在CCMP中配置Supervisor Active Directory整合

目錄

簡介

本文檔介紹配置步驟，以便管理員可以通過Cisco Unified Contact Center Management Portal(CCMP)將代理作為監督者。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- 整合客服中心企業版(UCCE)
- CCMP

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- UCCE 11.6.1
- CCMP 11.6.1

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

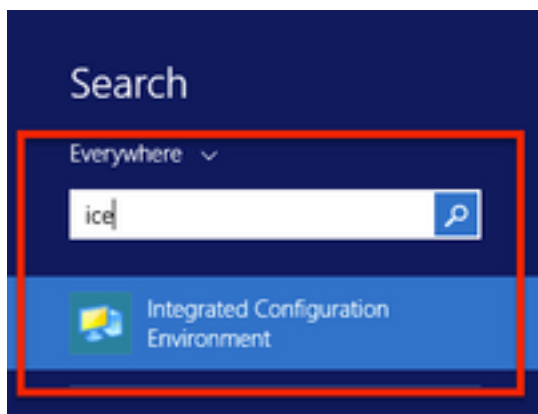為了使管理員能夠將座席帳戶提升為主管；使用CCMP整合配置環境(ICE)完成Supervisor Active Directory(AD)整合的步驟非常重要。 如果沒有此配置，如果CCMP管理員嘗試使代理成為主管，則會彈出錯誤「Active Directory Domain Server is not configured on [AW]」，如下圖所示；

設定

> **附註**：此處的配置步驟假定在CCMP ICE中Cisco CCE整合已經完成，可以成功執行基本操作。此外，請確保在維護視窗中完成以下步驟。
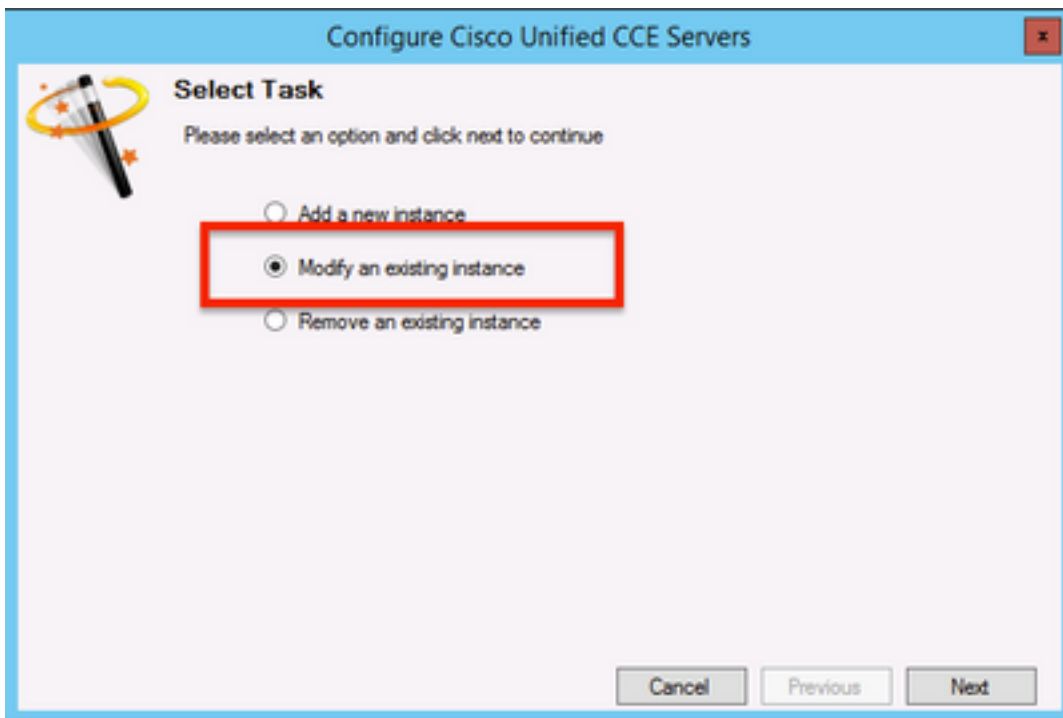
1.**開**放**洲際網**;搜尋CCMP節點並啟動應用；

