

CCMPでのSupervisor Active Directory統合の設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、管理者がCisco Unified Contact Center Management Portal(CCMP)を介してエージェントをスーパーバイザとしてスーパーバイザにできる設定手順について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- CCMP

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

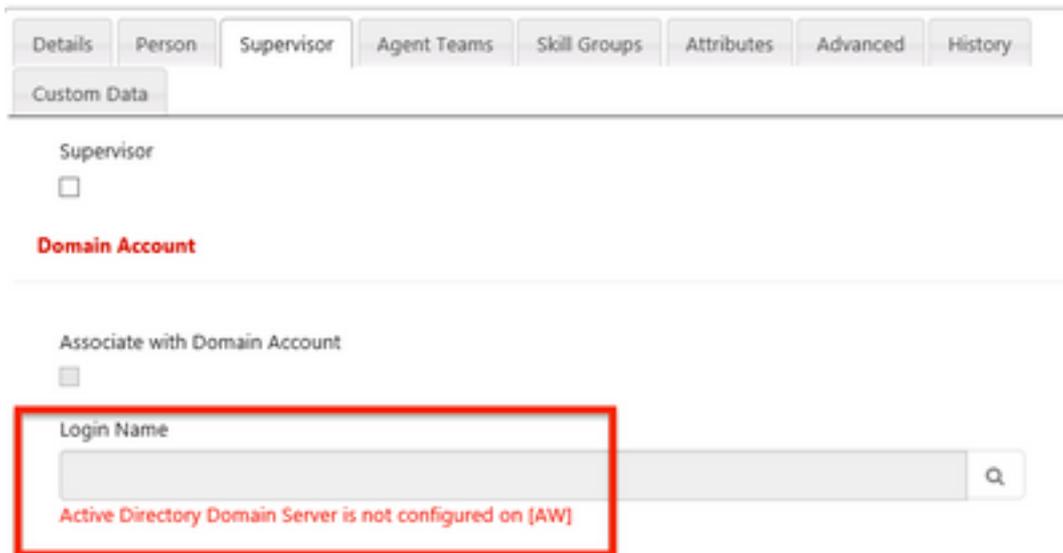
- UCCE 11.6.1
- CCMP 11.6.1

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

管理者がエージェントアカウントをスーパーバイザ(SP)に昇格できるようにするため。Supervisor Active Directory(AD)の統合の手順は、CCMP Integrated Configuration Environment(ICE)を使用して完了することが重要です。この設定を行わないと、CCMP管理者が

エージェントをスーパーバイザにしようとするときに、図に示すように「Active Directory Domain Server is not configured on [AW]」というエラーが表示されます。

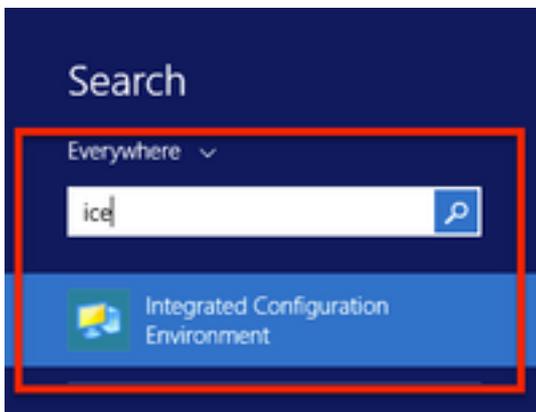


The screenshot shows a user profile page with several tabs: Details, Person, Supervisor, Agent Teams, Skill Groups, Attributes, Advanced, and History. The 'Supervisor' tab is selected. Below the tabs, there is a 'Supervisor' section with a checkbox. Below that is a 'Domain Account' section with a checkbox labeled 'Associate with Domain Account'. A search box for 'Login Name' is highlighted with a red border, and it displays the error message: 'Active Directory Domain Server is not configured on [AW]'.

