

Configurar a Integração do Supervisor Active Directory no CCMP

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

Introduction

Este documento descreve as etapas de configuração para que os administradores possam fazer agentes como superviros através do Cisco Unified Contact Center Management Portal (CCMP).

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- CCMP

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

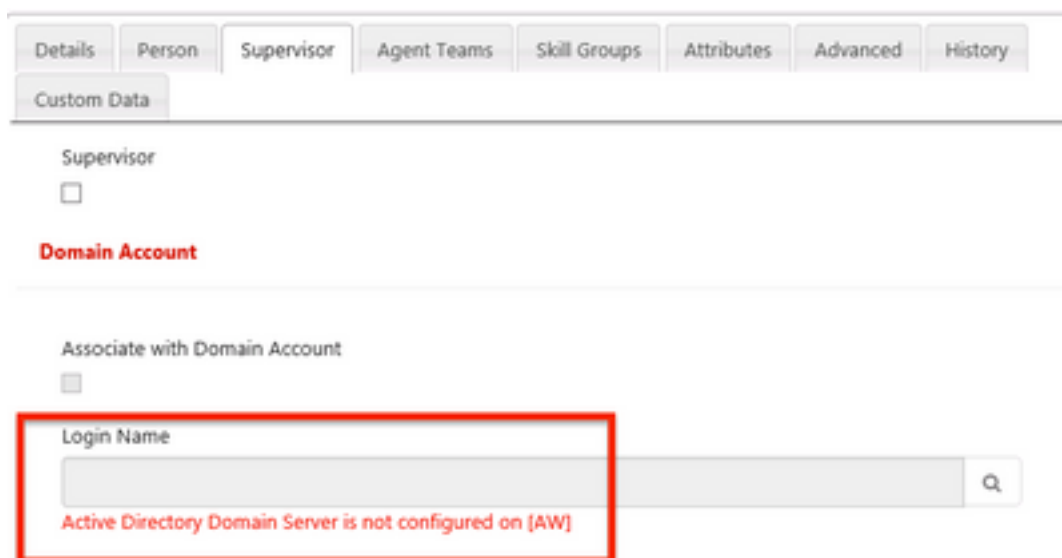
- UCCE 11.6.1
- CCMP 11.6.1

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Para que um administrador possa elevar uma conta de agente ao Supervisor ; é importante que as etapas para a Integração do Supervisor Active Directory (AD) sejam concluídas usando o CCMP Integrated Configuration Environment (ICE). Sem esta configuração se um administrador do CCMP tentar tornar um agente supervisor, o erro "**Servidor de Domínio do Active Directory não está**

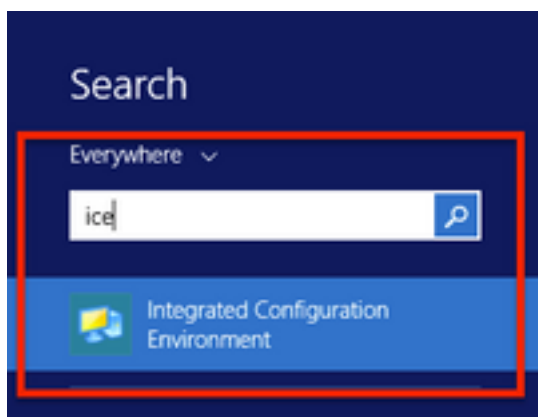
configurado em [AW]" aparece como mostrado na imagem;



Configurar

Note: As etapas de configuração aqui pressupõem que, no CCMP ICE, a integração do Cisco CCE foi concluída e que as operações básicas podem ser executadas com êxito. Verifique também se as etapas abaixo são feitas em uma janela de manutenção.