2.**完**成**資料庫**連線和登入。

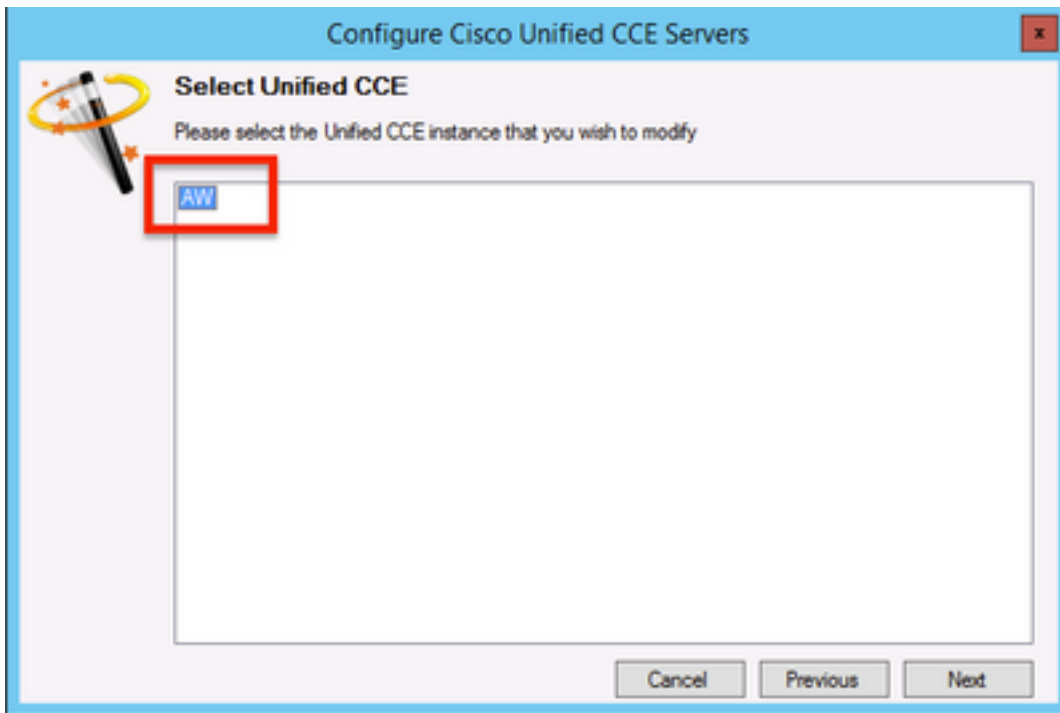3.**在集群配置模式**下；按一下Configure Cisco Unified CCE Servers;如下圖所示；

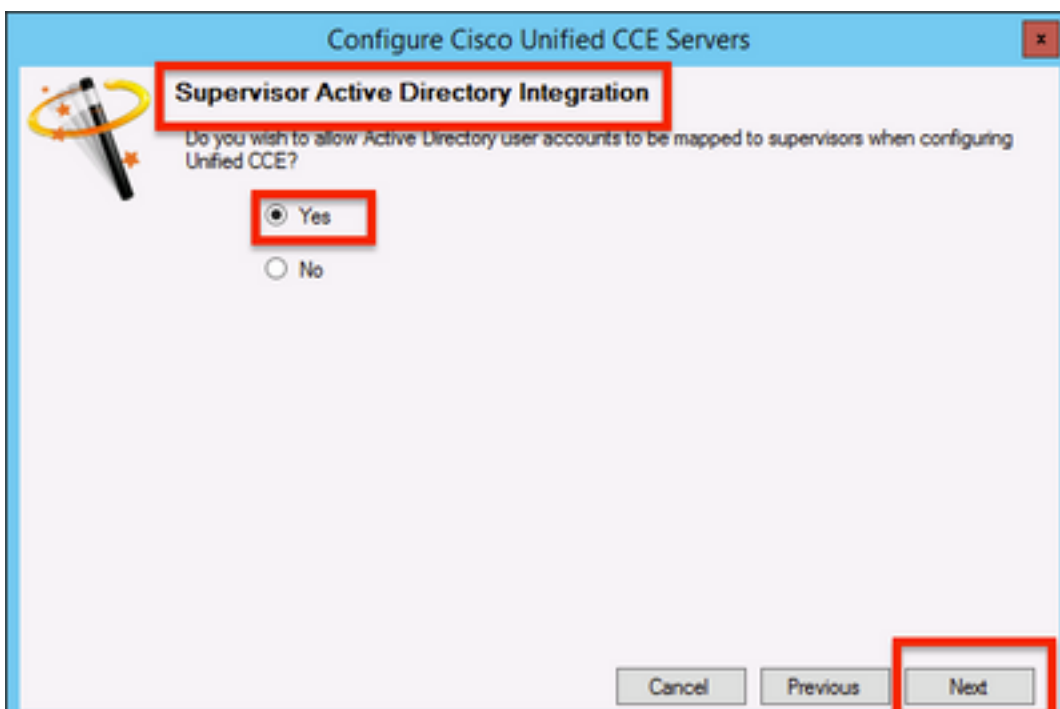**4.在選擇任務(Select Task)下選擇「Modify an existing instance」（修改現有例項），然後單擊下一步，如下圖所示；**

