

Associate with Domain Account

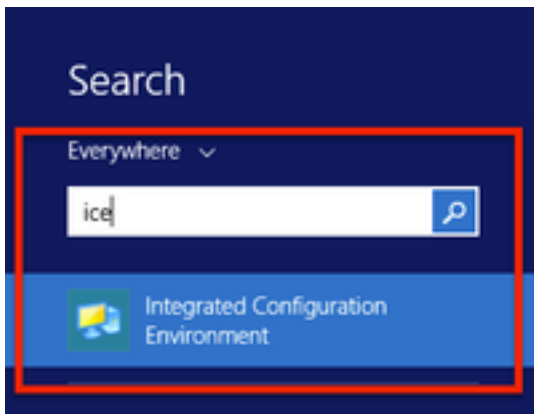
Login Name

Active Directory Domain Server is not configured on [AW]

Configuration

Note: Les étapes de configuration ici supposent que dans CCMP ICE, l'intégration de Cisco CCE a été terminée et que les opérations de base peuvent être exécutées avec succès. Assurez-vous également que les étapes ci-dessous sont effectuées dans une fenêtre de maintenance.

1. Ouvrir ICE ; rechercher le noeud CCMP et lancer l'application ;

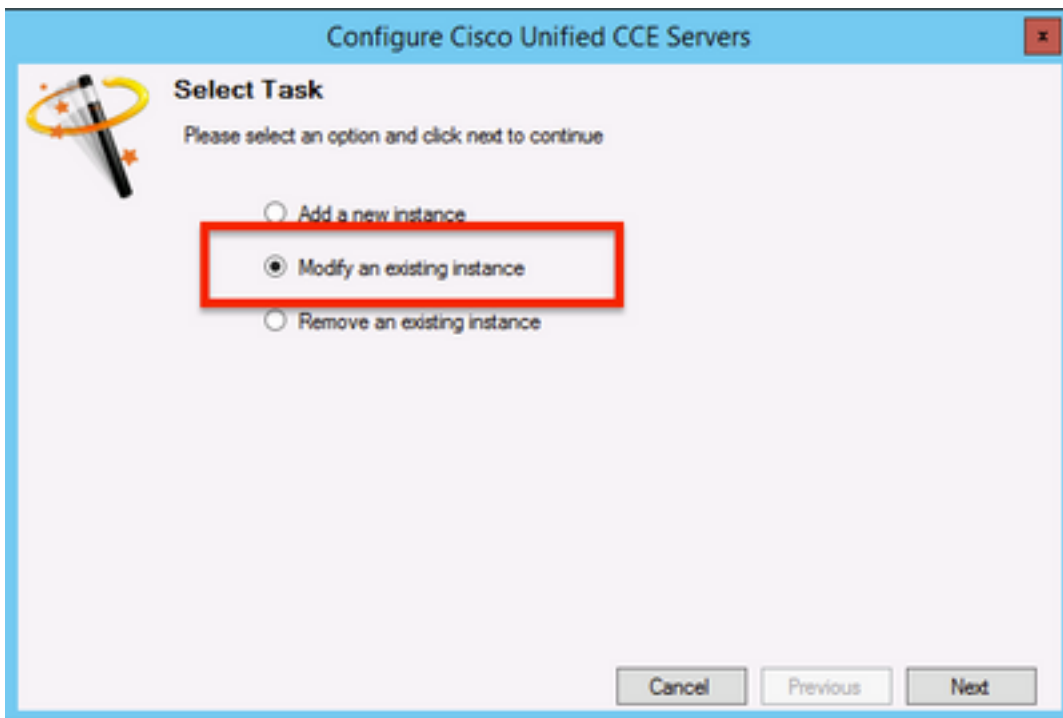


2. Terminez la connexion à la base de données et connectez-vous.

3. En mode Configuration du cluster ; cliquez sur Configurer les serveurs Cisco Unified CCE ; comme le montre l'image ;

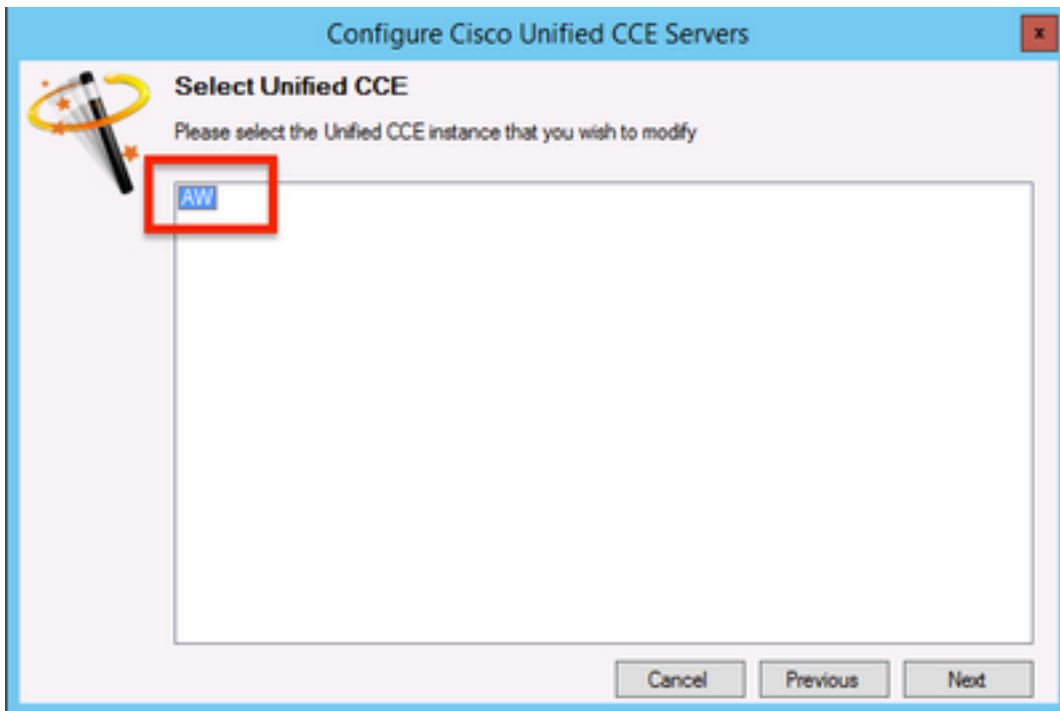


4. Sélectionnez "Modifier une instance existante" sous **Sélectionner une tâche**, puis cliquez sur **Suivant**, comme illustré dans l'image ;

