Configurare l'integrazione di Active Directory Supervisor in CCMP

Sommario

Introduzione Prerequisiti Requisiti Componenti usati Premesse Configurazione Verifica Risoluzione dei problemi

Introduzione

In questo documento viene descritta la procedura di configurazione in modo che gli amministratori possano configurare gli agenti come supervisori tramite il portale Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- CCMP

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- UCCE 11.6.1
- CCMP 11.6.1

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Per consentire a un amministratore di elevare un account agente a Supervisor ; è importante che i

passaggi per l'integrazione di Supervisor Active Directory (AD) vengano completati utilizzando l'ambiente di configurazione integrato CCMP (ICE). Senza questa configurazione, se un amministratore CCMP tenta di configurare un agente come supervisore, viene visualizzato il messaggio di errore "Active Directory Domain Server is not configure on [AW]" (Il server di dominio Active Directory non è configurato su [AW]), come mostrato nell'immagine.

etails Person	Supervisor	Agent Teams	Skill Groups	Attributes	Advanced	History
ustom Data						
Supervisor						
omain Accoun	t					
Associate with	Domain Account					
Login Name						
						Q
Active Director	v Domain Server i	is not configured a	IWAT or			

Configurazione

Nota: Nella procedura di configurazione descritta in questo documento si presume che l'integrazione di Cisco CCE in CCMP ICE sia stata completata e che le operazioni di base possano essere eseguite correttamente. Verificare inoltre che i passaggi seguenti vengano eseguiti in una finestra di manutenzione.

1. Aprire ICE ; eseguire una ricerca nel nodo CCMP e avviare l'applicazione ;

Search	
Everywhere ~	1
ice 🔎	
	l
Integrated Configuration Environment	
	1

2. Completare la connessione al database e il login.

3. In modalità Configurazione cluster ; fare clic su Configure Cisco Unified CCE Server (Configura server CCE unificati Cisco) ; come mostrato nell'immagine ;



4. Selezionare "**Modifica istanza esistente**" in **Seleziona operazione,** quindi fare clic su **Avanti**, come mostrato nell'immagine.

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. Selezionare il nome dell'istanza applicabile e fare clic su Avanti, come mostrato nell'immagine ;

Nota: Di seguito **"AW"** è il nome dell'istanza del laboratorio di prova utilizzato per questo documento.

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

6. Selezionare Avanti finché non compare l'opzione Schermata " Supervisor Active Directory Integration" (Integrazione supervisore Active Directory) e selezionare **"Sì"** quindi **Avanti**, come mostrato nell'immagine.

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. Accertarsi di fornire i dettagli relativi al **controller di dominio primario** e al **controller di dominio secondario** insieme al **numero di porta** e fare clic su **Avanti**, come mostrato nell'immagine;

Nota: In questo caso, in base alla configurazione lab, sono stati forniti solo il catalogo globale/controller di dominio primario e il relativo numero di porta. Il formato sarà **FQDN/IP>:<NumeroPorta>**

	Configure Cisco Unified CCE Servers	×				
3	Configure Active Directory Connections					
Please enter the addresses of your primary and secondary domain controllers and configure th required security settings to connect						
``	Primary Domain Controller: ad2012 semain erm: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. Selezionare il percorso in AD in cui si trovano gli account di dominio utente supervisori e quindi fare clic su **Avanti** come mostrato nell'immagine

	Configure Cisco Unified CCE Servers	
X	Select Supervisor Active Directory Location	
1	Select the location in active directory where your supervisor user domain accounts are located	
Ň	B- Semaira	
	Cancel Previous Next	

9. Selezionare i server Connected Unified CM e fare clic su Avanti, come mostrato nell'immagine ;

	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. Fare clic su Avanti nella schermata Riepilogo, come mostrato nell'immagine;

	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 Primary Server Configuration	н
	Server [sprawler] (sprawler.samaira.com) • Primary Admin Workstation Component • Primary Provisioning Components	~
	Cancel Previous Ner	d

11. Assicurarsi che venga visualizzata la schermata **Riuscito**, come mostrato nell'immagine , fare clic su **Esci**;



12. Accertarsi di fare clic su **Salva** in **ICE** (selezionando l'icona **Salva**), come mostrato nell'immagine;

	Integrated Configuration Environment (ICE)
File Edit View	
Tool: Cluster Configuration	• 💾 📴 • 🕲 🐲 🚍 • 👘 🤄 💿 💿

Verifica

Fare riferimento a questa sezione per verificare che la configurazione funzioni correttamente.

1. Cercare e fare clic su Portale di gestione ; come mostrato nell'immagine;



2. Login al portale di gestione,

Login

Jsername	
administrator	
assword	
******	٩
Login	

3. Selezionare Agente da Gestione risorse DITA e fare clic sulla scheda Supervisor e quindi selezionare l'opzione Supervisor seguita dalla ricerca del nome di accesso e fare clic su trova e quindi verificare il messaggio "Account di dominio trovato". Fare clic su Salva per impostare l'account come account Supervisor., come illustrato nell'immagine;

oot / SPRAW / AW / CUCM	PIM.TEST USER CC	MP (Agent)				
Details Person	Supervisor	Agent Teams	Skill Groups	Attributes	Advanced	History
Custom Data						
Supervisor						
Associate with Do	main Account					
2						
Login Name						
ccmpuser@sam	aira.com					۹
		A	ctivate Win	dows		
Save Cancel	😑 Ready	Go	to System in C	Control Panel	to activate W	findows.

4. In primo luogo il sistema indicherà la **richiesta di aggiornamento dell'agente inviata** ; con un indicatore giallo che indica anche **"In sospeso attivo"** , come mostrato nell'immagine;

jent update request submitted					
etails Person Supervisor Agen	t Teams Skill Groups	Attributes	Advanced	History	
ustom Data					
Supervisor					
×					
Iomain Account					
Associate with Domain Account					
×					
Login Name				_	
ccmpuser@samaira.com				Q	
Oomain account found					

5. Tra alcuni secondi lo stato passerà a Pronto e la modifica verrà confermata.



6. Anche Configuration Manager nel nodo Administration & Data Server (AW) confermerà ora che questo account agente è ora un Supervisor, come mostrato nell'immagine;

Aj	pent Explorer
Ag	Apent Explorer Image: Complexity of the second se

Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.