

Configura agente Finesse 12.0 per chat agente

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Configurazione](#)

[Attività di preinstallazione per Cisco Unified IM and Presence Service](#)

[Installazione del servizio Cisco Unified IM and Presence](#)

[Task successivi all'installazione per IM e servizio presenza](#)

[Crea profilo servizio UC \(facoltativo per gli utenti di finesse agent chat, standard per il client Jabber\)](#)

[Crea profilo servizio \(facoltativo per l'utente di finesse agent chat, standard per il client Jabber\)](#)

[Crea configurazione profilo di sicurezza trunk SIP](#)

[Crea trunk SIP per messaggistica istantanea e presenza](#)

[Aggiungi trunk SIP in messaggistica istantanea e presenza](#)

[Associa agenti a messaggistica istantanea e presenza](#)

[Attivazione dei servizi di messaggistica istantanea e presenza](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare l'agente Finesse per la chat dell'agente in Finesse versione 12.0.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco IM&P Presence
- Cisco Finesse

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco Finesse versione 12.0 e successive
- Cisco Unified Communications Manager versione 12.5 e successive
- Cisco IM & Presence versione 12.5 e successive

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Poiché Cisco Finesse ha sostituito Cisco Agent Desktop (CAD) come software per desktop dell'agente, la funzione di chat tra agente non è disponibile fino alla versione 12.0 e successive di Finesse.

La chat agente-agente Finesse utilizza il server IMP Cisco come integrazione client XMPP di terza parte, HTTP su BOSH.

Configurazione

1. Dopo l'installazione del server Finesse, è necessario aggiungere il server Chat desktop tramite il percorso **https://Finesse-server-ip/cfadmin** nella sezione **Impostazione** in Impostazione server Chat desktop, come mostrato nell'immagine.

Nota: immettere qui il nome di dominio completo del server IMP



2. Queste operazioni devono essere eseguite in Cisco Unified Communications Manager e in Cisco Unified IM&P Server.

Attività di preinstallazione per Cisco Unified IM and Presence Service

Passaggio 1. Accedere all'amministrazione di Cisco Unified Communications Manager.

Passaggio 2. Passare a **Sistema > Server**.

Passaggio 3. Fare clic su **Aggiungi nuovo**.

Passaggio 4. Selezionare Tipo server come **CUCM IM e Presence** e fare clic su **Avanti**.

Passaggio 5. Riempire i dettagli, come mostrato nell'immagine, e fare clic su **Salva**.

The screenshot shows the 'Server Configuration' interface. At the top, there are buttons for 'Save', 'Delete', and 'Add New'. Below this is a 'Status' section showing 'Status: Ready'. The main section is 'Server Information', which includes the following fields:

Server Type	CUCM IM and Presence
Database Replication	Publisher
Fully Qualified Domain Name/IP Address*	10.66.75.138
IM and Presence Domain**	voice11.tac
IPv6 Address (for dual IPv4/IPv6)	
Description	

Below the 'Server Information' section is the 'IM and Presence Server Information' section, which includes links for 'Presence Redundancy Group' (DefaultCUPSubcluster), 'Assigned Users' (5 users), and 'Presence Server Status'.

Installazione del servizio Cisco Unified IM and Presence

Passaggio 1. Installare il server di messaggistica immediata e presenza come sottoscrittore di Cisco Unified Communications Manager

Passaggio 2. È possibile aggiungere più utenti a Cisco Unified Communications Manager.

Task successivi all'installazione per IM e servizio presenza

Crea profilo servizio UC (facoltativo per gli utenti di finesse agent chat, standard per il client Jabber)

Passaggio 1. Accedere all'amministrazione di Cisco Unified Communications Manager.

Passaggio 2. Passare a **Gestione utenti > Impostazioni utente > Servizio UC**.

Passaggio 3. Fare clic su **Aggiungi nuovo**.

Passaggio 4. Selezionare Tipo di servizio UC come **Messaggistica immediata e Presenza**.

Passaggio 5. Riempire i dettagli, come mostrato nell'immagine, e fare clic su **Salva**.