1. GELO Aberto; pesquise no nó CCMP e inicie o aplicativo ;

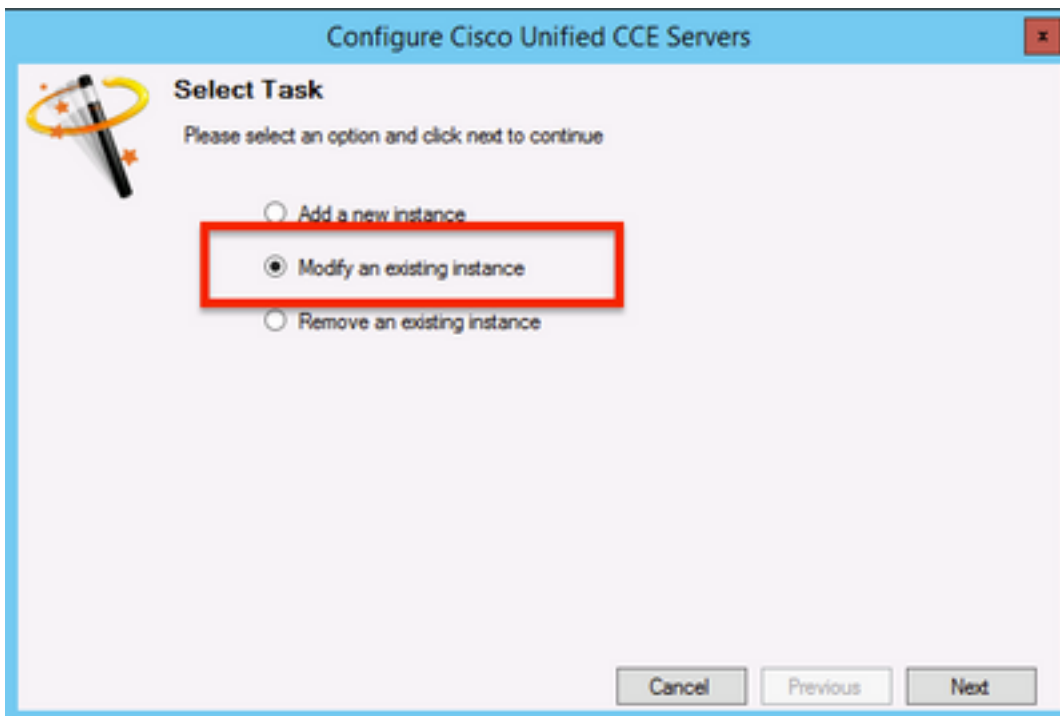


2. Conclua a **conexão do banco de dados** e faça login.

3. No modo de **configuração de cluster** ; clique em **Configurar servidores Cisco Unified CCE** ; conforme mostrado na imagem;

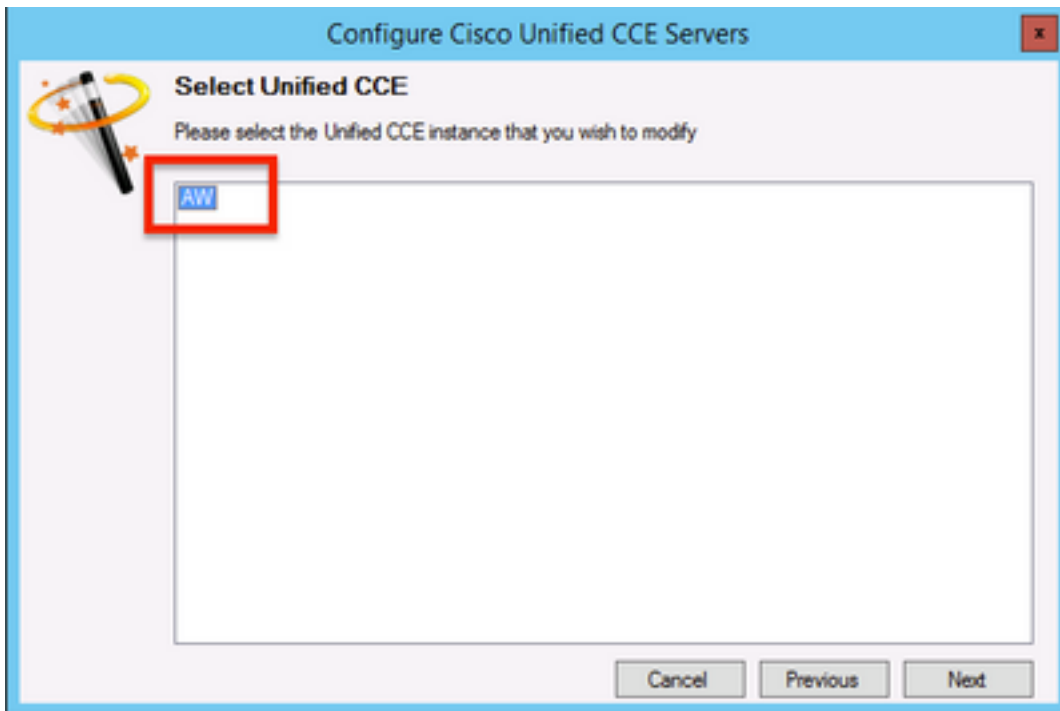


4. Selecione "Modificar uma instância existente" em **Selecionar tarefa** e clique em **Avançar** conforme mostrado na imagem;

