## Configuración de la Integración de Supervisor Active Directory en CCMP

### Contenido

Introducción Prerequisites Requirements Componentes Utilizados Antecedentes Configurar Verificación Troubleshoot

#### Introducción

Este documento describe los pasos de configuración para que los administradores puedan convertir a los agentes en supervisores a través de Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP).

### Prerequisites

#### Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- CCMP

#### **Componentes Utilizados**

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- 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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

#### Antecedentes

Para que un administrador pueda elevar una cuenta de agente a Supervisor ; es importante que los pasos para la integración de Supervisor Active Directory (AD) se completen mediante el

entorno de configuración integrada (ICE) de CCMP. Sin esta configuración si un administrador de CCMP intenta convertir a un agente en supervisor, aparece el error **"El servidor de dominio de Active Directory no está configurado en [AW]**", como se muestra en la imagen;

recails	Person	Supervisor	Agent Teams	Skill Groups	Attributes	Advanced	History
ustom D	Data						
Superv	visor						
omain	Account						
		main Account					
Associ	iate with Do						
Associ	iate with Do						
Associ	iate with Do			_			
Associ	iate with Do Name						
Associ	iate with Do Name						Q

#### Configurar

**Nota:** Los pasos de configuración aquí suponen que en CCMP ICE se ha completado la integración de Cisco CCE y que las operaciones básicas se pueden realizar correctamente. También asegúrese de que los siguientes pasos se realizan en una ventana de mantenimiento.

1. Abrir ICE ; busque el nodo CCMP e inicie la aplicación ;



2. Complete Conexión a la base de datos e inicie sesión.

3. Mientras se encuentra en el modo **de configuración de clúster** ; haga clic en **Configurar** servidores Cisco Unified CCE ; como se muestra en la imagen ;



**4.** Seleccione "**Modify an existing instance**" en **Select Task ,** y haga clic en **Next** , como se muestra en la imagen;

	Configure Cisco Unified CCE Servers
Ŕ	Select Task Please select an option and click next to continue Add a new instance Modify an existing instance Remove an existing instance Net

**5.** Seleccione el **nombre** de **instancia** aplicable y haga clic en **Siguiente** , como se muestra en la imagen ;

**Nota:** Aquí **"AW"** es el nombre de la instancia del laboratorio de pruebas utilizado para este documento.

	Configure Cisco Unified CCE Servers
20	Select Unified CCE
	Please select the Unified CCE instance that you wish to modify
<b>`</b>	AW
	Cancel Previous Next

**6.** Seleccione hacer clic en Siguiente hasta que aparezca la opción Pantalla "Integración de Supervisor Active Directory" y seleccione **"Sí"** seguido de seleccionar **Siguiente**, como se muestra en la imagen;

Configure Cisco Unified CCE Servers
Supervisor Active Directory Integration
Do you wish to allow Active Directory user accounts to be mapped to supervisors when configuring Unified CCE?
Yes     No
Created Province Next
Cancel Previous Next

7. Asegúrese de proporcionar los detalles del controlador de dominio primario y del controlador de dominio secundario junto con el número de puerto y haga clic en Siguiente, como se muestra en la imagen;

**Nota:** Aquí basado en la configuración del laboratorio sólo se ha proporcionado el controlador de dominio primario/catálogo global y su número de puerto. El formato será **<FQDN/IP>:<PortNumber>** 

	Configure Cisco Unified CCE Servers	×
3	Configure Active Directory Connections	
1	Please enter the addresses of your primary and secondary domain controllers and configure the required security settings to connect	
``	Primary Domain Controller: ad2012.samaim.acm:3268	1
	Secondary Domain Controller:	
	Set Active Directory Authentication Types (Advanced)         Anonymous       Fast Bind         Delegation       Readonly Server         Encryption       Secure Sockets Layer         Server Bind       Server Bind	•
	Cancel Previous Next	

**8.** Seleccione la ubicación en AD donde se encuentran las cuentas de dominio de usuario de supervisores y, a continuación, haga clic en **Siguiente** como se muestra en la imagen