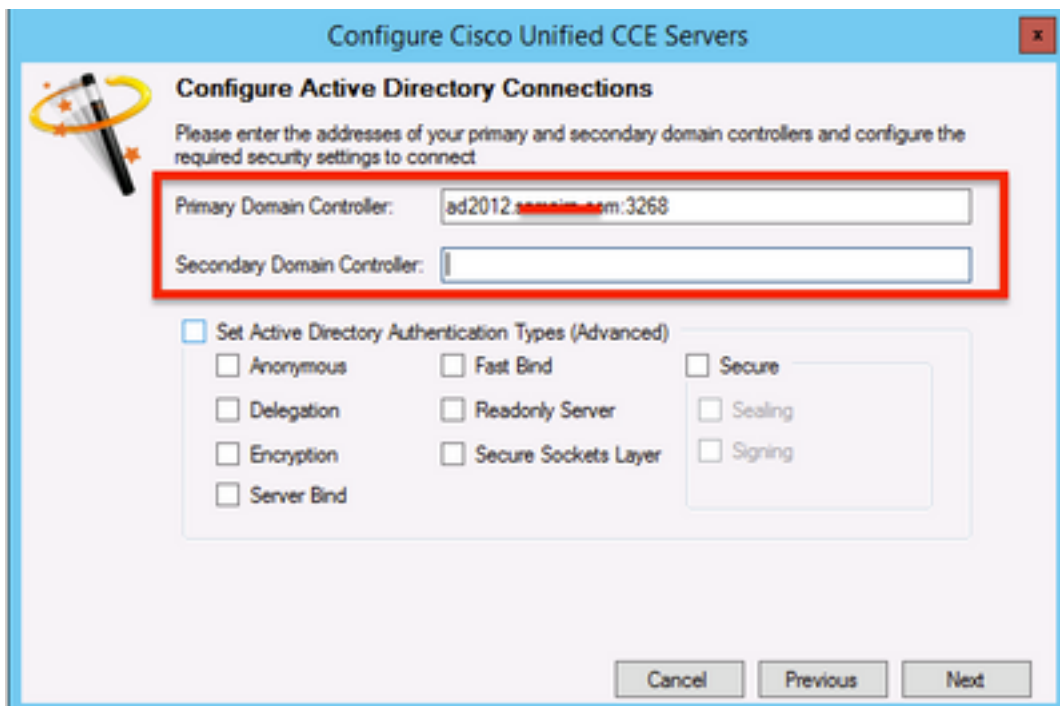**5.選擇適用的實例名稱，然後單擊「下一步」，如下圖所示；**

　　附註：這裡**「AW」是本檔案使用的測試實驗室的例項名稱。**

6.選擇「下一步」，直到出現「Supervisor Active Directory整合」選項螢幕，然後選擇「**是**」，然後選擇「**下一步**」，如下圖所示；
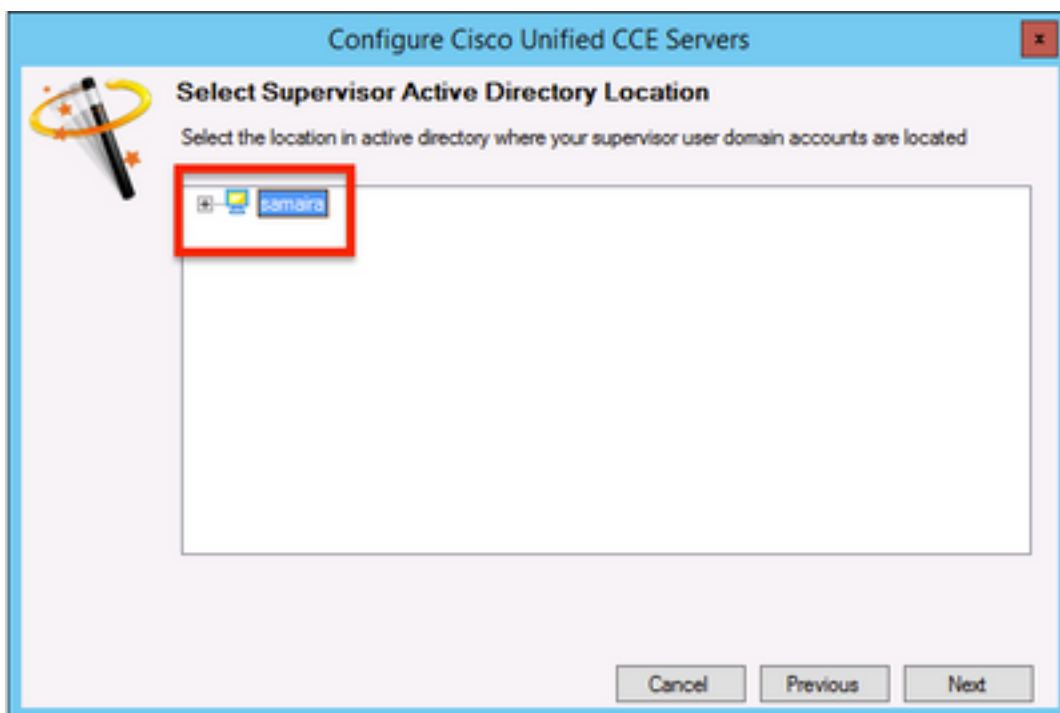

