

在CCMP中配置Supervisor Active Directory整合

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

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；

Details Person Supervisor Agent Teams Skill Groups Attributes Advanced History

Custom Data

Supervisor

Domain Account

Associate with Domain Account

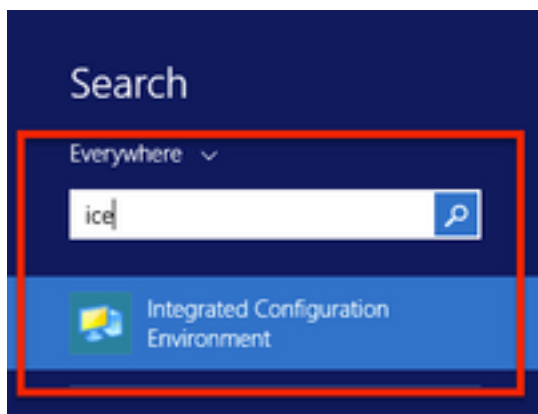
Login Name

Active Directory Domain Server is not configured on [AW]

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；

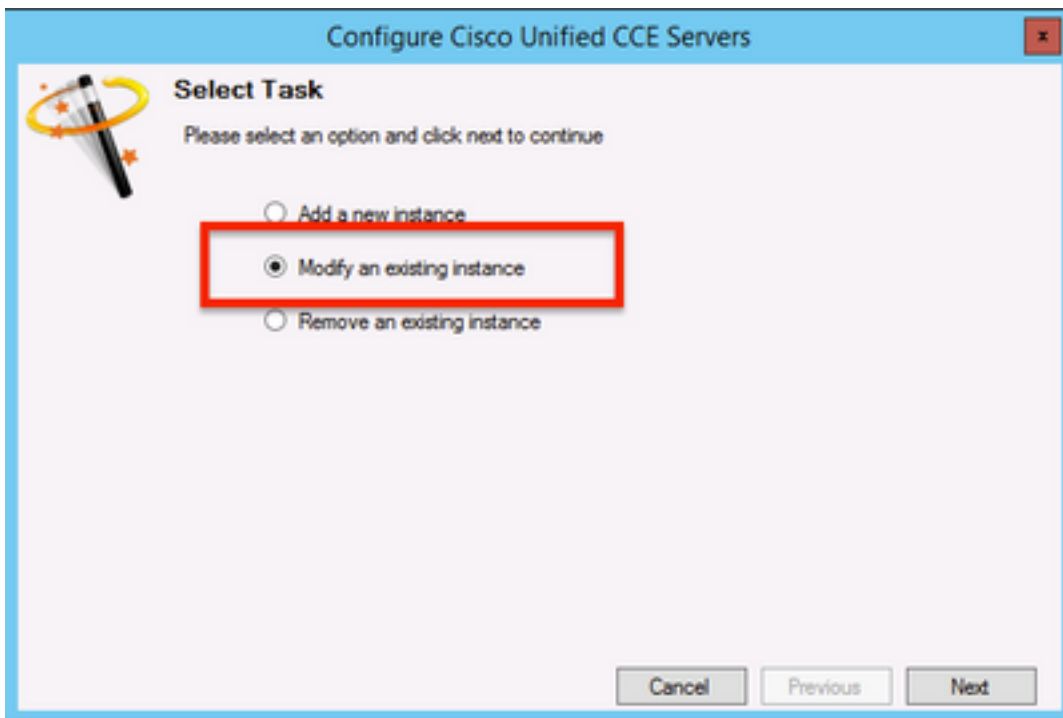


2. 完成資料庫連線和登入。

