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 ;

					rastory
ustom Dat	а		 	 	
Supervise	or				
Domain Ad	count				
Associate	e with Do	main Account			
Login Na	me				
					Q

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 ;

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

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.

	Configure Cisco Unified CCE Servers
1	Select Unified CCE
	Please select the Unified CCE instance that you wish to modify
	AW
	Cancel Previous Next

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 ;

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
Cancel Previous Next

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>**

	Configure Cisco Unified CCE Servers	×				
3	Configure Active Directory Connections					
T.	Please enter the addresses of your primary and secondary domain controllers and configure the required security settings to connect					
``	Primary Domain Controller: ad2012.sessmin.scm:3268					
	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. Sélectionnez l'emplacement dans AD où se trouvent les comptes de domaine utilisateur superviseurs, puis cliquez sur **Suivant** comme indiqué dans l'image

	Configure Cisco Unified CCE Servers	×
20	Select Supervisor Active Directory Location	
-	Select the location in active directory where your supervisor user domain accounts are located	
``	🗷 – 🚍 samaira	
	Cancel Previous Next	

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

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

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

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

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 ;

	Integrated Configuration Environment (ICE)
File Edit View	
Tool: Cluster Configuration	• 💾 📴 • 🎕 🤩 🚍 • 🧐 🗇 💿

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

Username	
administrator	
Password	
******	Ŷ
Login	

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 ;

ot / SPRAW / AW / CUCN	PIM.TEST USER CO	MP (Agent)				
Details Person	Supervisor	Agent Teams	Skill Groups	Attributes	Advanced	History
ustom Data						
Supervisor						
Domain Account						
Associate with Do	main Account					
2						
Login Name						
ccmpuser@sam	naira.com					۹
O Domain accou	int found					
		A	ctivate Win	dows		
	Ready	G	o to System in C	ontrol Panel	to activate W	indows.
Save Cancel	- nearly					

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 ;

tails Person Supervisor Agent tom Data Supervisor main Account	Teams Skill Groups	Attributes	Advanced	History
Supervisor				
Supervisor an Account				
main Account				
main Account				
Associate with Domain Account				
×				
Login Name				
compuser@samaira.com				Q
Domain account found				
	Activate Win	dows		

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.