設定

注：ここでの設定手順では、CCMP ICE Cisco CCE統合が完了し、基本操作を正常に実行できることを前提としています。また、次の手順をメンテナンスウィンドウで実行してください。

(1)開水。CCMPノードを検索し、アプリケーションを起動します。

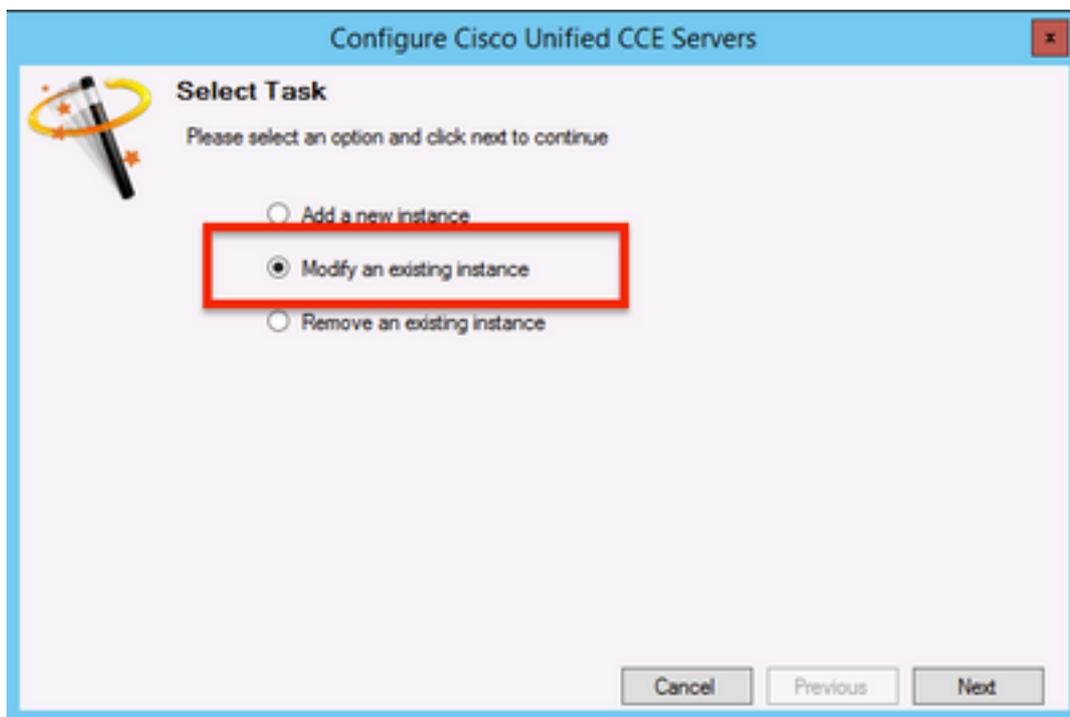


2.データベース接続を完了してログインします。

3.クラスタ構成モード中。[Configure Cisco Unified CCE Servers] をクリックします。図に示すように。

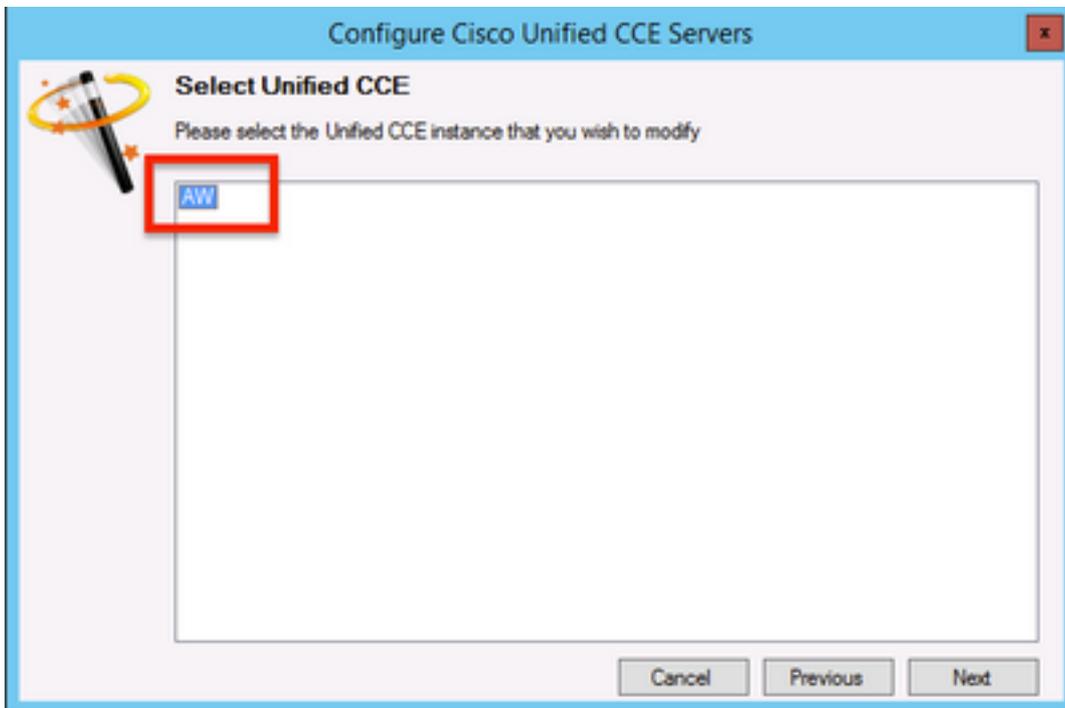