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

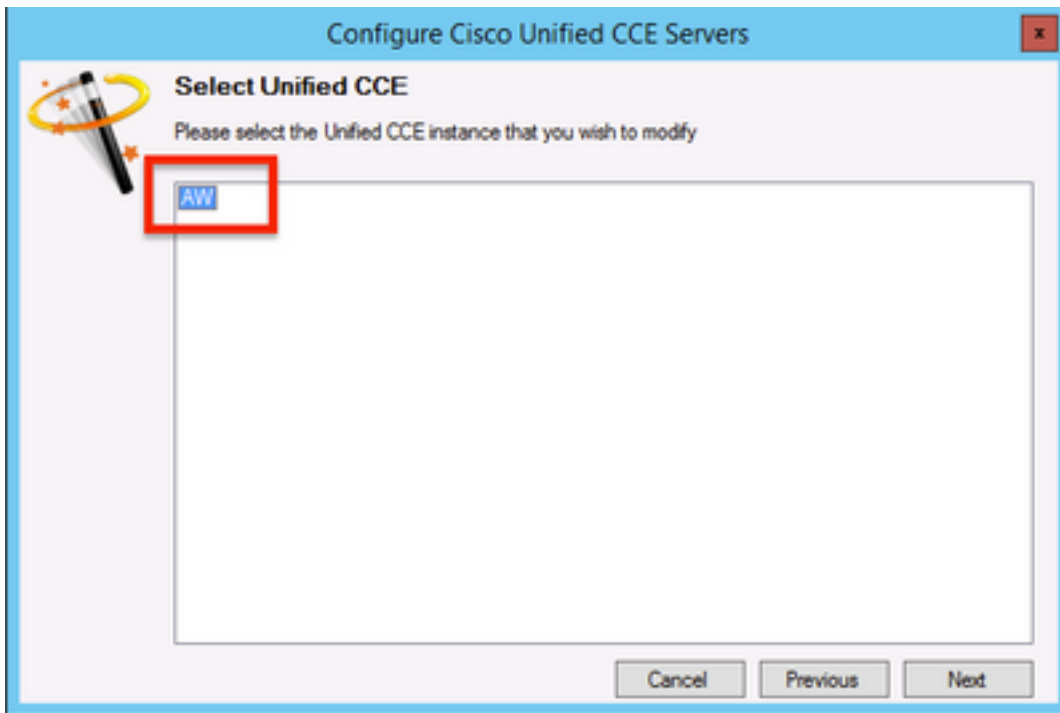


4.在選擇任務(Select Task)下選擇「Modify an existing instance」(修改現有例項)，然後單擊下一步，如下圖所示；

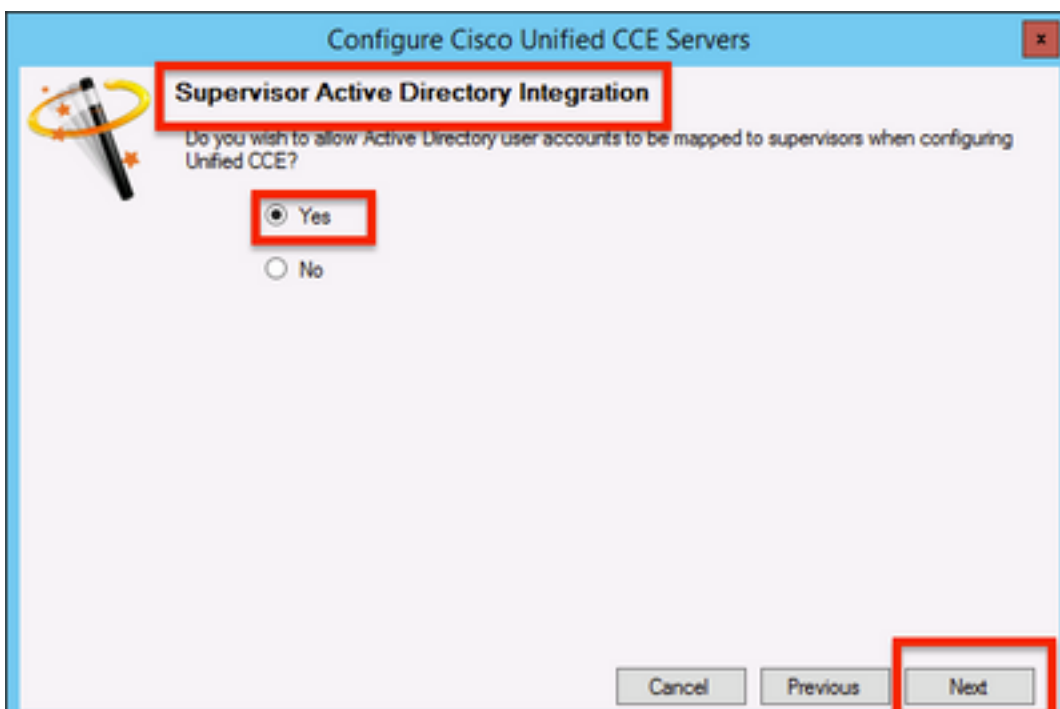


5.選擇適用的實例名稱，然後單擊「下一步」，如下圖所示；

附註：這裡「AW」是本檔案使用的測試實驗室的例項名稱。

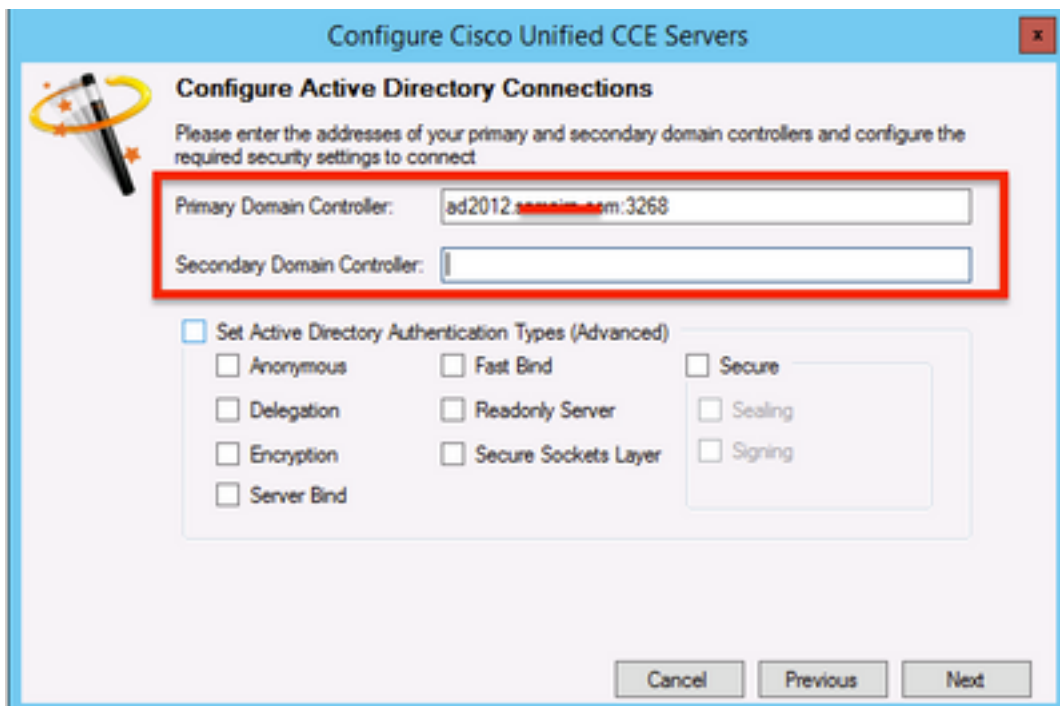