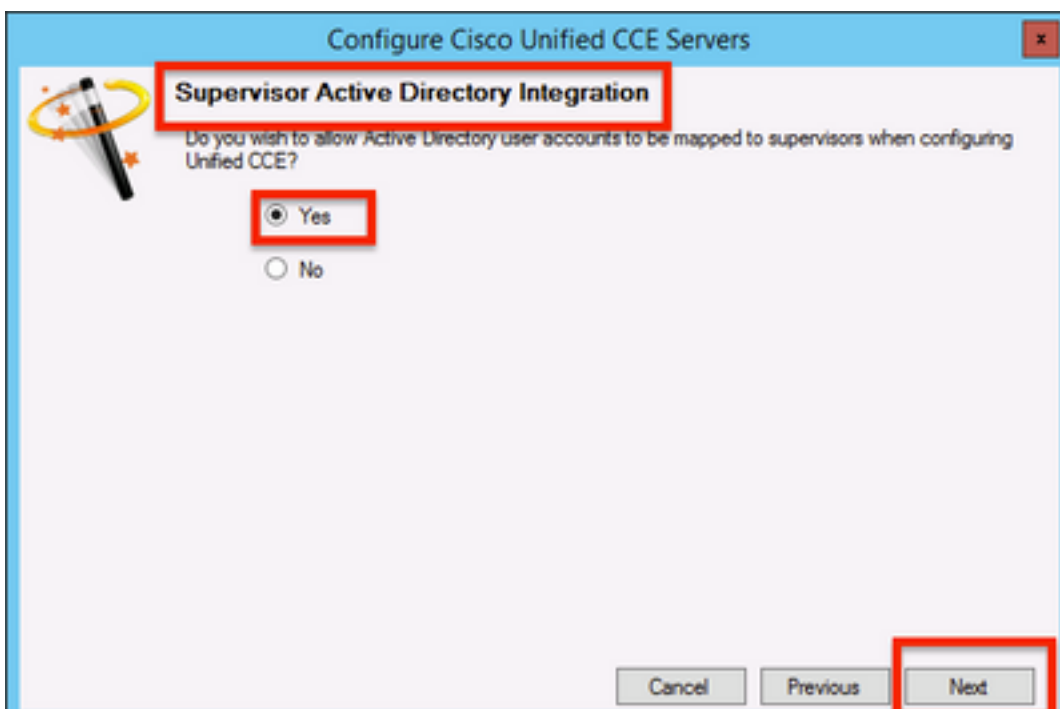


5. Sélectionnez le **nom d'instance** approprié, puis cliquez sur **Suivant**, comme indiqué dans l'image ;

Note: Ici « **AW** » est le nom de l'instance du laboratoire de test utilisé pour ce document.

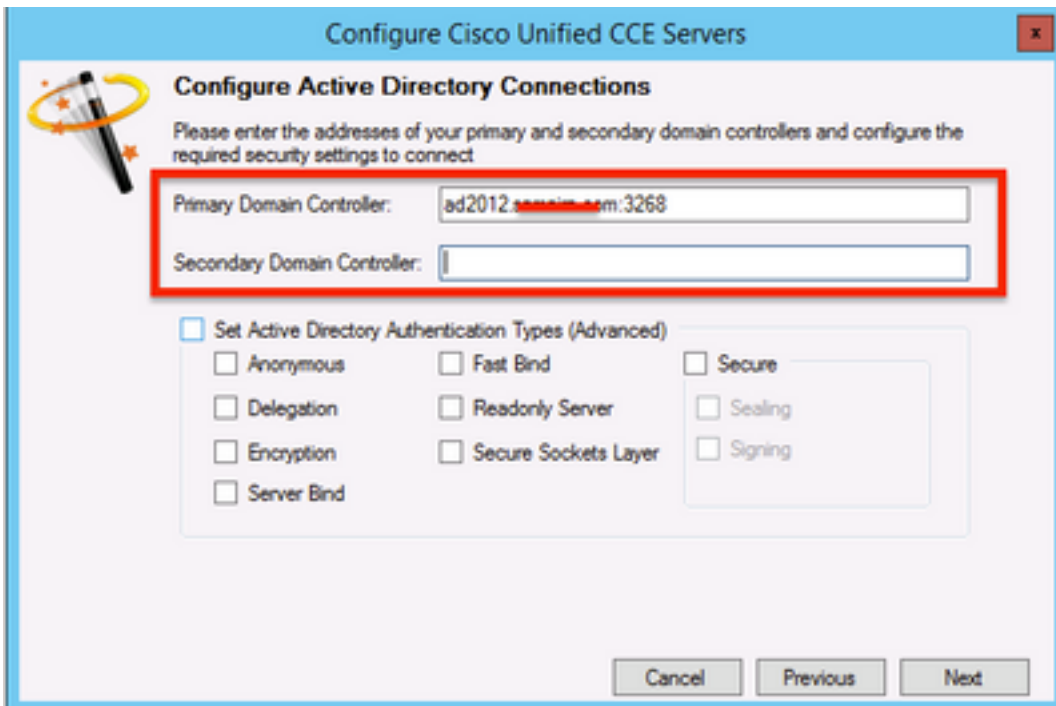


6. Cliquez sur Suivant jusqu'à ce que l'option Écran " Intégration de Supervisor Active Directory " s'affiche et sélectionnez « Oui » puis **Suivant**, comme illustré dans l'image ;