7.**確**保提供主要網域**控制器**和**次要網域控制器**詳細資訊以及**連線埠號**，然後按一下**Next**，如下圖所示；
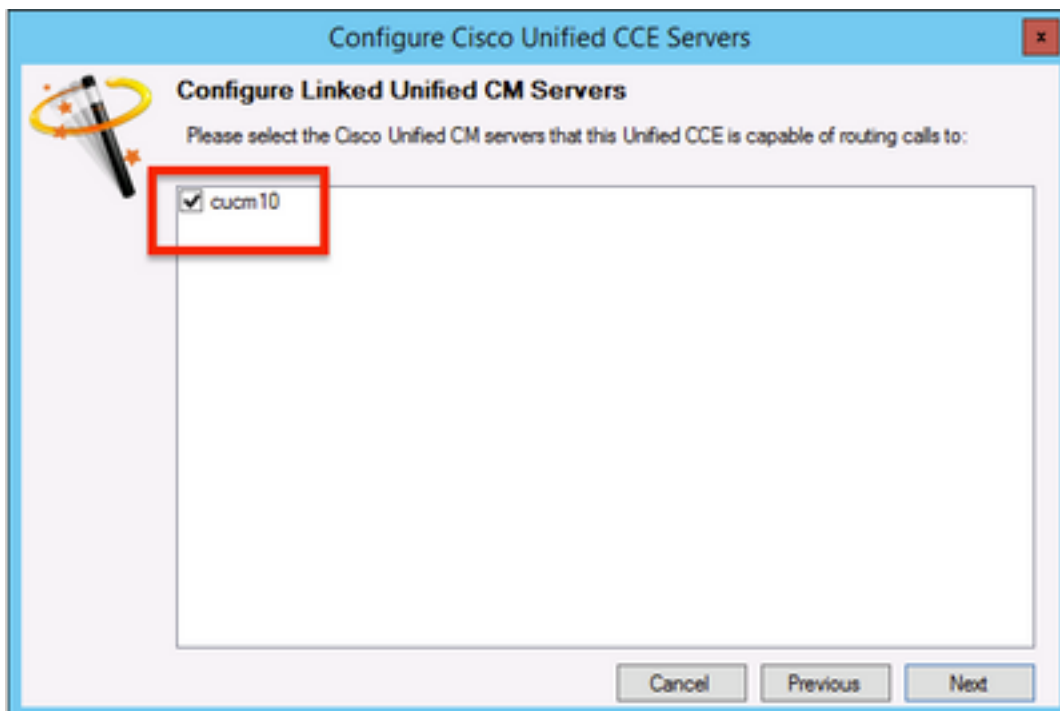
> **附註**：根據實驗配置，此處僅提供主域控制器/全域性目錄及其埠號。格式將為 **<FQDN/IP>:<埠號>**