6.選擇「下一步」，直到出現「Supervisor Active Directory整合」選項螢幕，然後選擇「是」，然後選擇「下一步」，如下圖所示；

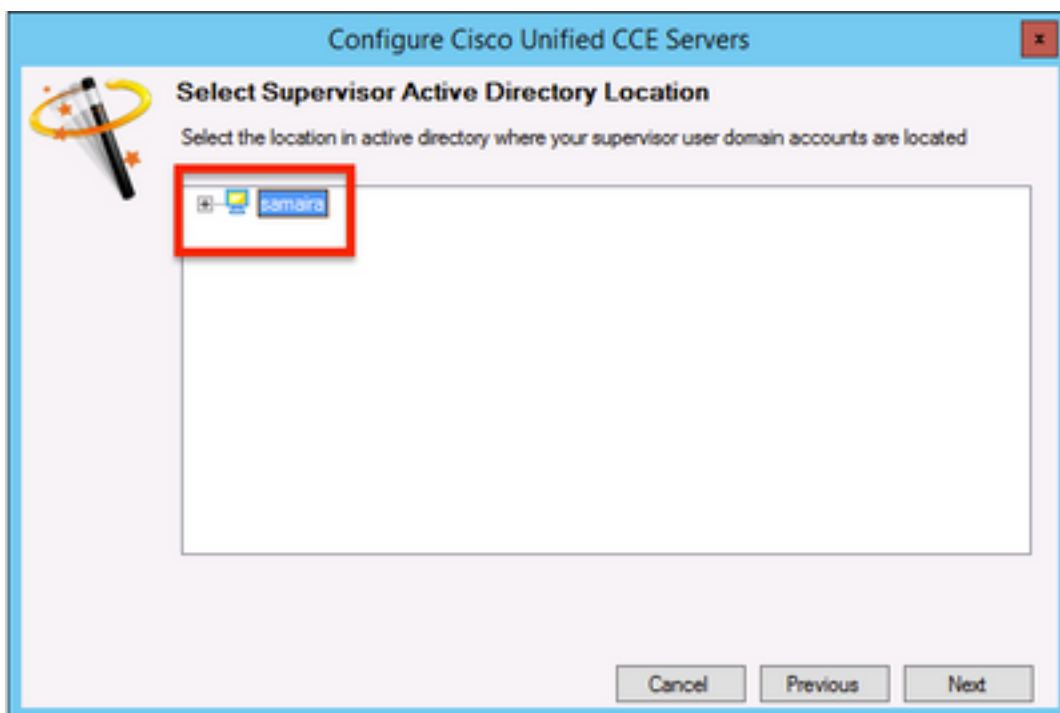


7.確保提供主要網域控制器和次要網域控制器詳細資訊以及連線埠號，然後按一下Next，如下圖所示；

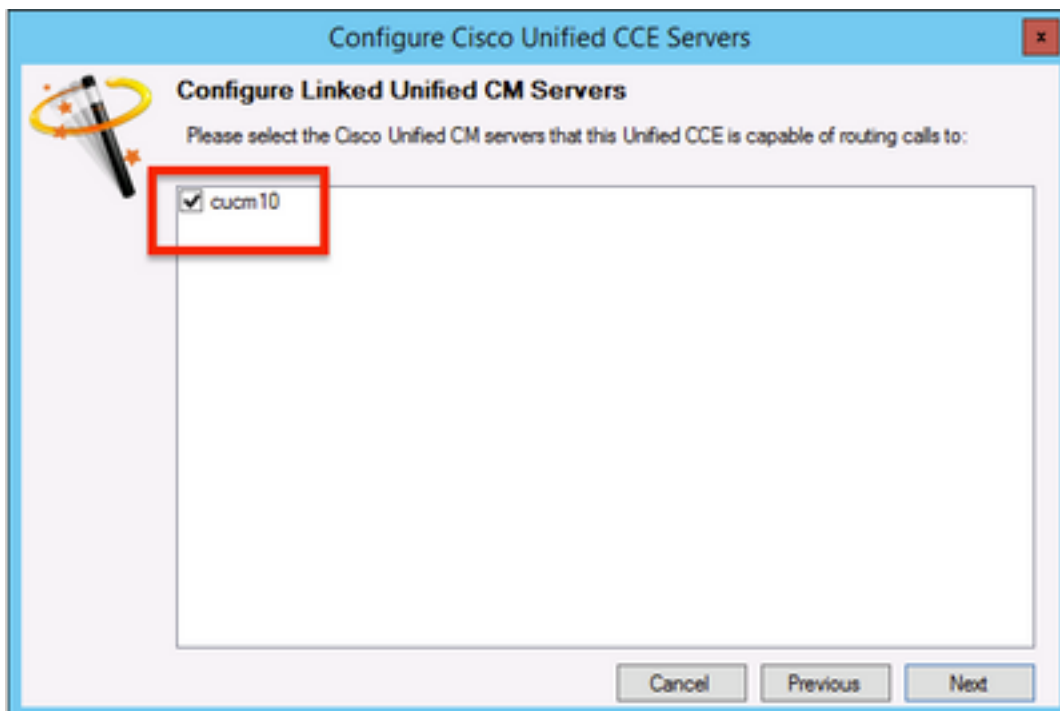
附註：根據實驗配置，此處僅提供主域控制器/全域性目錄及其埠號。格式將為 <FQDN/IP>:<埠號>