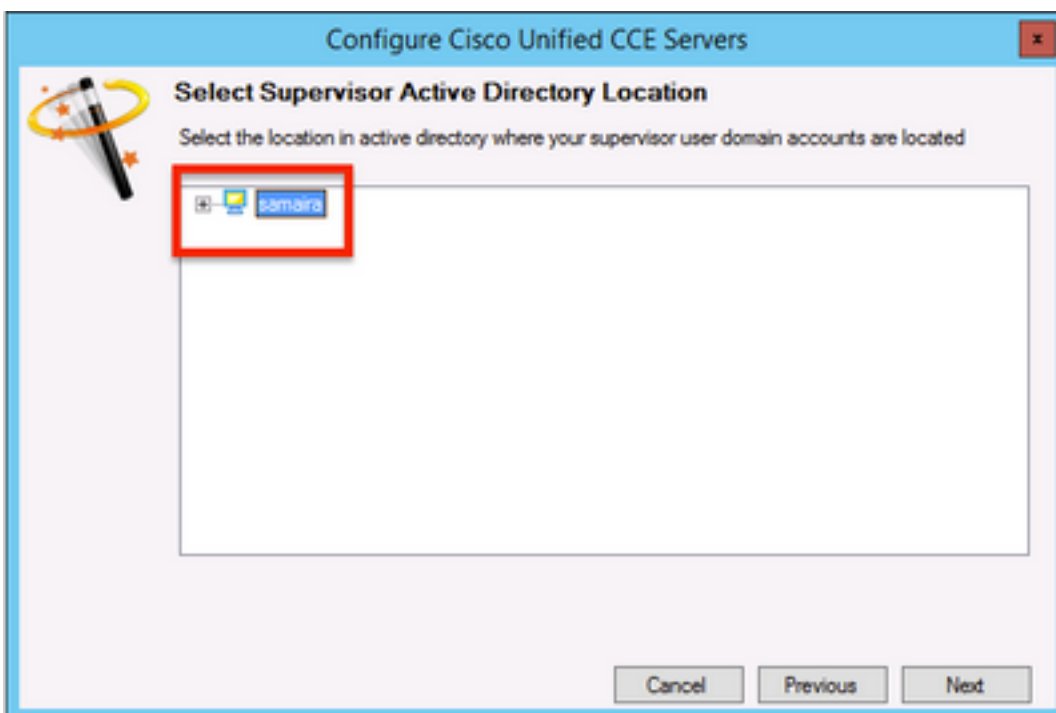


7. Assurez-vous de fournir les détails du **contrôleur de domaine principal** et du **contrôleur de domaine secondaire**, ainsi que le **numéro de port** et cliquez sur **Suivant** , comme indiqué dans l'image ;

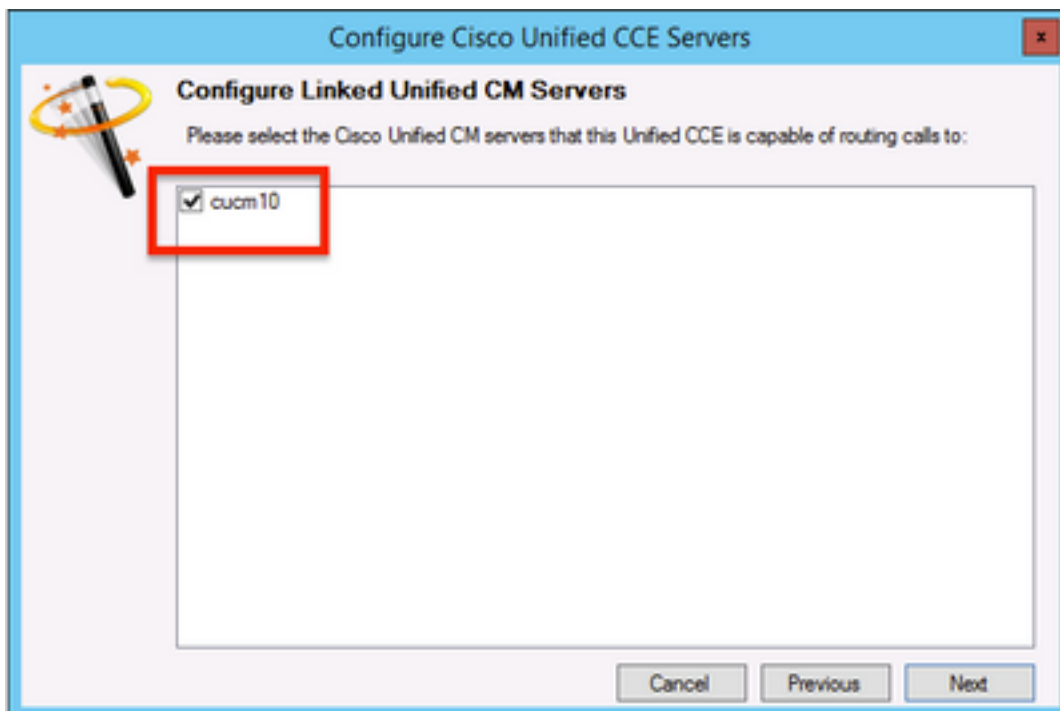
Note: Ici, en fonction de la configuration des travaux pratiques, seul le contrôleur de domaine principal/catalogue global et son numéro de port ont été fournis. Le format sera **<FQDN/IP> : <PortNumber>**