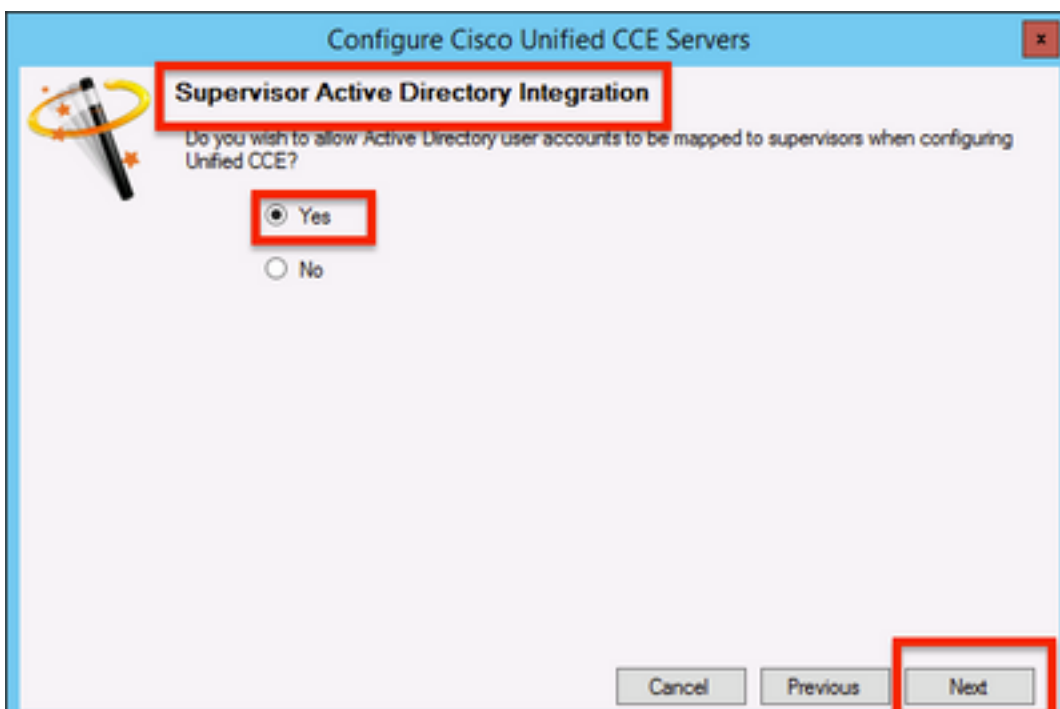


5. Selecione o **nome da instância** aplicável e clique em **Avançar** conforme mostrado na imagem ;

Note: Aqui "AW" é o nome da instância do laboratório de teste usado para este documento.

