



Cisco Unified Contact Center Express の LDAP サーバとの統合

Cisco Unified CCX は、コンフィギュレーションを Cisco Unified CCX サーバ上のローカル データ ストアに保存します。Cisco Unified CCX は、Cisco Unified CM のユーザ情報に、Cisco Unified CM Administrative XML Layer (AXL) API を通じてアクセスします。ユーザ認証も Cisco Unified CM AXL API を通じて行われます。

Cisco Unified CCX は、Microsoft Active Directory (AD) と Netscape Directory (ND) をサポートします。しかし、統合は Cisco Unified CM LDAP 構成上で行われるため、ユーザ情報は、LDAP ディレクトリから Cisco Unified CM のローカル データベースにダウンロードされ、それが AXL API を通じて Cisco Unified CCX と定期的に同期化されます。ユーザ認証要求は、AXL API を通じて Cisco Unified CM に送信され、設定されていれば外部の LDAP ディレクトリ サービスに中継されます。

ユーザ認証では、LDAP サーバ内のユーザ データベースにアクセスする必要があるため、LDAP サーバがダウンしているか使用できない場合、Cisco Unified CCX Administration Web インターフェイスにアクセスできず、エージェントはログインできません。そのため、冗長な LDAP サーバを設置しハイアベイラビリティを実現してください。Cisco Unified CM では、冗長性を提供するため、LDAP サーバを複数設定できます。

Cisco Unified CM の Telephony サブシステムおよび RmCm サブシステムのための Cisco Unified CCX 専用のユーザは、Cisco Unified Communications Manager Application User Group の下に作成されるようになりました。そのため、これらのユーザは Cisco Unified CM によって制御され、Cisco Unified CCX により AXL API を通じて作成できます。これにより、Cisco Unified CCX の自動プロビジョニング機能は、LDAP ディレクトリの設定ツールを手動で使用しなくても、シームレスに動作できます。

複数の Cisco Unified CCX システムが同じ Cisco Unified CM クラスタ上で設定されている場合、各 Cisco Unified CCX システムは、Cisco Unified CM クラスタ上のすべてのリソースにアクセスできます。Cisco Unified CM で ICD 内線番号を割り当てられたすべてのユーザは、Cisco Unified CCX Administration で各 Cisco Unified CCX システムのリソースとして表示されます。リソースは 1 つの Cisco Unified CCX システムにしか関連付けることができないため、管理者は、どのリソースが各システムに関連付けられているかに注意する必要があります。特定の Cisco Unified CCX システムに関連付けるリソースに対し一意の命名規則を使用することで、混乱を減らすことができます。

Cisco Unified CCX と Cisco Unified CM データベースは、10 分ごとにユーザ情報を同期化するため、Cisco Unified CCX システムが複数ある Cisco Unified CM クラスタでは、同期化に時間がかかるとともに、多くのトラフィックが生成されるため、ネットワークとサーバのパフォーマンスに影響を与えるおそれがあります。

Cisco Unified CM 上の LDAP 統合の詳細については、『*Cisco Unified Communications Solution Reference Network Design (SRND)*』を参照してください。

ディレクトリ アクセスおよびベスト プラクティスの詳細については、<http://www.cisco.com/go/ucsrnd> にある『*Cisco Unified Communications Solution Reference Network Design (SRND)*』でディレクトリ アクセスおよび統合についてのトピックを参照してください。

