CCMPでのSupervisor Active Directory統合の設 定

内容

<u>概要</u>
<u>前提条件</u>
<u>要件</u>
<u>使用するコンポーネント</u>
<u>背景説明</u>
<u>設定</u>
確認
トラブルシュート

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。

ecails	Person	Supervisor	Agent Teams	Skill Groups	Attributes	Advanced	History
ustom D	ata						
Superv	isor						
Domain	Account						
Associa	ate with Do	main Account					
Login I	Name						
							0
							~

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)開氷。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。

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

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。

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

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。

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.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**リドメイ**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。

	Configure Cisco Unified CCE Servers	×
20	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.samaim.acm: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.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

	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	
Ň	B Samaira	
	Cancel Previous Next]

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。

	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:	
×[✓ cucm10	٦
	Cancel Previous Next	

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

	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	
	Primary Admin Workstation Component Primary Provisioning Components	v
	Cancel Previous 1	Vext

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

Username	
administrator	
Password	
******	Ŷ
Login	

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バ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、

		(rigen)				
tails Person	Supervisor	Agent Teams	Skill Groups	Attributes	Advanced	History
stom Data		•				
Supervisor						
2						
main Account						
Associate with D	omain Account					
1						
Login Name						
ccmpuser@sar	naira.com					٩
One Domain account Comparison (Comparison of Comparison)	unt found					
Oomain accord	unt found					
Oomain accord	unt found					
Oomain accord	unt found					
Oomain accord	unt found					
Oomain accord	unt found					
Oomain accord	unt found					
Oomain accord	unt found					
Oomain accord	unt found					
Oomain accou	unt found					
Domain accord	unt found					
Domain accord	unt found					
Domain accord	unt found					
Domain accord	unt found	Ad	tivate Win	dows		

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。

Details Person Supervisor Age	ent Teams	Skill Groups	Attributes	Advanced	History
Custom Data					
Supervisor					
×					
Domain Account					
Associate with Domain Account					
M.					
Login Name					-
compuser@samaira.com					q
Comain account round					
		the second second	d anna		
	Ac	tivate Win	dows		

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。

Ag	ent Explorer
Delect filter data Perphanal OLOPPH V Optional Filter Condition Value ICase Sensitive) None V Canve Retrieve Canvel filter changes	Apent Advanced Soli group membership Select Person
Hide legend I) Agent D) Poste D) Poste (I) Poste (I) Poste (I) Poste (I) Code (I) Code	Leef name
ack on all wan to exit or vervits contents.	Preserved Confer preserved Confer preserved

トラブルシュート

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。