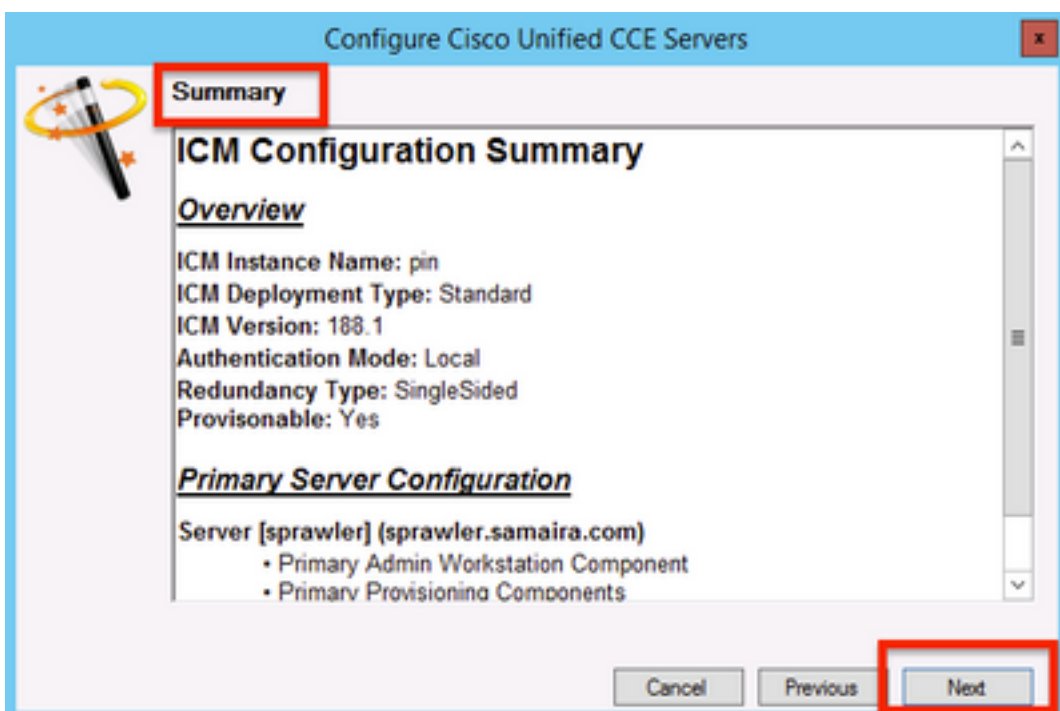
8. Sélectionnez l'emplacement dans AD où se trouvent les comptes de domaine utilisateur superviseurs, puis cliquez sur **Suivant** comme indiqué dans l'image