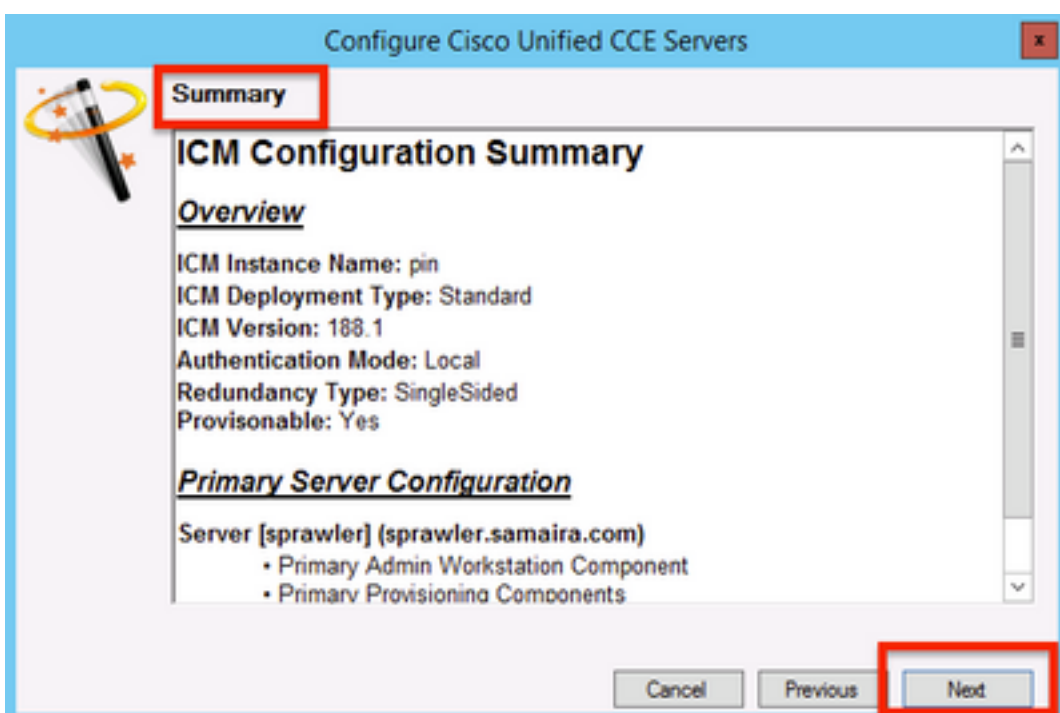
8.選擇AD中主管使用者域帳戶所在的位置，然後按一下下一步，如下圖所示



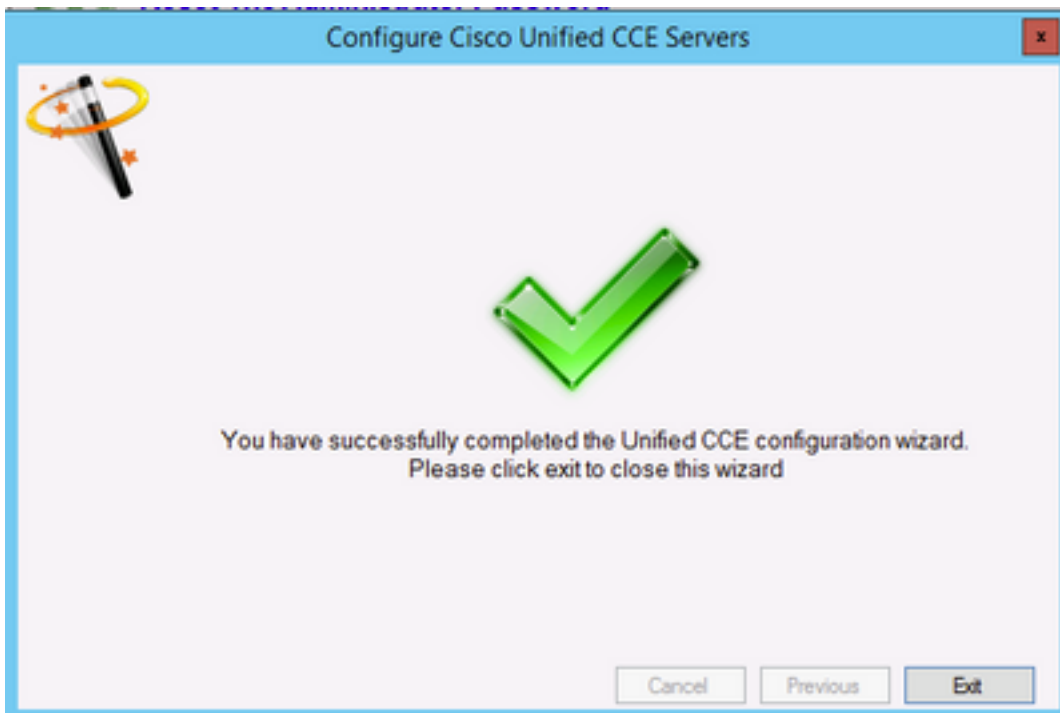
9.選擇Linked Unified CM服務器，然後單擊下一步，如下圖所示；



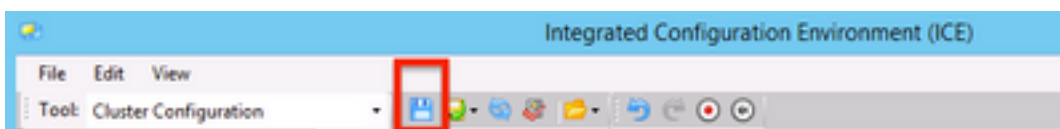
10.在「Summary」螢幕中按一下Next，如下圖所示；



11.確保看到Success畫面，如圖所示，按一下Exit;



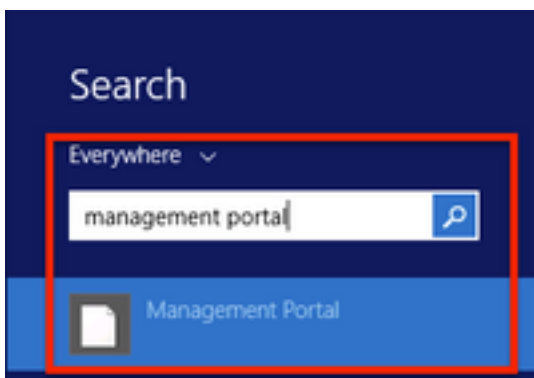
12.請務必按一下Save in ICE (依序選擇Save Icon) , 如下圖所示 ;



