

Konfigurieren Sie Finesse 12.0 Agent für Agent-Chat.

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrundinformationen](#)

[Konfiguration](#)

[Aufgaben vor der Installation für Cisco Unified IM und Presence Service](#)

[Installation des Cisco Unified IM and Presence Service](#)

[Aufgaben nach der Installation für IM und Presence Service](#)

[UC-Serviceprofil erstellen \(optional für Finesse Agent Chat-Benutzer, dies ist Standard für Jabber Client\)](#)

[Serviceprofil erstellen \(optional für den Finesse Agent Chat-Benutzer, dies ist Standard für Jabber Client\)](#)

[Konfiguration des SIP-Trunk-Sicherheitsprofils erstellen](#)

[SIP-Trunk zu IM und Presence erstellen](#)

[Hinzufügen eines SIP-Trunks in IM und Presence](#)

[Zuordnen von Agenten zu IM und Presence](#)

[Aktivierung von Services im Bereich IM und Presence](#)

[Überprüfung](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einführung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie Finesse Agent in der Finesse 12.0-Version für den Support-Mitarbeiter-Chat konfiguriert wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

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

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Cisco Finesse Version 12.0 und höher
- Cisco Unified Communication Manager Version 12.5 und höher
- Cisco IM & Presence Version 12.5 und höher

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Hintergrundinformationen

Da Cisco Finesse Cisco Agent Desktop (CAD) als Agent Desktop-Software ersetzt hat, ist die Chat-Funktion zwischen Agenten und Agenten erst ab dieser Finesse Version 12.0 verfügbar.

Der Finesse Agent-to-Agent-Chat verwendet den Cisco IMP-Server als Drittanbieter-XMPP-Client-Integration, d. h. HTTP over BOSH.

Konfiguration

1. Nach der Installation des Finesse-Servers müssen Sie den Desktop-Chat-Server über <https://Finesse-server-ip/cfadmin> im Abschnitt **Einstellung** unter Desktop-Chat-Servereinstellungen hinzufügen, wie im Bild gezeigt.

Hinweis: Sie müssen hier den FQDN Ihres IMP-Servers eingeben.



2. Diese Schritte müssen im Cisco Unified Communication Manager und im Cisco Unified IM&P-Server ausgeführt werden.

Aufgaben vor der Installation für Cisco Unified IM und Presence Service

Schritt 1: Melden Sie sich bei Cisco Unified Communication Manager Administration an.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **System > Server**.

Schritt 3: Klicken Sie auf **Neu hinzufügen**.

Schritt 4: Wählen Sie als **CUCM IM und Presence** den Servertyp aus, und klicken Sie auf Weiter.

Schritt 5: Geben Sie Details ein, wie im Bild gezeigt, und klicken Sie auf Speichern.

Server Configuration

Save Delete Add New

Status

Status: Ready

Server Information

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	

IM and Presence Server Information

Presence Redundancy Group [DefaultCUPSubcluster](#)

Assigned Users [5 users](#)

[Presence Server Status](#)

Installation des Cisco Unified IM and Presence Service

Schritt 1: Installation des IM- und Presence-Servers als Abonnent von Cisco Unified Communication Manager

Schritt 2: Es können mehrere Abonnenten von Cisco Unified Communication Manager hinzugefügt werden.

Aufgaben nach der Installation für IM und Presence Service

UC-Serviceprofil erstellen (optional für Finesse Agent Chat-Benutzer, dies ist Standard für Jabber Client)

Schritt 1: Melden Sie sich bei Cisco Unified Communication Manager Administration an.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **Benutzerverwaltung > Benutzereinstellungen > UC Service**.

Schritt 3: Klicken Sie auf Neu hinzufügen.

Schritt 4: Wählen Sie UC-Serviceprofil als **IM und Presence** aus.

Schritt 5: Geben Sie Details ein, wie im Bild gezeigt, und klicken Sie auf Speichern.

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

Serviceprofil erstellen (optional für Finesse Agent Chat-Benutzer, dies ist Standard für Jabber Client)

Schritt 1: Melden Sie sich bei Cisco Unified Communication Manager Administration an.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **Benutzerverwaltung > Benutzereinstellungen > Serviceprofil**.

Schritt 3: Klicken Sie auf Neu hinzufügen.

Schritt 4: Geben Sie Details ein, wie im Bild gezeigt, und klicken Sie auf Speichern.

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

Konfiguration des SIP-Trunk-Sicherheitsprofils erstellen

Schritt 1. Melden Sie sich bei Cisco Unified Communication Manager Administration an.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **System > Security > SIP LKW-Sicherheitsprofil**.

Schritt 3: Klicken Sie auf Neu hinzufügen.