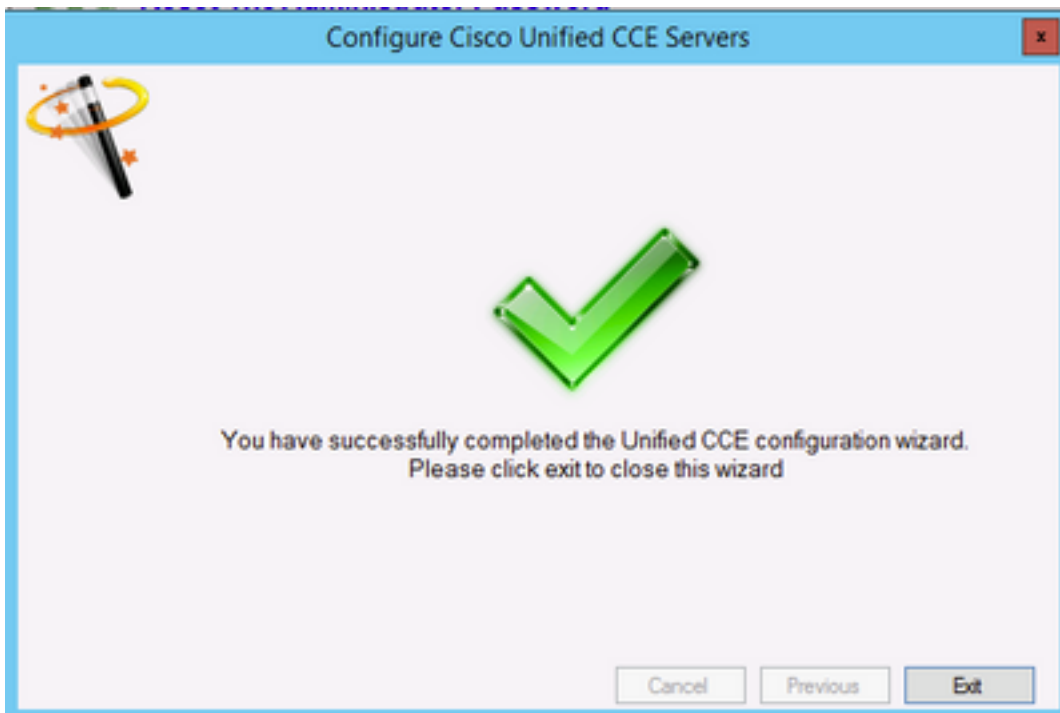
9. Sélectionnez les **serveurs Linked Unified CM** et cliquez sur **Next**, comme illustré dans l'image ;



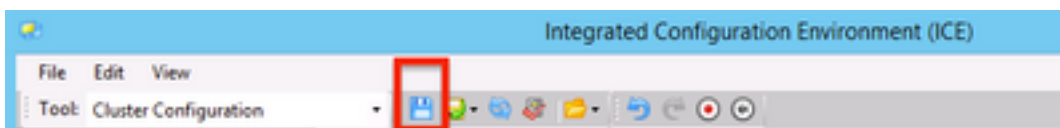
10. Cliquez sur **Suivant** dans l'écran Résumé, comme illustré dans l'image ;



11. Assurez-vous que l'écran **Réussite**, comme indiqué dans l'image , cliquez sur **Quitter** ;



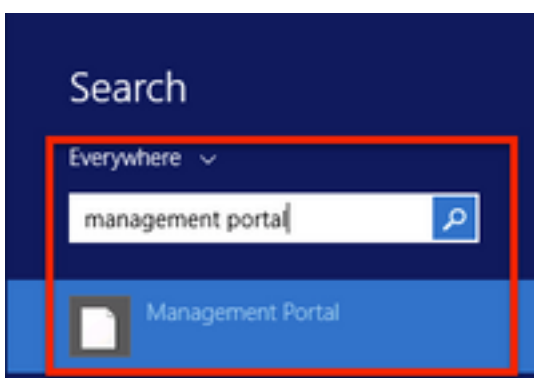
12. Veillez à cliquer sur **Enregistrer** dans ICE (en sélectionnant l'**icône Enregistrer**) , comme indiqué dans l'image ;



Vérification

Utilisez cette section pour confirmer que votre configuration fonctionne correctement.