4.図に示すように、[Select Task]の下の[Modify an existing instance]を選択し、[Next]をクリックします。

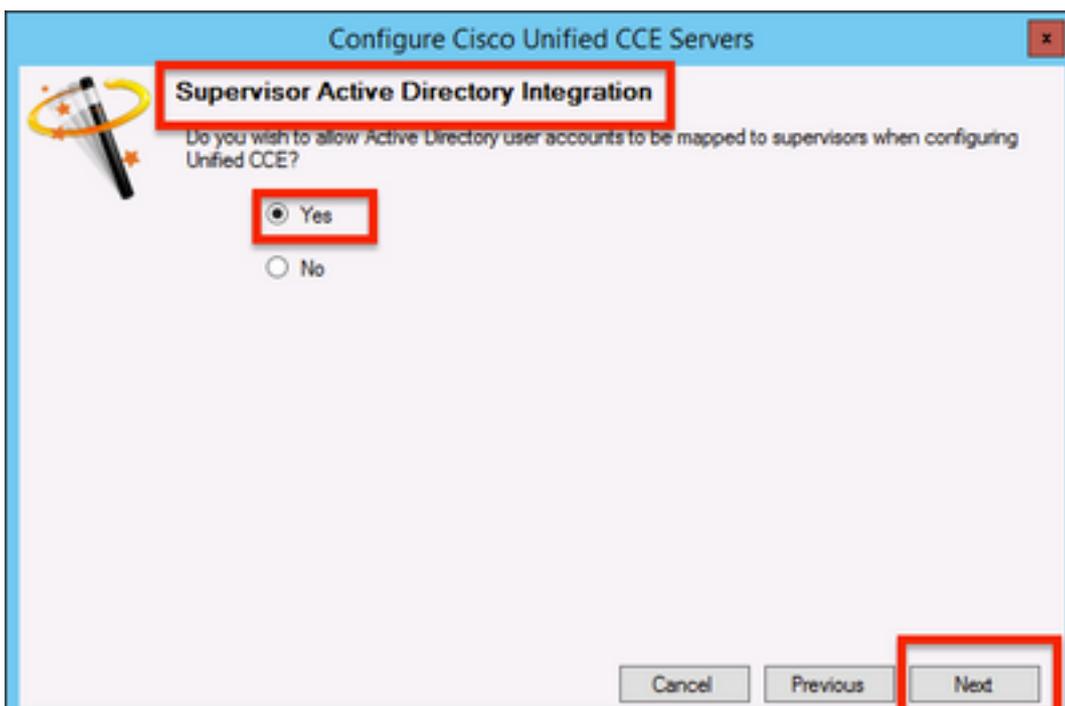


5.該当するインスタンス名を選択し、図に示すように[次へ]をクリックします。

注：このドキュメントで使用するテストラボのインスタンス名は「AW」です。

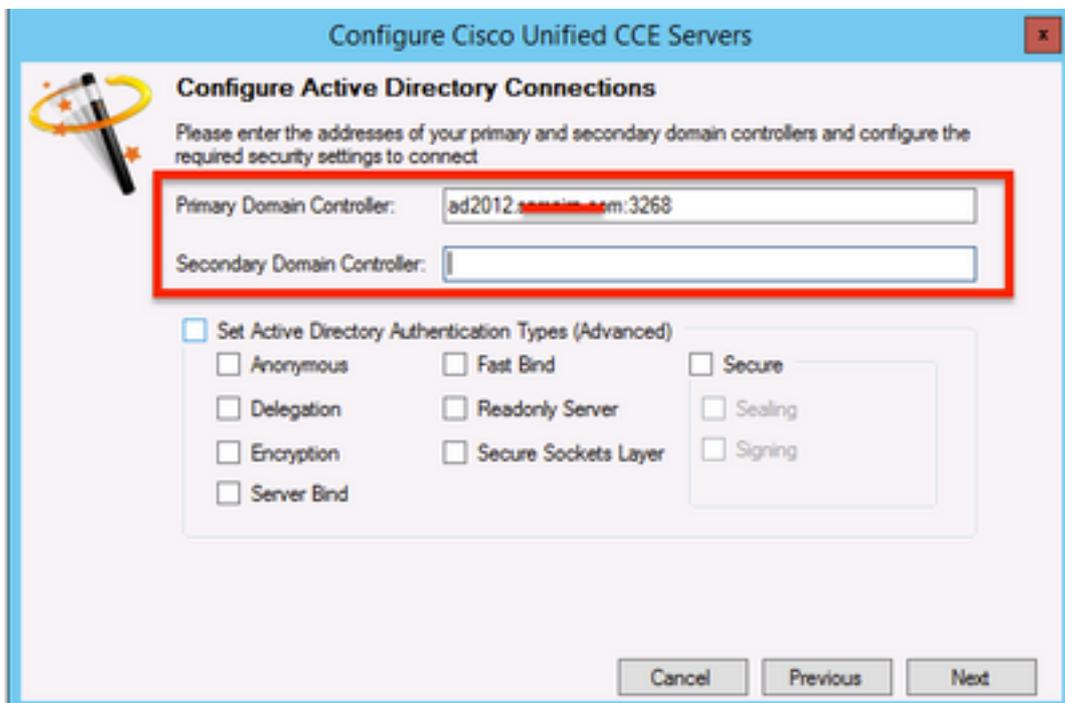


6.図に示すように、「Supervisor Active Directory Integration」のオプション画面が表示されるまで[Next]をクリックし、[Yes]を選択し、[Next]を選択します。