UC Service Configuration

Save  Delete  Copy  Reset  Apply Config  Add New

- Status -

 Status: Ready

- UC Service Information -

UC Service Type: IM and Presence

Product Type*

Name*

Description

Host Name/IP Address*

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Crea profilo servizio (facoltativo per gli utenti di finesse agent chat, standard per il client Jabber)

Passaggio 1. Accedere all'amministrazione di Cisco Unified Communications Manager.

Passaggio 2. Passare a **Gestione utente > Impostazioni utente > Profilo servizio**.

Passaggio 3. Fare clic su **Aggiungi nuovo**.

Passaggio 4. Inserire i dettagli, come mostrato nell'immagine, e fare clic su **Salva**.

Service Profile Configuration

Save  Delete  Copy  Add New

Status

 Status: Ready

Service Profile Information

Name*

Description

Make this the default service profile for the system

IM and Presence Profile

Primary

Secondary

Tertiary

Crea configurazione profilo di sicurezza trunk SIP

passaggio 1. Accedere all'amministrazione di Cisco Unified Communications Manager.

Passaggio 2. Passare a **Sistema > Sicurezza > Profilo sicurezza autocarro SIP**.

Passaggio 3. Fare clic su **Aggiungi nuovo**.

Passaggio 4. Inserire i dettagli, come mostrato nell'immagine, e fare clic su **Salva**.

SIP Trunk Security Profile Configuration

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Status

- Add successful
- Reset of the trunk is required to have changes take effect.

SIP Trunk Security Profile Information

Name*

Description

Device Security Mode

Incoming Transport Type*

Outgoing Transport Type

Enable Digest Authentication

Nonce Validity Time (mins)*

Secure Certificate Subject or Subject Alternate Name

Incoming Port*

Enable Application level authorization

- Accept presence subscription
- Accept out-of-dialog refer**
- Accept unsolicited notification
- Accept replaces header

Crea trunk SIP per messaggistica istantanea e presenza

Passaggio 1. Accedere all'amministrazione di Cisco Unified Communications Manager.

Passaggio 2. Passare a **Dispositivo > Trunk**.

Passaggio 3. Fare clic su Aggiungi nuovo.

Passaggio 4. Inserire i dettagli, come mostrato nell'immagine, e fare clic su Salva.

The screenshot displays the 'Trunk Configuration' page in Cisco Unified Communications Manager. The page is divided into several sections:

- Status:** Shows 'Status: Ready'.
- SIP Trunk Status:** Shows 'Service Status: Unknown' and 'Duration: Unknown'.
- Device Information:** A list of configuration fields for the SIP Trunk, including:
 - Product: SIP Trunk
 - Device Protocol: SIP
 - Trunk Service Type: None(Default)
 - Device Name*: uc125cups-sip-trunk
 - Description: uc125cups-sip-trunk
 - Device Pool*: Default
 - Common Device Configuration: < None >
 - Call Classification*: Use System Default
 - Media Resource Group List: < None >
 - Location*: Hub_None
 - AAR Group: < None >
 - Tunneled Protocol*: None
 - QSIG Variant*: No Changes
 - ASN.1 ROSE OID Encoding*: No Changes
 - Packet Capture Mode*: None
 - Packet Capture Duration: 0
- SIP Information:** A list of configuration fields for the SIP trunk, including:
 - Destination: A table with columns for Destination Address, Destination Address IPv6, and Destination Port. The first row shows '1*' for Destination Address, '10.66.75.138', and '5060'.
 - MTP Preferred Originating Codec*: 711ulaw
 - BLF Presence Group*: Standard Presence group
 - SIP Trunk Security Profile*: Non Secure SIP Trunk Profile for IMP
 - Rerouting Calling Search Space: < None >
 - Out-Of-Dialog Refer Calling Search Space: < None >
 - SUBSCRIBE Calling Search Space: < None >
 - SIP Profile*: Standard SIP Profile (with a 'View Details' link)
 - DTMF Signaling Method*: No Preference

Aggiungi trunk SIP in messaggistica istantanea e presenza

Passaggio 1. Accedere a Cisco Unified IM & Presence Administration.

Passaggio 2. Passare a **Presenza > Gateway**.

Passaggio 3. Fare clic su Aggiungi nuovo.

Passaggio 4. Inserire i dettagli, come mostrato nell'immagine, e fare clic su Salva.