1. Recherchez et cliquez sur **Management Portal** ; comme le montre l'image ;




2. Connexion à Management Portal,

Login

Local Login

Username

Password



3. Sélectionnez **Agent** dans **Resource Manager** puis cliquez sur l'onglet **Superviseur** puis sélectionnez l'option **Superviseur**, puis recherchez le nom de connexion et cliquez sur Rechercher, puis vérifiez le message « **Compte de domaine trouvé** ». Cliquez sur **Enregistrer** pour faire de ce compte un **compte Superviseur**. , comme le montre l'image ;

Root / SPRAIW / AIV / CUCMPIMTEST USER CCMP (Agent)


Details Person **Supervisor** Agent Teams Skill Groups Attributes Advanced History


Custom Data

Supervisor


Domain Account

Associate with Domain Account

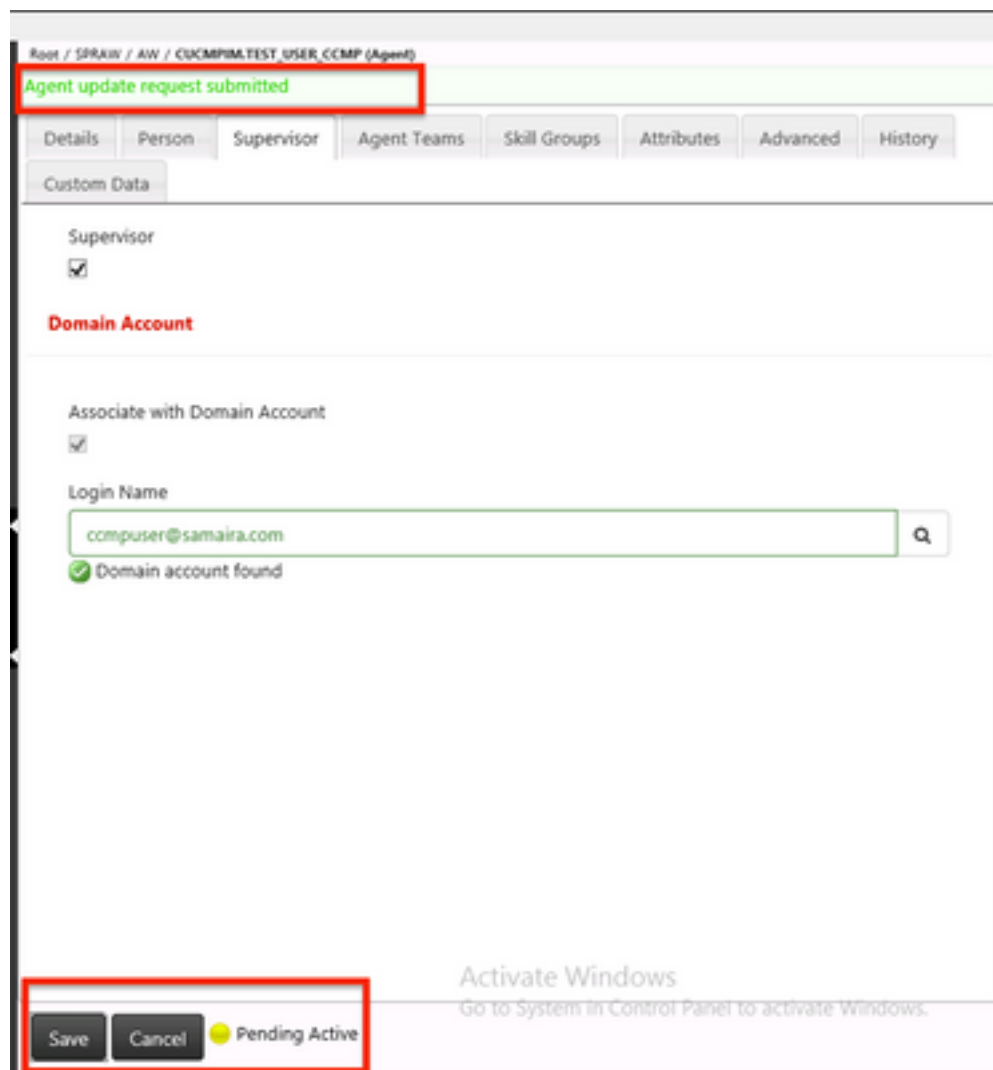