Schritt 4: Geben Sie Details ein, wie im Bild gezeigt, und klicken Sie auf Speichern.

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

SIP-Trunk zu IM und Presence erstellen

Schritt 1: Melden Sie sich bei Cisco Unified Communication Manager Administration an.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **Gerät > Trunk**.

Schritt 3: Klicken Sie auf Neu hinzufügen.

Schritt 4: Geben Sie Details ein, wie im Bild gezeigt, und klicken Sie auf Speichern.

The screenshot displays the 'Trunk Configuration' page in the Cisco Unified Communication Manager Administration console. The page is titled 'Trunk Configuration' and includes a toolbar with 'Save', 'Delete', 'Reset', and 'Add New' buttons. The configuration is organized into several sections:

- Status:** Shows 'Status: Ready'.
- SIP Trunk Status:** Shows 'Service Status: Unknown' and 'Duration: Unknown'.
- Device Information:** A list of configuration parameters 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 section for SIP-specific settings, including:
 - Destination:** A table with columns for 'Destination Address', 'Destination Address IPv6', and 'Destination Port'. The first entry has '1*' in the 'Destination Address' column, '10.66.75.138' in the 'Destination Address IPv6' column, and '5060' in the 'Destination Port' column.
 - 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

Hinzufügen eines SIP-Trunks in IM und Presence

Schritt 1: Melden Sie sich bei Cisco Unified IM & Presence Administration an.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **Presence > Gateways**.

Schritt 3: Klicken Sie auf Neu hinzufügen.

Schritt 4: Geben Sie Details ein, wie im Bild gezeigt, und klicken Sie auf Speichern.

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

Schritt 5: Navigieren Sie zu **Presence > Settings > Standard Configuration**.

Schritt 6: Konfigurieren Sie die Presence-Einstellungen, wie im Bild gezeigt, und klicken Sie auf Save (Speichern).

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

Zuordnen von Agenten zu IM und Presence

Schritt 1: Melden Sie sich bei Cisco Unified Communication Manager Administration an.

Schritt 2: Gehen Sie zu **Benutzerverwaltung > Endbenutzer**.

Schritt 3: Wählen Sie einen der Agenten aus.

Schritt 4: Konfigurieren Sie, wie im Bild gezeigt, und klicken Sie auf Speichern.



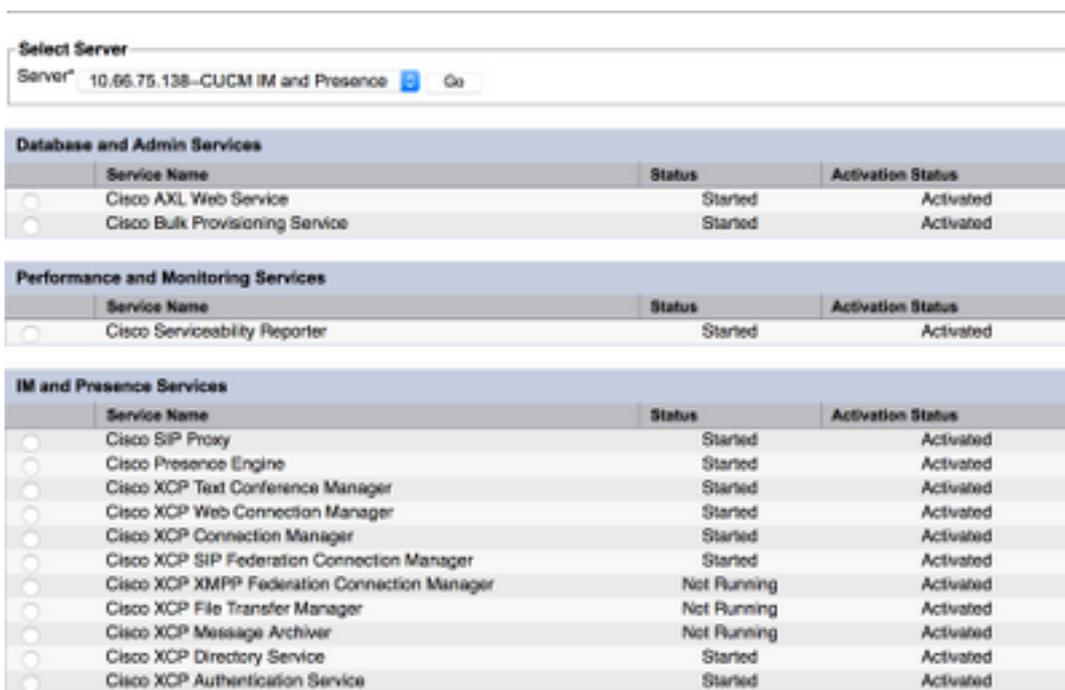
Aktivierung von Services im Bereich IM und Presence

Schritt 1: Melden Sie sich bei Cisco Unified IM & Presence Serviceability an.