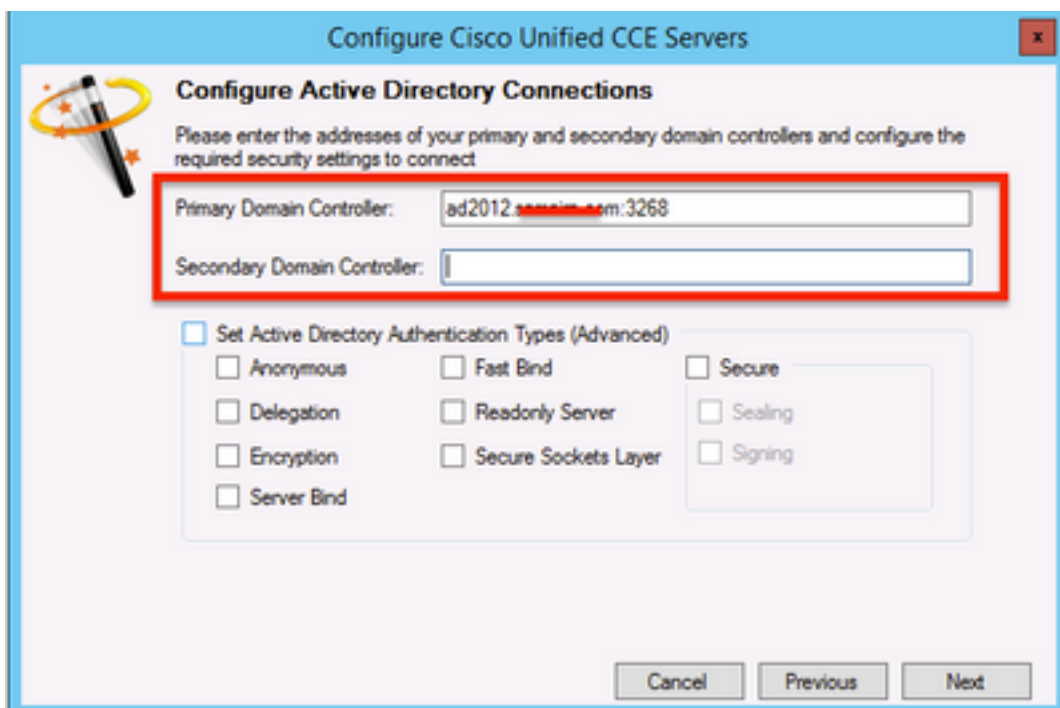


6. Selecione Next (Avançar) até que a opção Screen " Supervisor Active Directory Integration" seja exibida e selecione "Yes" seguido de **Next (Avançar)**, como mostrado na imagem;

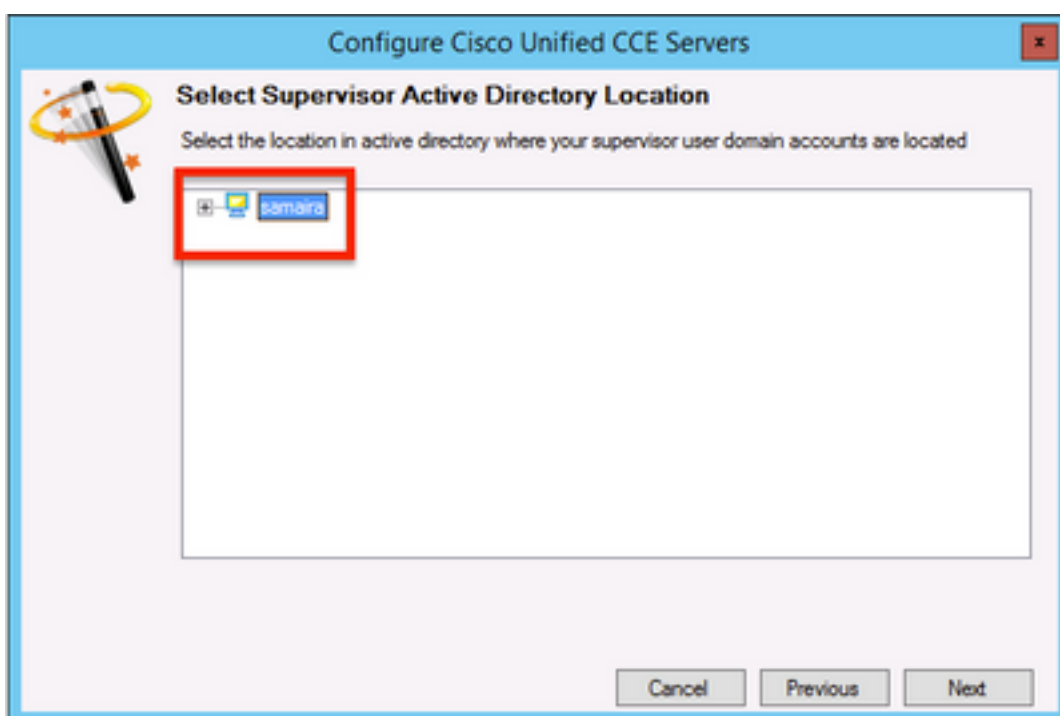


7. Garantir que sejam fornecidos os detalhes do **controlador de domínio primário** e do **controlador de domínio secundário**, juntamente com o **número da porta** e clicar em **Avançar**, conforme mostrado na imagem;