Login Name
 

 Domain account found

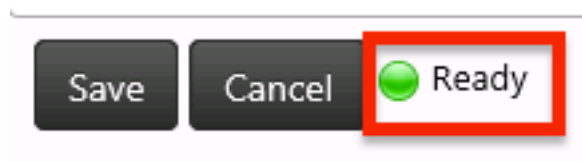
Activate Windows
Go to System in Control Panel to activate Windows.

 Ready

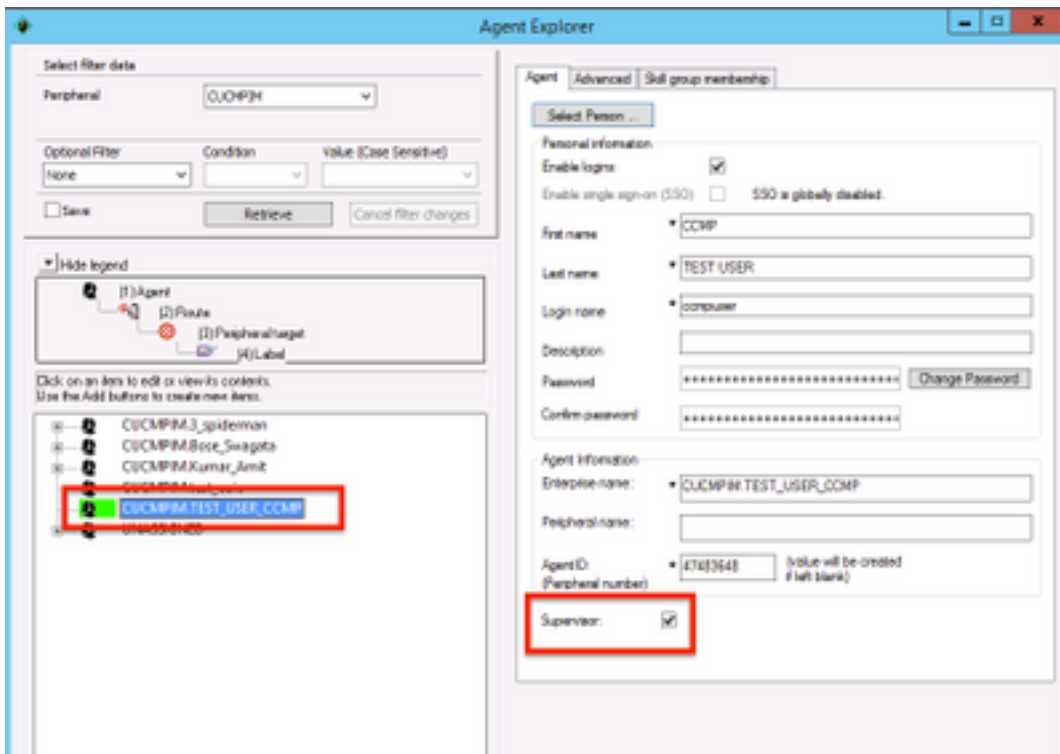
4. D'abord, le système indique que la demande de mise à jour de l'agent a été soumise ; avec un indicateur jaune indiquant également « En attente d'activation », comme indiqué sur l'image ;



5. Enfin, dans quelques secondes, l'état passe à Prêt et la modification sera validée.



6. Même Configuration Manager dans le noeud Administration & Data Server (AW) va maintenant confirmer que ce compte d'agent est désormais un superviseur, comme le montre l'image ;



Dépannage

Il n'existe actuellement aucune information de dépannage spécifique pour cette configuration.