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



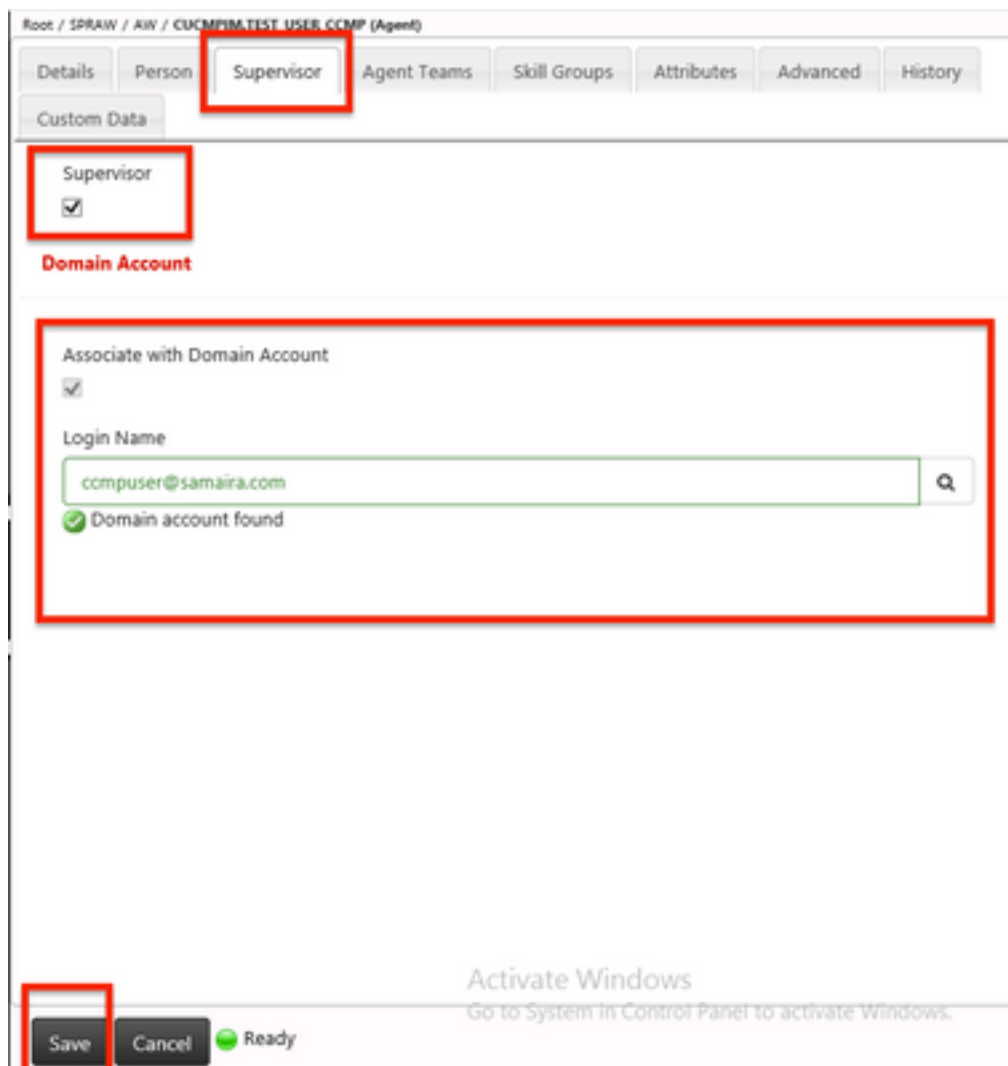
Local Login

Username
administrator

Password
.....

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；



Root / SPRAW / AIV / CUCM/PIM/TEST USER CCMP (Agent)