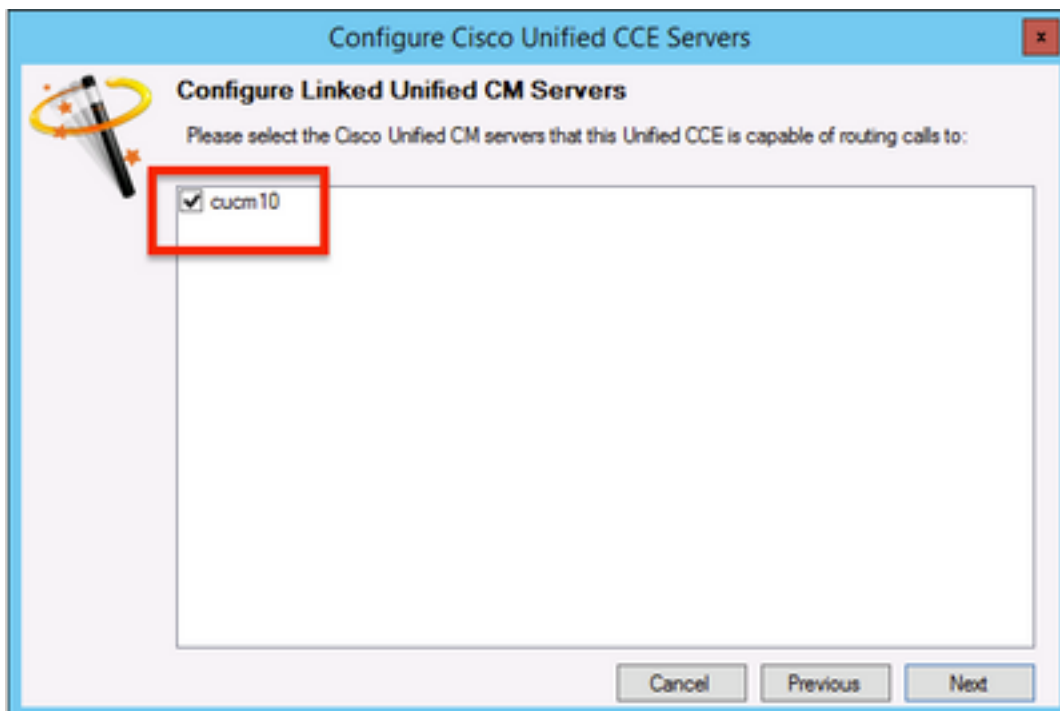
Note: Aqui, com base na configuração do laboratório, somente o controlador de domínio principal/catálogo global e seu número de porta foram fornecidos. O formato será **<FQDN/IP>:<PortNumber>**



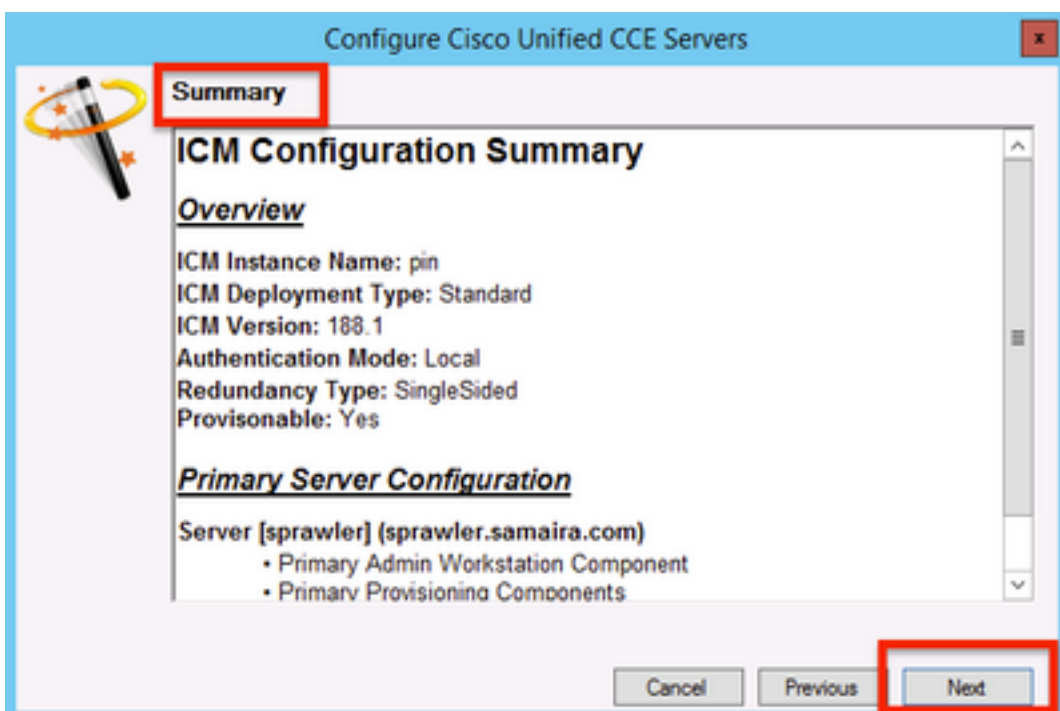
8. Selecione o local no AD onde as contas de domínio de usuário do supervisor estão localizadas e clique em **Avançar** conforme mostrado na imagem