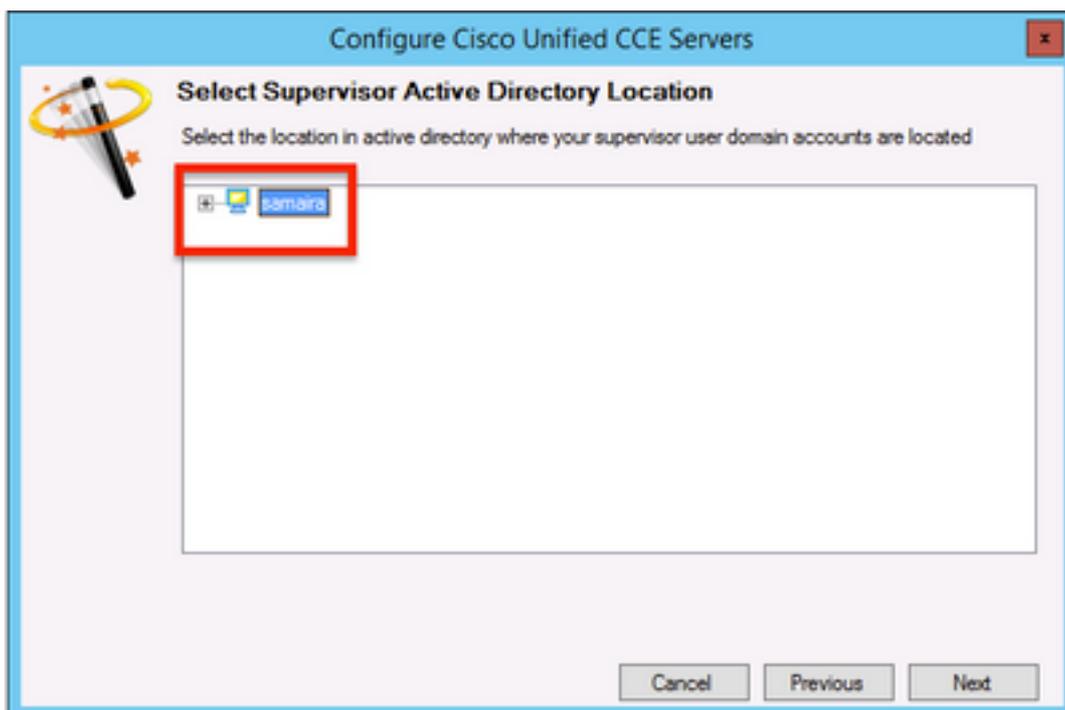


7.図に示すように、プライマリドメインコントローラとセカンドメインコントローラの詳細とポート番号を入力し、[Next]をクリックします。

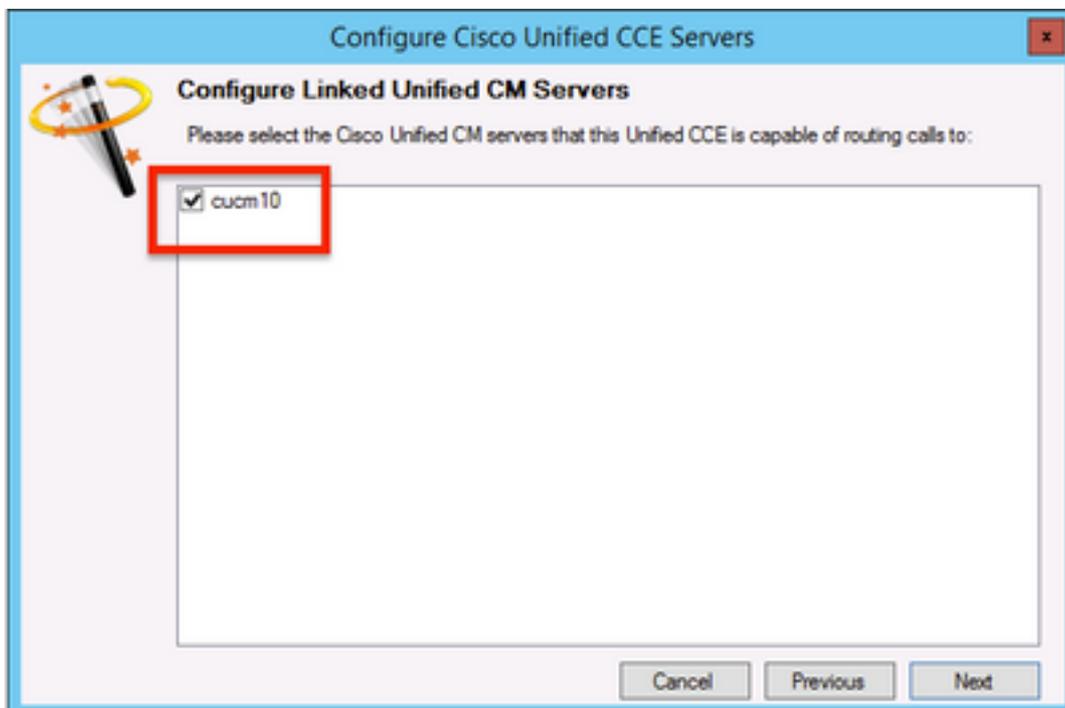