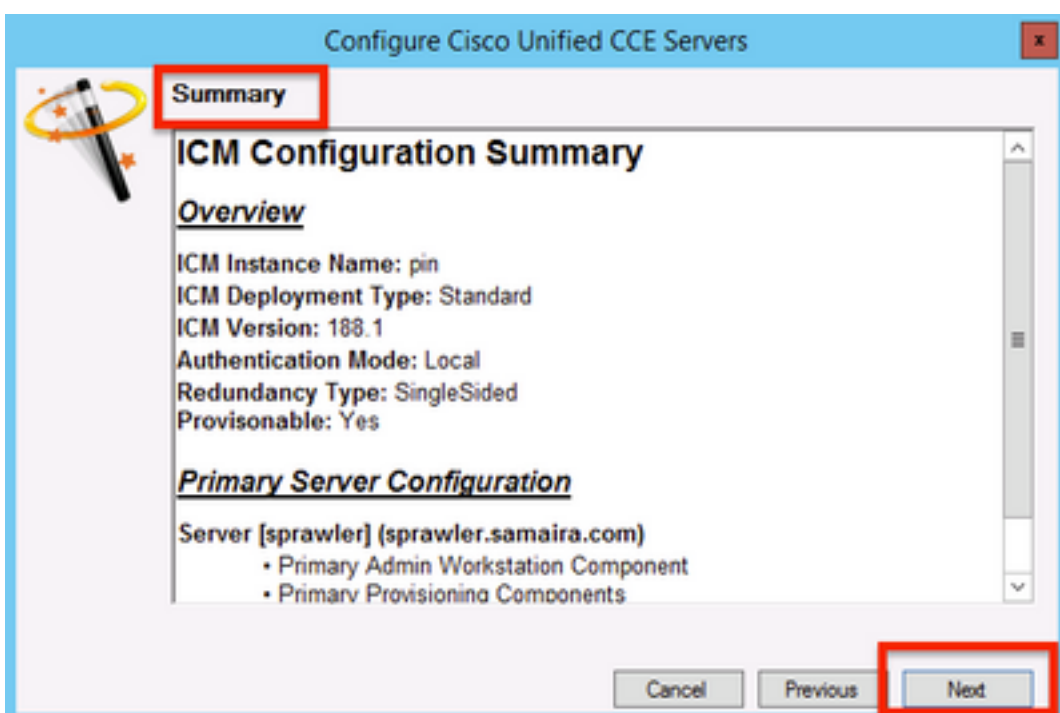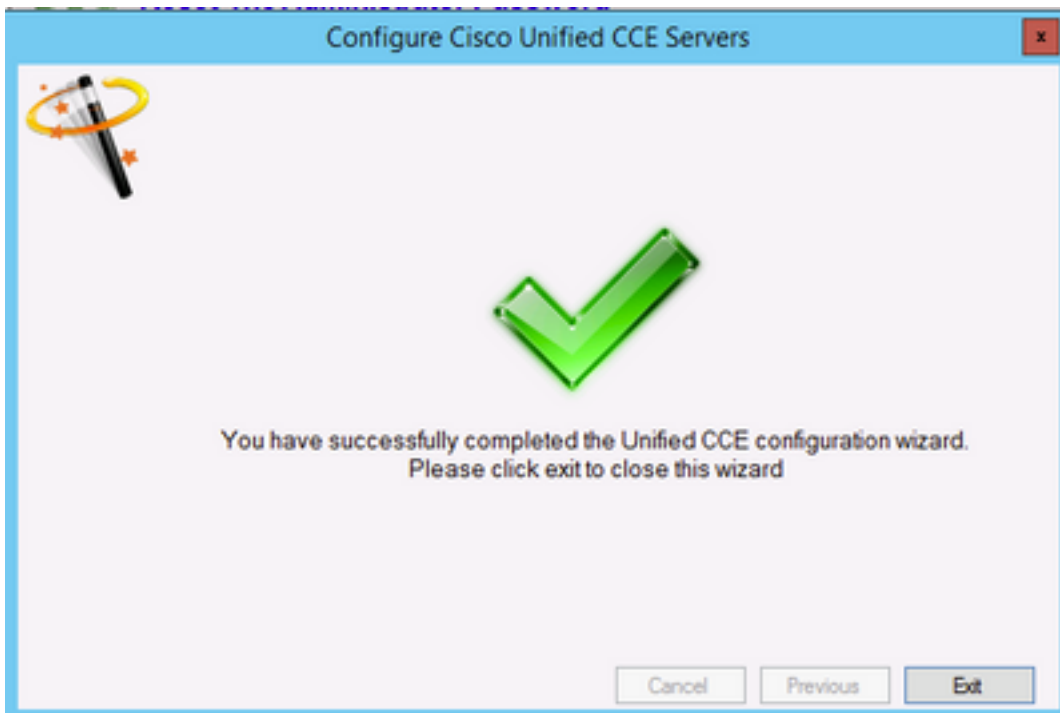
8.選擇AD中主管使用者域帳戶所在的位置，然後按一下下一步，如下圖所示
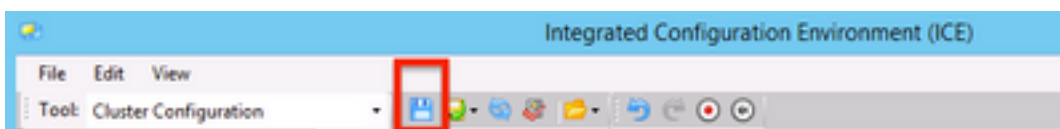