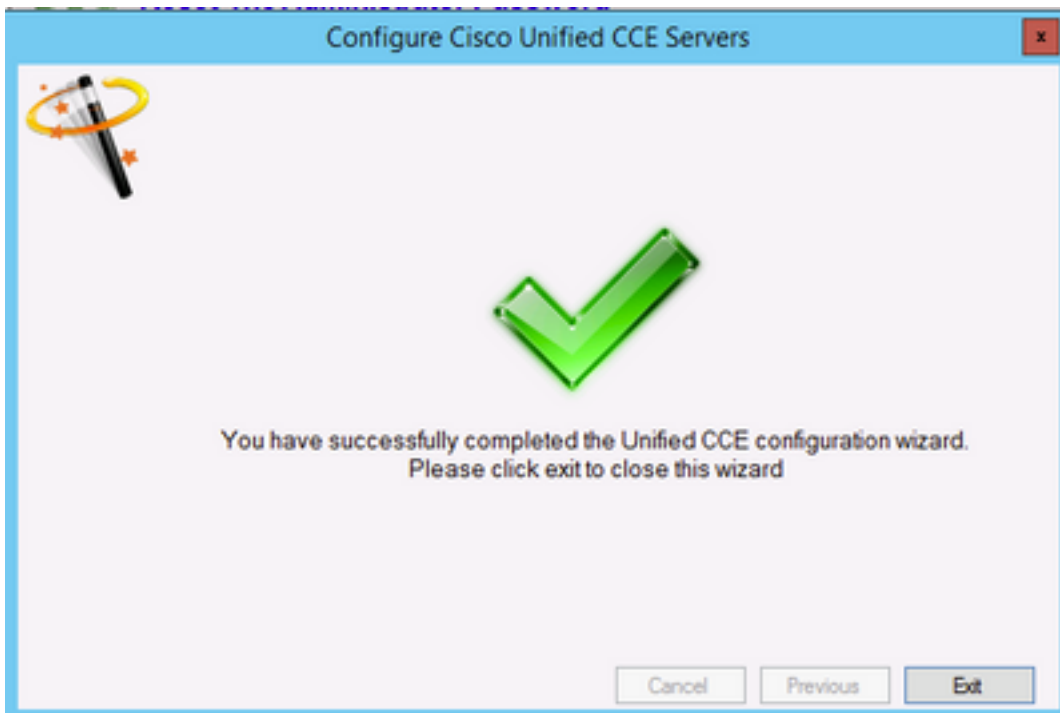
9. Selecione os **servidores Unified CM ligados** e clique em **Avançar** conforme mostrado na imagem ;



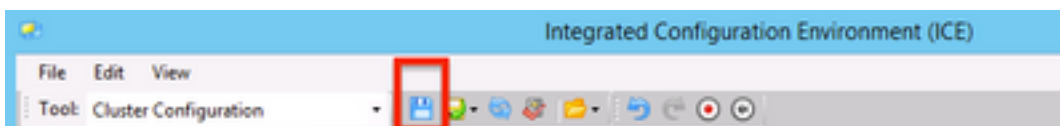
10. Clique em **Avançar** na tela Resumo, conforme mostrado na imagem;