注：ここでは、ラボ設定に基づいて、プライマリドメインコントローラ/グローバルカタログとそのポート番号のみが提供されています。形式は<FQDN/IP>:<PortNumber>です。



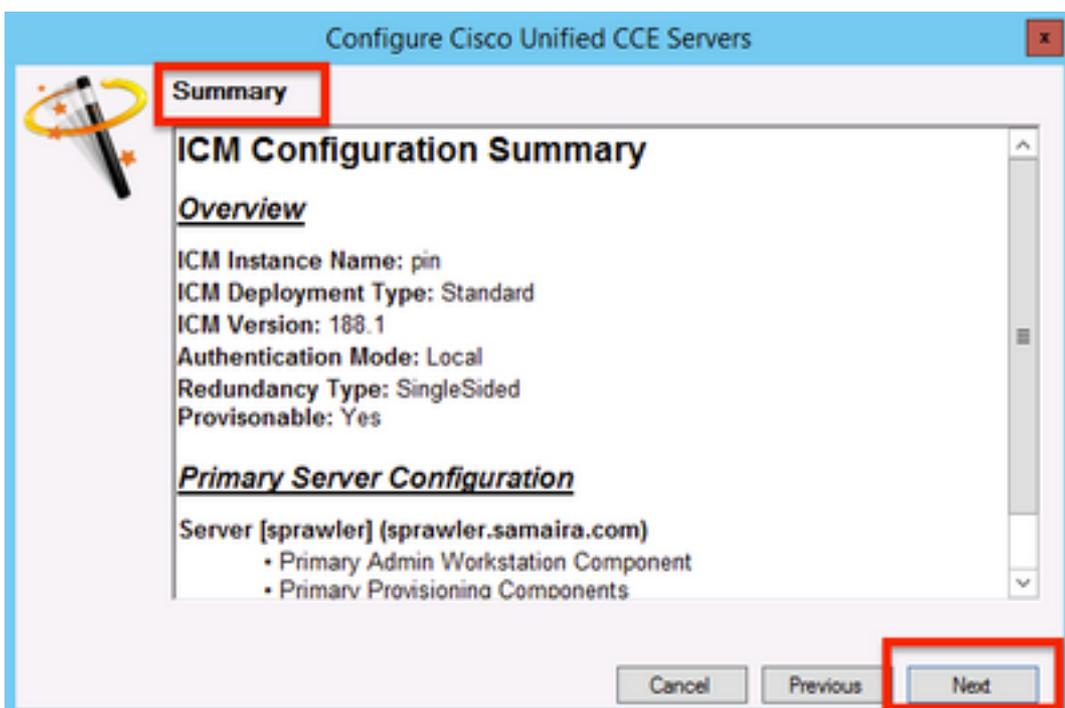
8.スーパーバイザのユーザー・ドメイン・アカウントがあるAD内の場所を選択し、図に示すように[Next]をクリックします