9.選擇Linked Unified CM服務器，然後單擊下一步，如下圖所示；

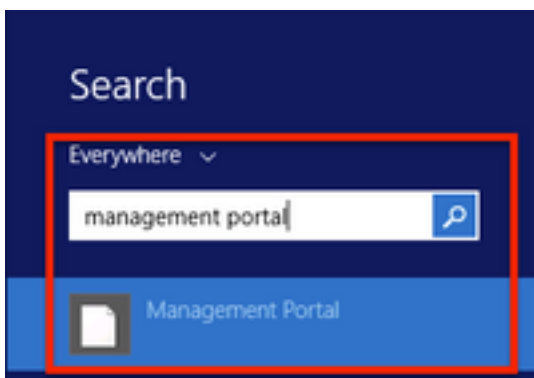10.在「Summary」螢幕中按一下Next，如下圖所示；

11.確保看到Success畫面，如圖所示，按一下Exit;

12.請務必按一下Save in ICE (依序選擇Save Icon)，如下圖所示；

驗證

使用本節內容，確認您的組態是否正常運作。

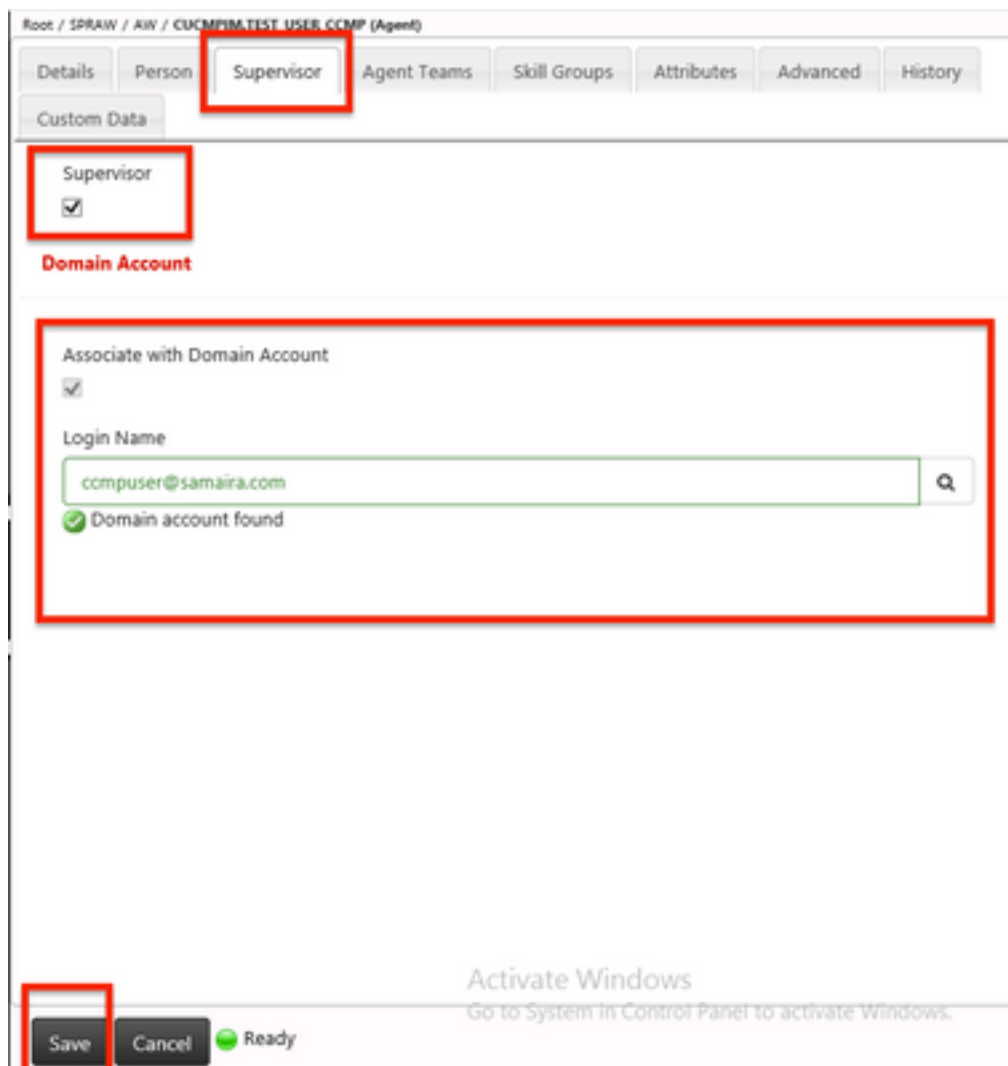1.搜索並點選管理門戶;如圖所示；

2. 登入管理入口網站,

Login

3.從Resource Manager 中選擇Agent ，然後按一下Supervisor Tab ，然後選擇Supervisor 選項
，然後搜尋登入名，按一下「查詢」，然後驗證消息「找到域帳戶」。 按一下Save將此帳戶設定為
Supervisor帳戶。 ，如圖所示;