11. Certifique-se de ver a tela **Successfull**, como mostrado na imagem , clique em **Exit**;



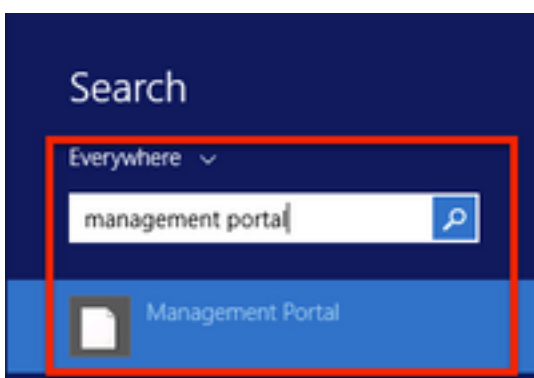
12. Certifique-se de clicar em **Salvar** no ICE (selecionando o **Ícone Salvar**) , como mostrado na imagem;



Verificar

Use esta seção para confirmar se a sua configuração funciona corretamente.

1. Pesquise e clique em **Portal de Gerenciamento** ; conforme mostrado na imagem;



2. Fazer login no **Portal de gerenciamento**,

Login

Local Login

Username
administrator

Password
.....

Login

3. Selecione **Agent** no **Resource Manager** e clique na **guia Supervisor** e selecione a opção **Supervisor** seguida de pesquisar o nome de logon e clique em find e verifique a mensagem **"Domain Account found"** . Clique em **Salvar** para tornar esta conta uma **conta do Supervisor** ,conforme mostrado na imagem;

Root / SPRAIW / AIV / CUCMPIMTEST USER CCMP (Agent)