Presence Gateway Configuration

Save Delete Add New

Status

Status: Ready

Presence Gateway Settings (Cisco Unified Communications Manager)

You can configure a Cisco Unified Communications Manager server as a presence gateway. The IM and Presence Service will then trigger status).

Presence Gateway Type* CUCM

Description* uom125

Presence Gateway* 10.66.75.137

Passaggio 5. Passare a **Presenza > Impostazioni > Configurazione standard**.

Passaggio 6. Configurare le impostazioni della presenza, come mostrato nell'immagine e fare clic su Salva.

Presence Settings

Save

Status

Status: Ready

Presence Settings

Cluster ID* StandAloneCluster7c776

Enable availability sharing

Allow users to view the availability of other users without being prompted for approval

NOTE: this option must be turned on for SIP clients to function properly

Enable use of Email Address for Inter-domain Federation

Maximum Contact List Size (per user)* 200 No Limit

Maximum Watchers (per user)* 200 No Limit

CUCM IM and Presence Publish Trunk uc125cups-sip-trunk

Associa agenti a messaggistica istantanea e presenza

Passaggio 1. Accedere all'amministrazione di Cisco Unified Communications Manager.

Passaggio 2. Andare a **Gestione utente > Utente finale**.

Passaggio 3. Individuare e selezionare un agente.

Passaggio 4. Configurare, come mostrato nell'immagine, e fare clic su Salva.



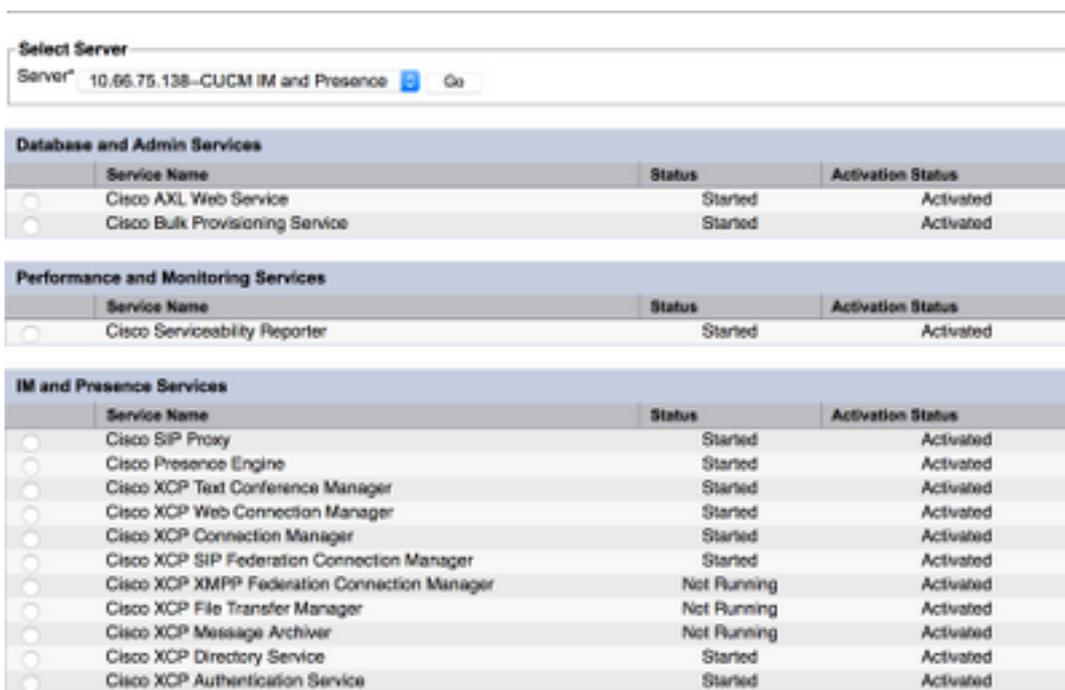
Attivazione dei servizi di messaggistica istantanea e presenza

Passaggio 1. Accedere a Cisco Unified IM & Presence Serviceability.

Passaggio 2. passare a Strumenti > Attivazione servizio.