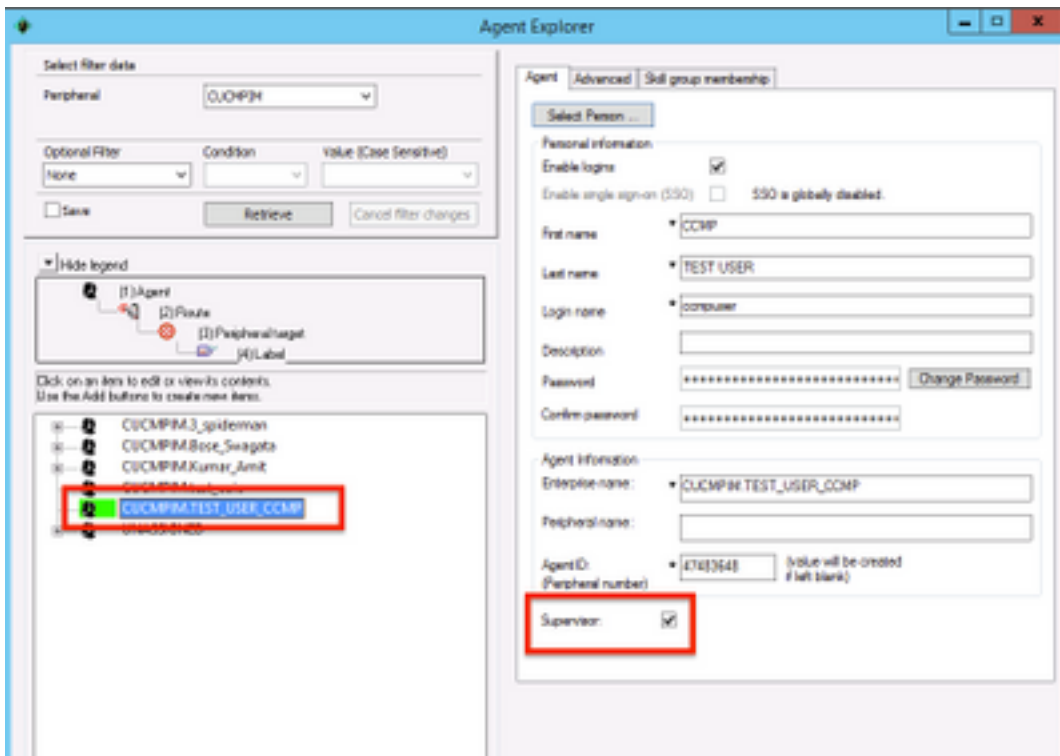4.**首先**系統會說已提交**代理更新請求**;黃色的指示符**上顯示**「Pending Active」，如下圖所示；
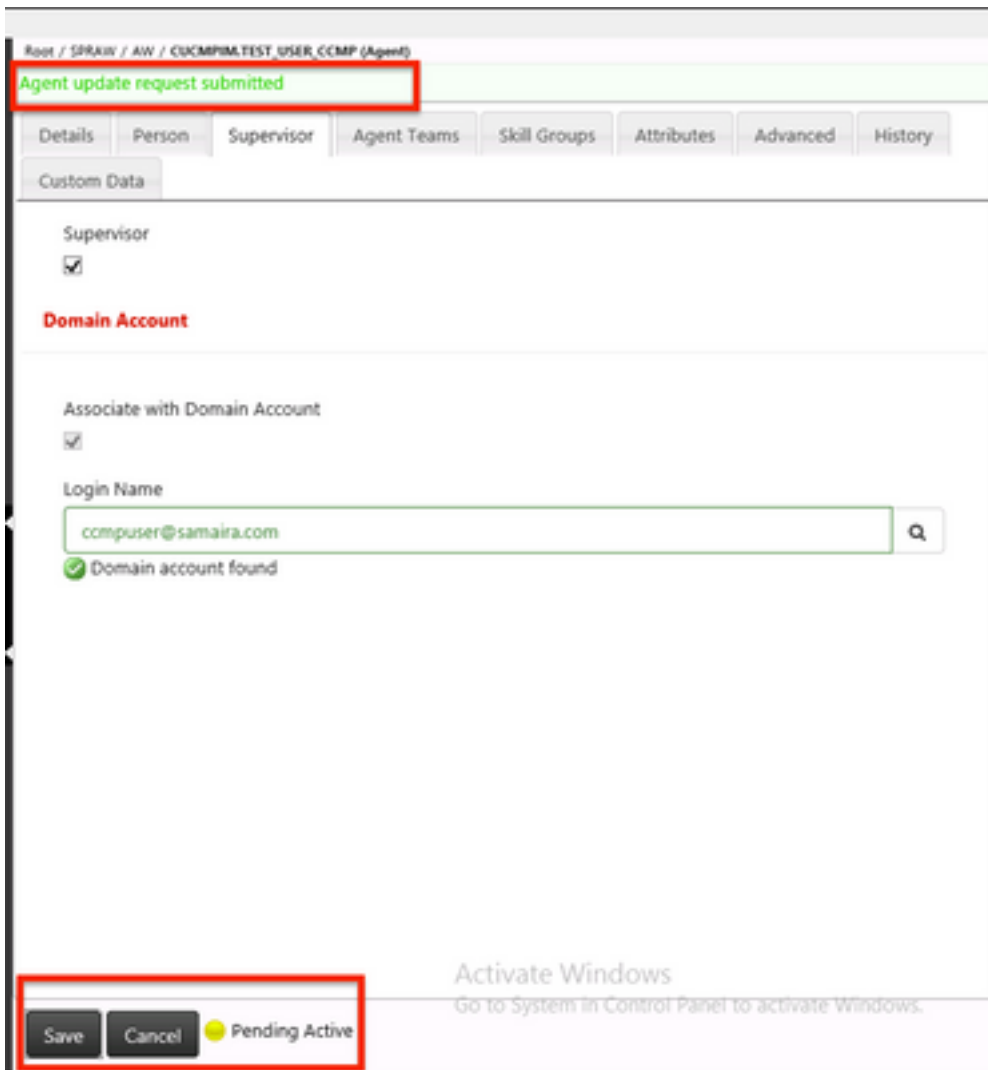
5.最後，幾秒鐘後狀態將更改為Ready，更改將被提交。
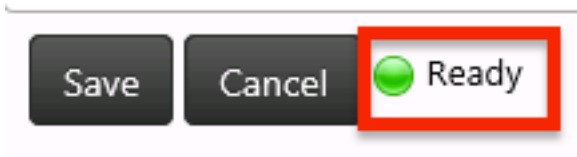
6.即使Administration & Data Server(AW)節點中的Configuration Manager現在也會確認此代理帳戶現在是Supervisor，如下圖所示；

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。