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

Custom Data

Supervisor

Domain Account

Associate with Domain Account

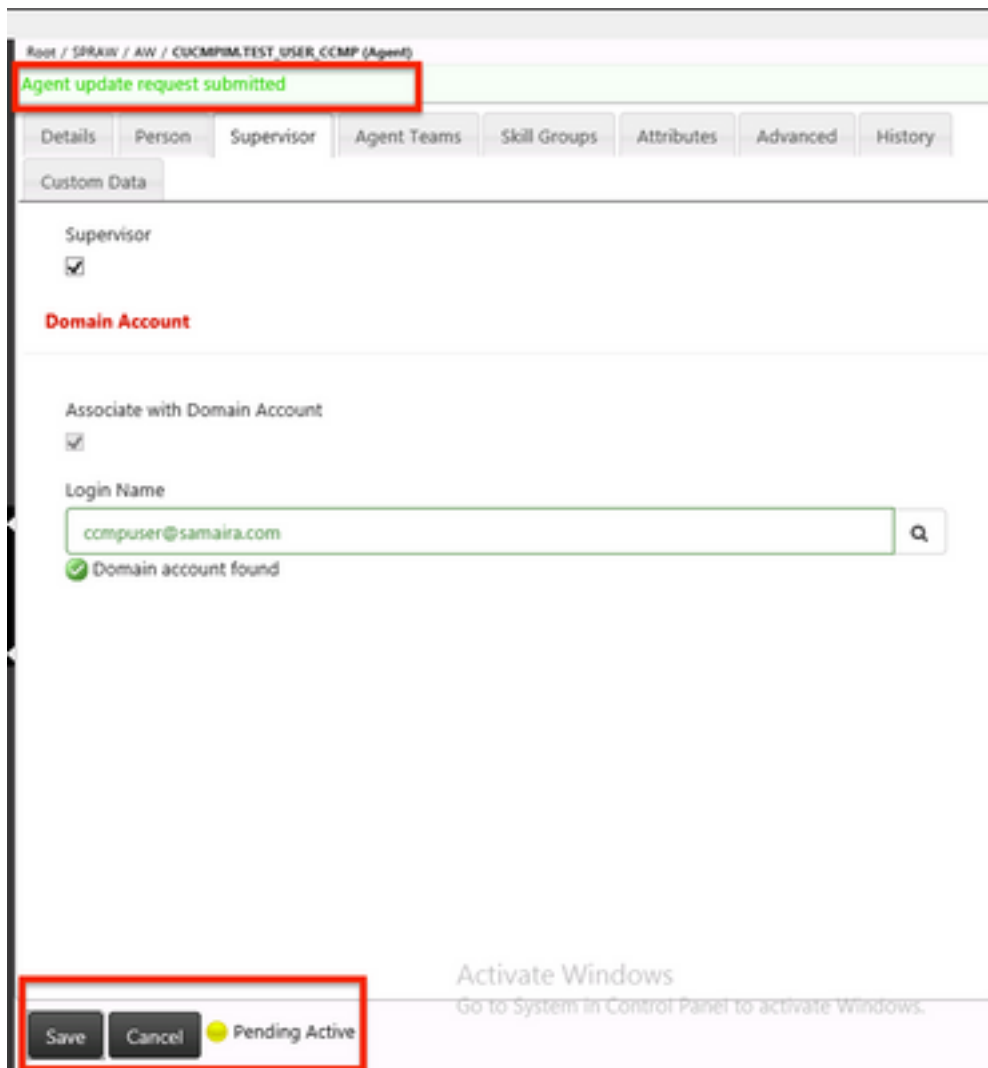
Login Name
ccmpuser@samaira.com

Domain account found

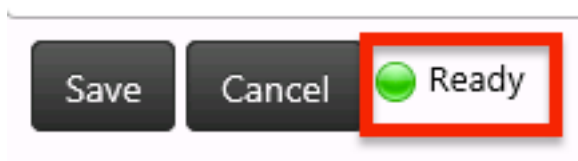
Activate Windows
Go to System in Control Panel to activate Windows.

Save Cancel ● Ready

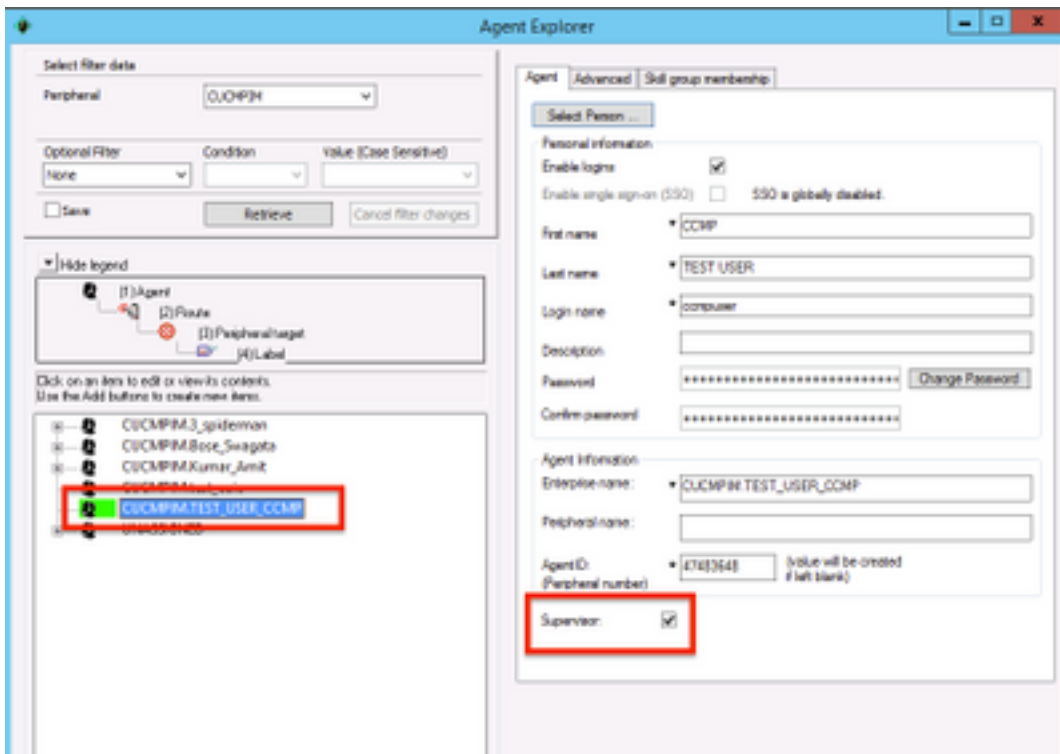
4. Primeiro, o sistema dirá que a **solicitação de atualização do agente foi enviada** ; com um indicador amarelo que indique também **"Ativação pendente"** , como indicado na imagem;



5. Finalmente em alguns segundos, o status será alterado para **Pronto** e a alteração será confirmada.



6. Até mesmo o **Configuration Manager** no nó **Administração e Servidor de Dados (AW)** confirmará agora que esta conta de agente é agora um Supervisor, como mostrado na imagem;



Troubleshoot

Atualmente, não existem informações disponíveis específicas sobre Troubleshooting para esta configuração.