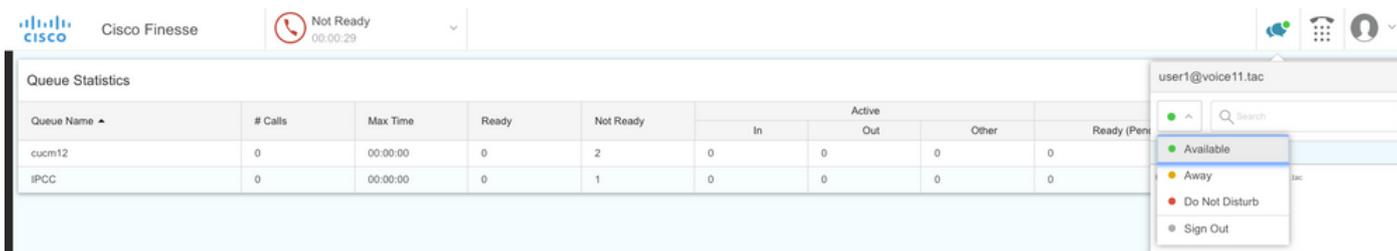
Passaggio 3. Selezionare IM & Presence Server.

Passaggio 4. Attivare Cisco SIP Proxy, Cisco Presence Engine, Cisco XCP Text Conference Manager, Cisco XCP Web Connection Manager, Cisco XCP Connection Manager e il servizio di autenticazione Cisco XCP, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 5. Verificare che gli agenti siano sincronizzati con Amministrazione messaggistica immediata e presenza (sistema → Topologia presenza).

Al termine della procedura, è possibile accedere agli utenti abilitati per IM&P nel desktop dell'agente Finesse



3. Affinché la ricerca dei contatti funzioni nella chat dell'agente Finesse, è necessario configurare il

server LDAP dei client di terze parti e l'impostazione LDAP.

Passaggio 1. Accedere a Cisco Unified IM & Presence Administration.

Passaggio 2. Passare a **Applicazione > Client di terze parti > Server LDAP di terze parti**.

Passaggio 3. Fare clic su **Aggiungi nuovo**.

Passaggio 4. Inserire i dettagli, come mostrato nell'immagine, e fare clic su **Salva**.

The screenshot displays the Cisco Unified CM IM and Presence Administration web interface. The top navigation bar includes 'System', 'Presence', 'Messaging', 'Application', 'Bulk Administration', 'Diagnostics', and 'Help'. The main heading is 'LDAP Server - Third-Party XMPP Clients'. Below this, there are icons for 'Save', 'Delete', 'Copy', and 'Add New'. A 'Status' section shows 'Status: Ready'. The main configuration area contains the following fields:

Server ID*	imp125
Hostname*	10.66.75.211
Port*	389
Username*	administrator@voice11.tac
Password*
Confirm Password*

At the bottom, there is an unchecked checkbox for 'Enable SSL' and a row of buttons: 'Save', 'Delete', 'Copy', and 'Add New'.

Passaggio 5. Accedere a Cisco Unified IM & Presence Administration.

Passaggio 6. Passare a **Applicazione > Client di terze parti > Impostazioni LDAP di terze parti**.

Passaggio 7. Fare clic su **Server LDAP 1***.

Passaggio 8. Selezionare il server LDAP sopra indicato.