	Configure Cisco Unified CCE Servers	•
R	Select Supervisor Active Directory Location Select the location in active directory where your supervisor user domain accounts are located	
	Cancel Previous Next	

**9.** Seleccione los **servidores Linked Unified CM** y haga clic en Next , como se muestra en la imagen ;

	Configure Cisco Unified CCE Servers	×
X D	Configure Linked Unified CM Servers	
	Please select the Cisco Unified CM servers that this Unified CCE is capable of routing calls to:	
×[	✓ cucm10	٦
	Cancel Previous Next	

**10.** Haga clic en **Next** en la pantalla Summary , como se muestra en la imagen;

	Configure Cisco Unified CCE Servers	×
20	Summary	
-	ICM Configuration Summary	^
``	Overview	
	ICM Instance Name: pin ICM Deployment Type: Standard ICM Version: 188.1 Authentication Mode: Local Redundancy Type: SingleSided Provisonable: Yes	Ш
	Server [sprawler] (sprawler.samaira.com) • Primary Admin Workstation Component • Primary Provisioning Components	~
	Cancel Previous Next	

11. Asegúrese de ver la pantalla Correcto, como se muestra en la imagen , haga clic en Salir;



**12. Asegúrese de hacer clic en Guardar** en **ICE** (seleccionando el **icono Guardar**), como se muestra en la imagen;

1					Integrated Configuration Environment (ICE)
	File	Edit	View		
	Tool	Cluste	r Configuration	-	💾 🕽 • 👒 🥔 🖆 • 😁 🤄 💿

### Verificación

Utilize esta sección para confirmar que su configuración funcione correctamente.

1. Buscar y hacer clic en Portal de administración ; como se muestra en la imagen;



2. Inicio de sesión en el Portal de administración,

# Login

Username	
administrator	
assword	
******	Ŷ
Login	

3. Seleccione Agente en Resource Manager y luego haga clic en la pestaña Supervisor y luego seleccione la opción Supervisor seguido de la búsqueda del nombre de inicio de sesión y haga clic en buscar y luego verificar el mensaje "Se encontró la cuenta de dominio". Haga clic en Guardar para convertir esta cuenta en una cuenta de Supervisor. , como se muestra en la imagen;

, ,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	APIMITEST USER CO	MP (Agent)				
etails Person	Supervisor	Agent Teams	Skill Groups	Attributes	Advanced	History
stom Data						
Supervisor						
omain Account						
Associate with Do	main Account					
1						
Login Name						
compuser@sam	naira.com					0
Domain account	int found					~
O Domain accou	In nonena					
		Ad	tivate Win	dows		

**4.** Primero, el sistema dirá **Solicitud de actualización de agente enviada** ; con un indicador amarillo que indique también **"Activo pendiente"**, como se muestra en la imagen;

	ate request s	submitted					
Details	Person	Supervisor	Agent Teams	Skill Groups	Attributes	Advanced	History
Sustom (	Data						
Super	visor						
×							
Domain	Account						
Assoc	iate with Do	main Account					
Logia	Name						
Cogni	nusentheam	aita com					0
	main accou	int found					~
			A	ctivate Wind	dows		

5. Finalmente, en unos segundos el estado cambiará a Preparado y el cambio se confirmará.



6. Incluso Configuration Manager en el nodo Administration & Data Server (AW) confirmará ahora que esta cuenta de agente es ahora un Supervisor, como se muestra en la imagen;

Ap	ent Explorer
Select filter data       Perphenal       Optional Filter       Condition       None       V       Save       Retrieve       Cancol filter changes         V         Itawa         Retrieve         V         Save         Retrieve         V         Save         Retrieve         V         Save         Retrieve         V         Save         Retrieve         Cancol filter changes         Provide         V         Save         Retrieve         Cancol filter changes         Save         Retrieve         Cancol filter changes         Save         Save         Save	Agent Advanced Sull group mentemble  Agent Advanced Sull group mentemble  Select Person  Presonal information  Enable login  Description  Paenvind  Confern paenvind  Agent information  Enterplienteme:  CLICMPIN.TEST_USER_COMP  Petpherpliname:
	Pelphersinane: Apart D. (Perphenel number) Supervisor:

## Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.