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

Custom Data

Supervisor

Domain Account

Associate with Domain Account

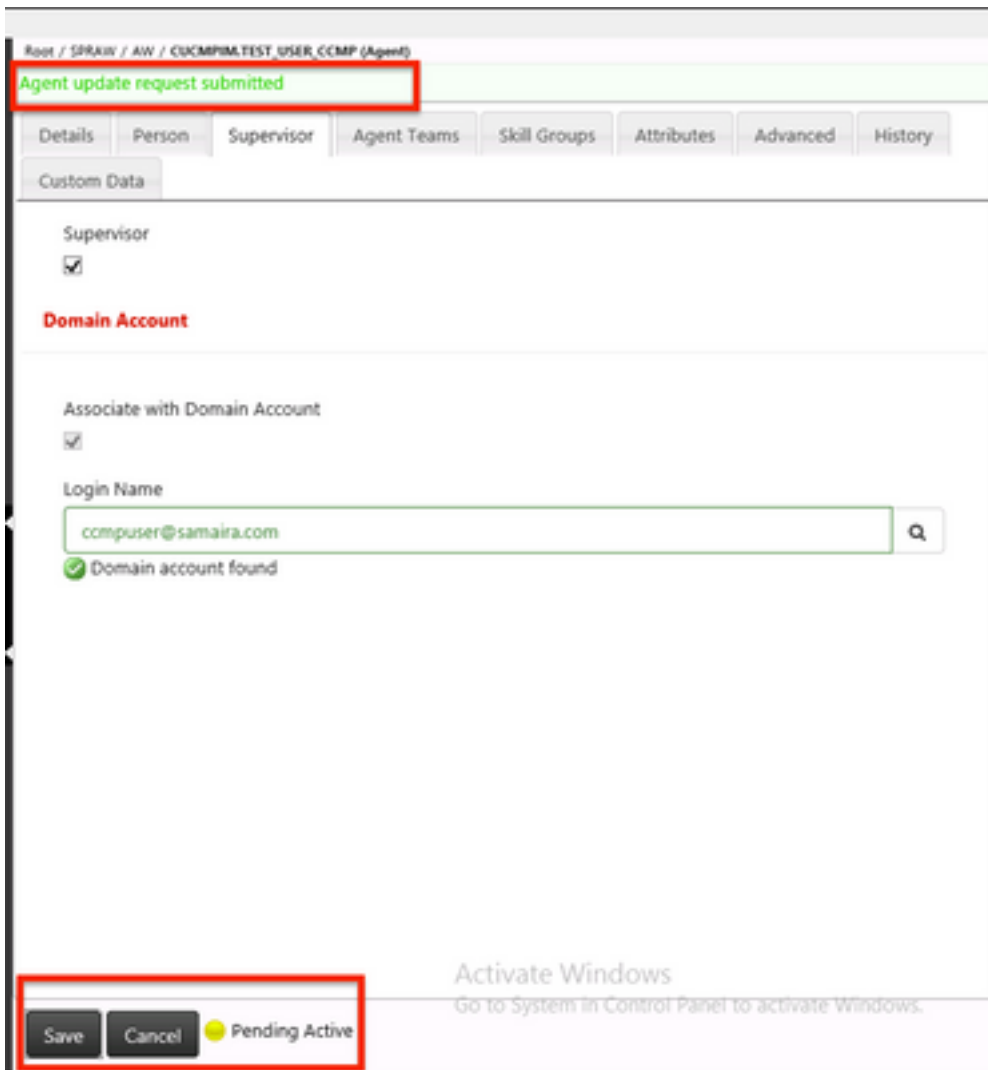
Login Name
ccmpuser@samaira.com

Domain account found

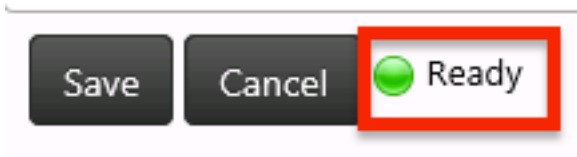