LDAP Settings - Third-Party XMPP Clients

Save Delete

Status

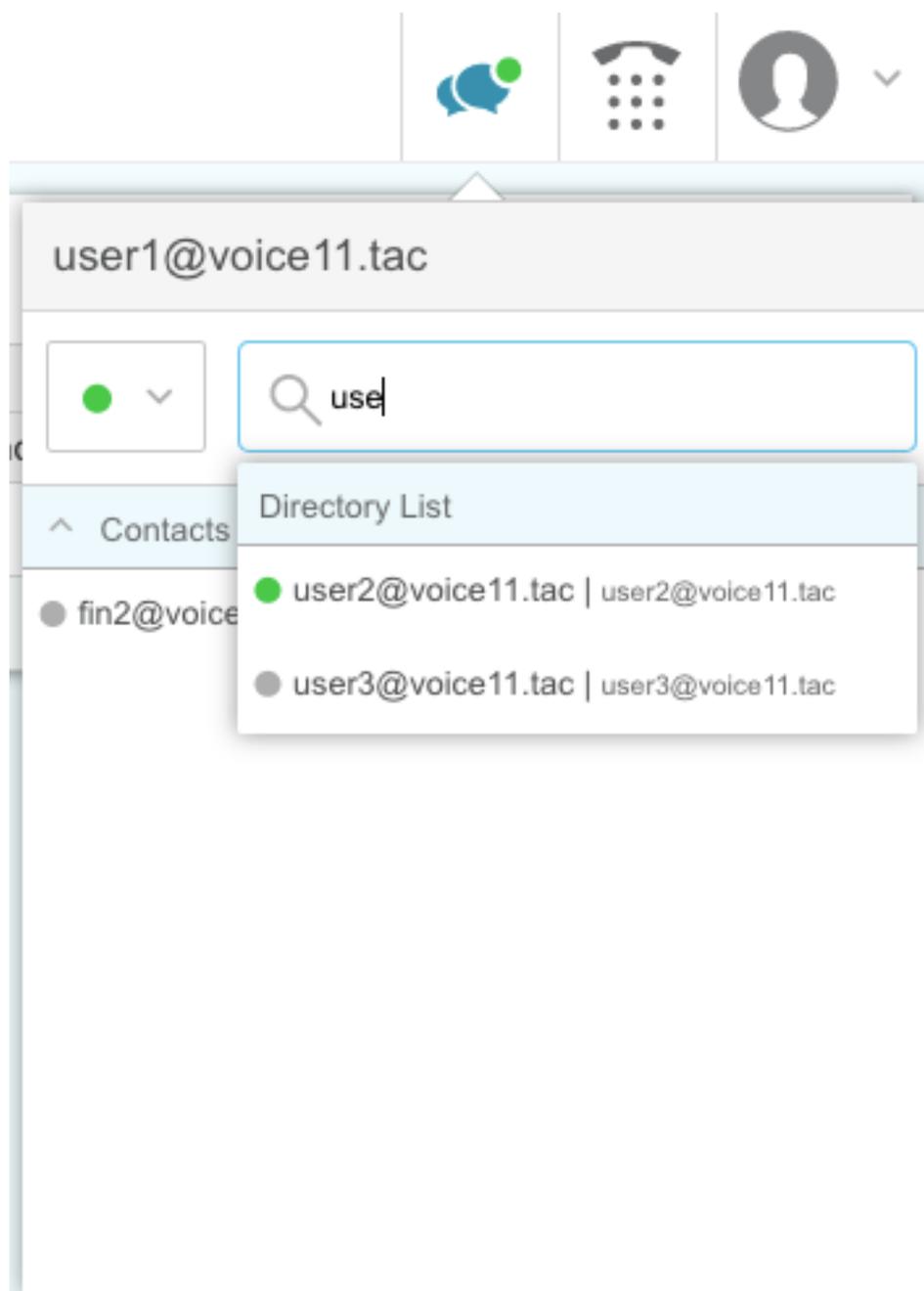
Status: Ready

LDAP Settings - Third-Party XMPP Clients

You must specify the LDAP settings that will allow the IM and Presence Service to successfully perform contact search for third party XMPP clients

LDAP Server Type*	Microsoft Active Directory	<input type="button" value="Reset Defaults"/>
User Object Class*	<input type="text" value="user"/>	
Base Context*	<input type="text" value="cn=Users,dc=voice11,dc=tac"/>	
User Attribute*	<input type="text" value="SamAccountName"/>	
LDAP Server 1*	imp125	
LDAP Server 2	< None >	
LDAP Server 3	< None >	

È possibile eseguire una ricerca nel contatto nella finestra Chat agente Finesse.



Nota: Non è possibile cercare gli utenti locali nel server Cisco Unified IM&P. Solo gli utenti LDAP possono essere aggiunti ai contatti nella chat dell'agente Cisco Finesse.

Nota: Per apportare le modifiche, è necessario riavviare il servizio router XCP.

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

Non sono attualmente disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi per questa configurazione.

Informazioni correlate

- [Guida per l'utente di Cisco Finesse Desktop per Unified Contact Center Enterprise versione 12.0\(1\)](#)
- [Guida all'amministrazione di Cisco Finesse versione 12.0\(1\)](#)
- [Progetti di rete di riferimento per soluzioni Cisco Collaboration System 12.x \(SRND\)](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)