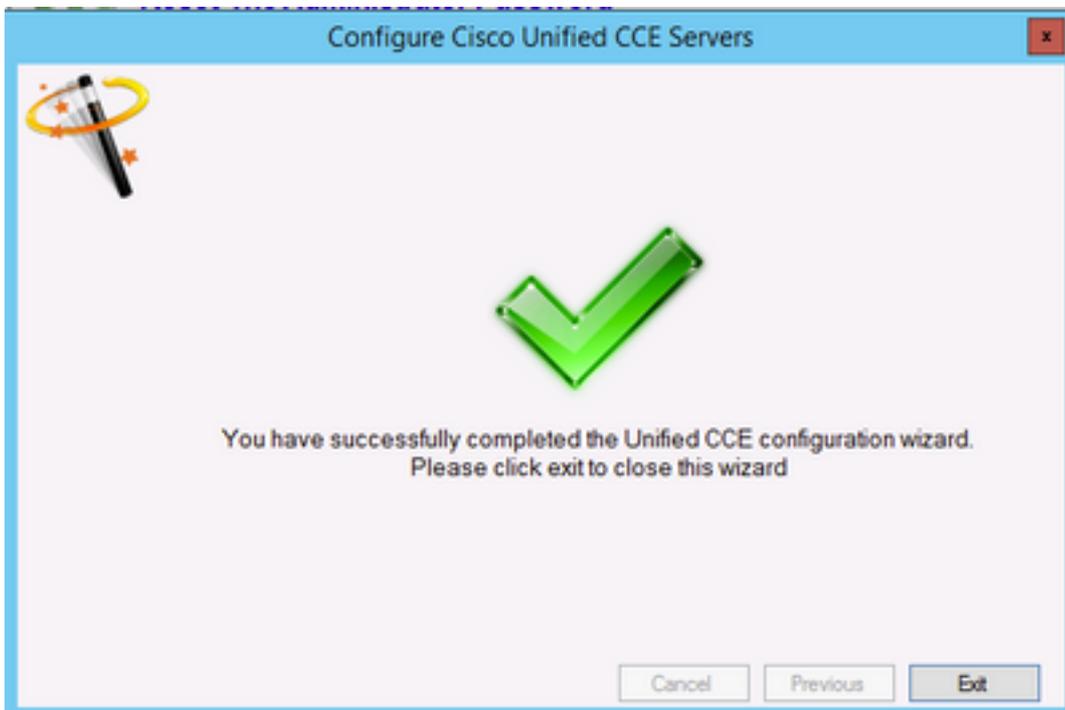
9.図に示すように、Linked Unified CMサーバを選択し[Next]をクリックします。