Activate Windows
Go to System in Control Panel to activate Windows.

Save Cancel Ready

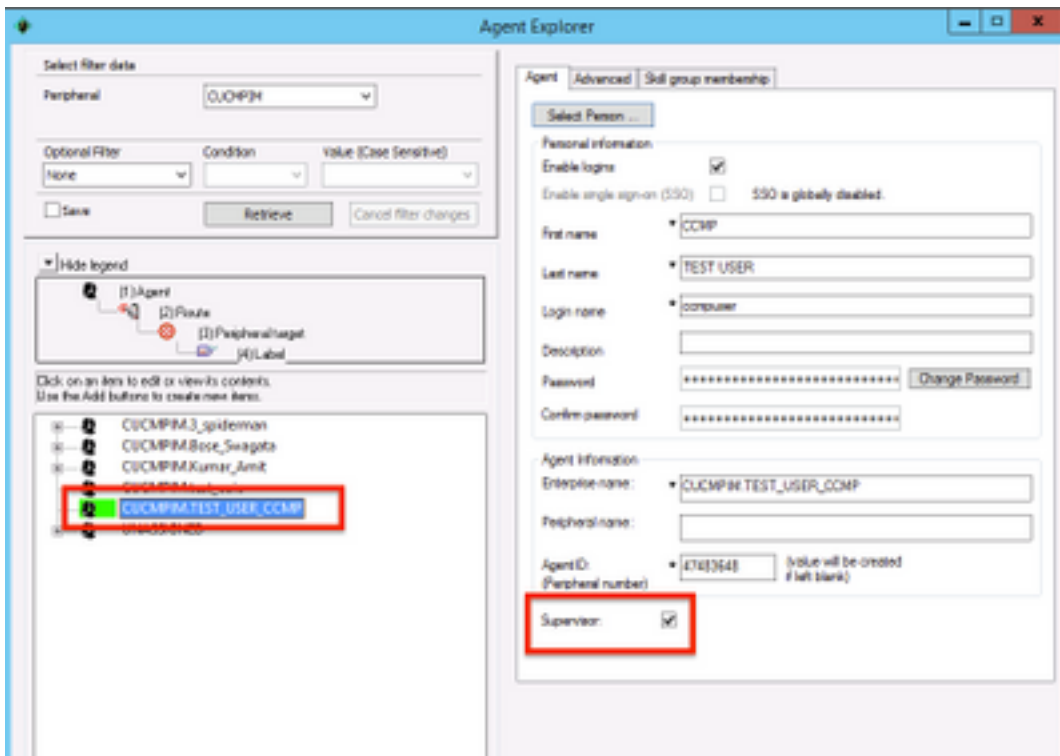
4.首先系統會說已提交代理更新請求;黃色的指示符上顯示「Pending Active」，如下圖所示；



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。