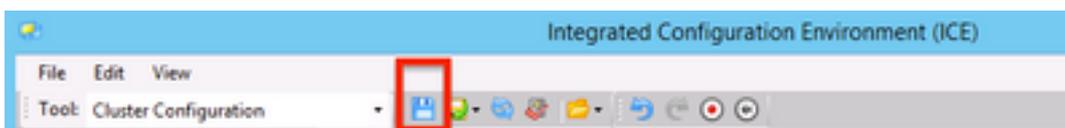
10.図に示すように、[Summary]画面で[Next]をクリックします。



11.図に示すように[Successful]画面が表示されていることを確認し、[Exit]をクリックします。



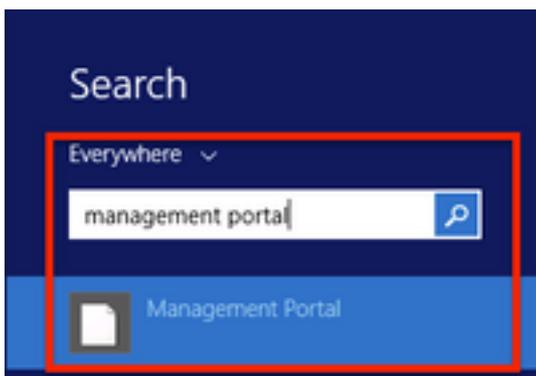
12.図に示すように、必ずICEで[保存]アイコンを選択して[保存]をクリックしてください。



確認

ここでは、設定が正常に機能しているかどうかを確認します。

1. [管理ポータル]を検索してクリックします。図に示すように



2.管理ポータルにログインします。

Login

Local Login

Username

Password



3. Resource ManagerからAgentを選択し、Supervisor Tabをクリックし、次にSupervisor optionを選択し、ログイン名を検索してfindをクリックし、メッセージ「Domain account found」を確認します。このアカウントをスーパーアカウントにするには、[保存]をクリックします。図に示すように、

Root / SPRAW / AIV / CUCMIMPTEST_USER_CCMP (Agent)

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

Custom Data

Supervisor

Domain Account

Associate with Domain Account

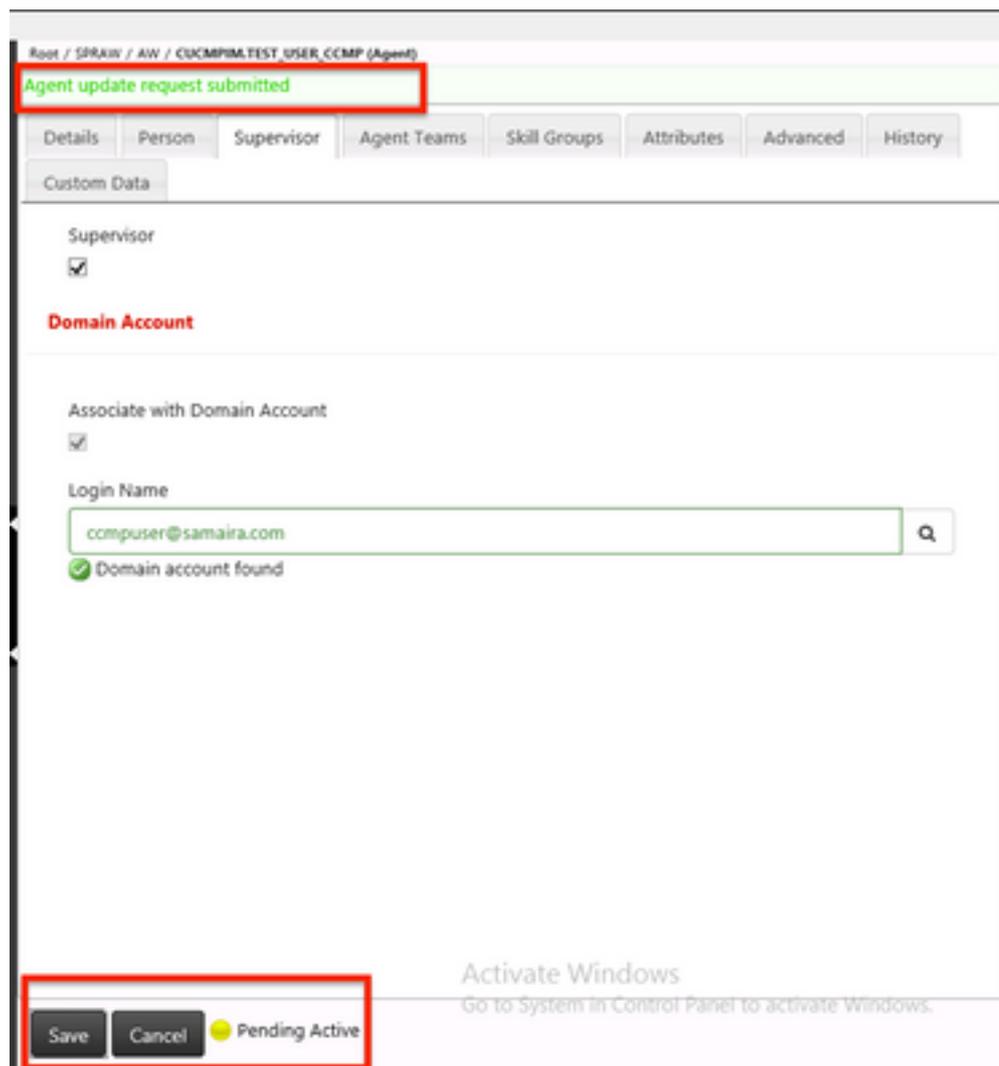
Login Name
 

 Domain account found

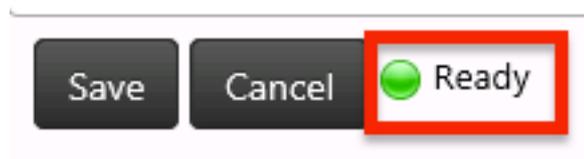
Activate Windows
Go to System in Control Panel to activate Windows.

 Ready

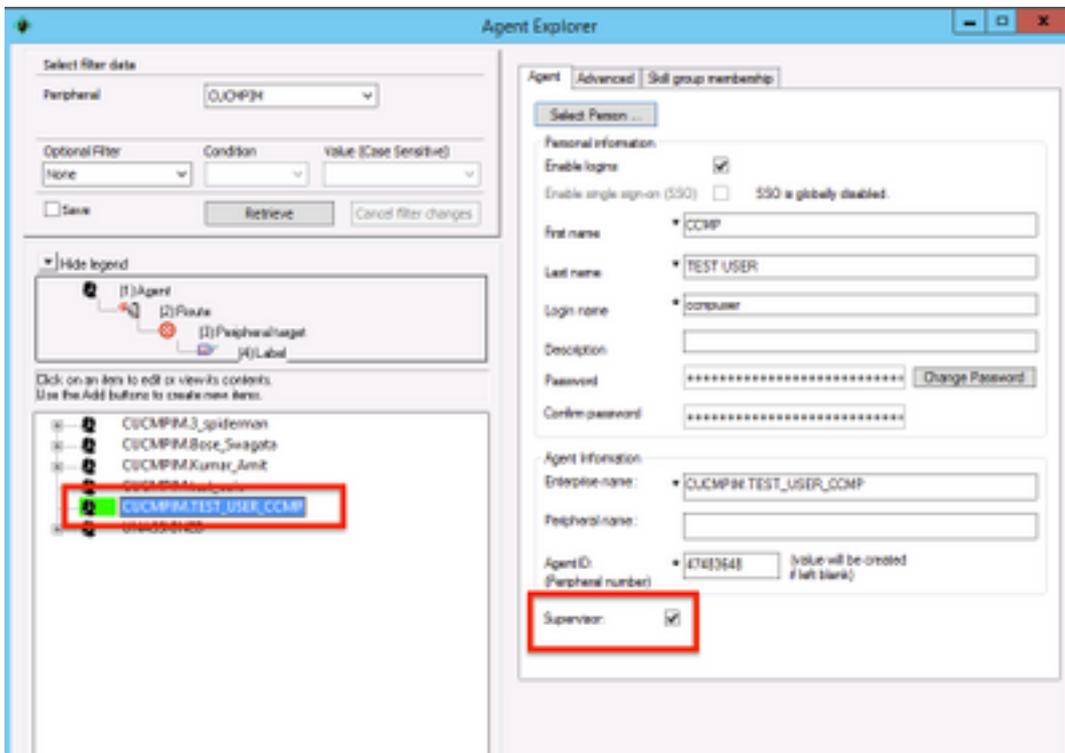
4.最初にシステムからAgent update request submittedと報告されます。黄色のインジケータが「Pending Active」と表示され、次の図のように表示されます。



5.最後に、数秒後にステータスが[Ready]に変更され、変更がコミットされます。



6. Administration & Data Server(AW)ノードのConfiguration Managerでも、図に示すように、このエージェントアカウントがスーパーバイザであることが確認されます。



トラブルシューティング

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。