Schritt 2: Navigieren Sie zu Extras > Service-Aktivierung.

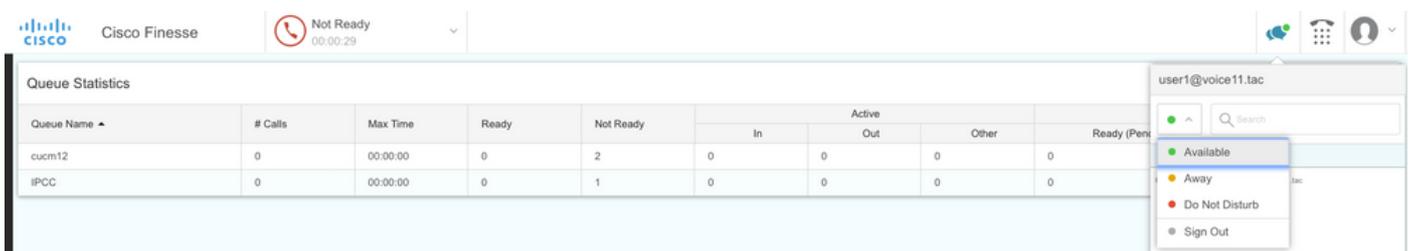
Schritt 3: Wählen Sie IM & Presence Server aus.

Schritt 4: Aktivieren Sie Cisco SIP Proxy, Cisco Presence Engine, Cisco XCP Text Conference Manager, Cisco XCP Web Connection Manager, Cisco XCP Connection Manager und Cisco XCP Authentication Service, wie im Bild gezeigt.



Schritt 5: Überprüfen Sie, ob die Agenten mit IM & Presence Administration (System → Presence Topology) synchronisiert sind.

Nach diesen Schritten können Sie sich bei den IM&P-fähigen Benutzern im Finesse Agent Desktop anmelden.



3. Damit die Kontaktsuche im Finesse Agent Chat funktioniert, müssen Sie den LDAP-Server und

die LDAP-Einstellung der Clients von Fremdherstellern konfigurieren.

Schritt 1: Melden Sie sich bei Cisco Unified IM & Presence Administration an.

Schritt 2: Navigieren Sie zu **Anwendung > Clients von Fremdherstellern > LDAP-Server von Drittanbietern**.

Schritt 3: Klicken Sie auf Neu hinzufügen.

Schritt 4: Geben Sie Details ein, wie im Bild gezeigt, und klicken Sie auf Speichern.

The screenshot shows the Cisco Unified CM IM and Presence Administration web interface. The page title is "LDAP Server - Third-Party XMPP Clients". The navigation menu includes System, Presence, Messaging, Application, Bulk Administration, Diagnostics, and Help. Below the navigation menu, there are icons for Save, Delete, Copy, and Add New. The main content area is divided into two sections: "Status" and "LDAP Server - Third-Party XMPP Clients".

Status

Status: Ready

LDAP Server - Third-Party XMPP Clients

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

Enable SSL

Save Delete Copy Add New

Schritt 5: Melden Sie sich bei Cisco Unified IM & Presence Administration an.

Schritt 6: Navigieren Sie zu **Anwendung > Clients von Fremdherstellern > LDAP-Einstellungen von Drittanbietern**.

Schritt 7: Klicken Sie auf LDAP Server 1*.

Schritt 8: Wählen Sie den oben aufgeführten LDAP-Server aus.

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	Reset Defaults
User Object Class*	user	
Base Context*	cn=Users,dc=voice11,dc=tac	
User Attribute*	SamAccountName	
LDAP Server 1*	imp125	
LDAP Server 2	< None >	
LDAP Server 3	< None >	

Sie können den Kontakt jetzt im Finesse Agent Chat-Fenster suchen.

The screenshot shows the Finesse Agent Chat interface. At the top, there are icons for chat, phone, and profile. Below the icons, the contact name 'user1@voice11.tac' is displayed. A search bar contains the text 'use'. A dropdown menu titled 'Directory List' is open, showing search results:

- user2@voice11.tac | user2@voice11.tac
- user3@voice11.tac | user3@voice11.tac

The 'Contacts' list on the left side of the window is partially visible, showing 'fin2@voice'.

Hinweis: Die lokalen Benutzer des Cisco Unified IM&P-Servers können nicht durchsucht werden. Den Kontakten im Cisco Finesse Agent Chat können nur LDAP-Benutzer hinzugefügt werden.

Hinweis: Der Service für den XCP-Router muss für die Änderungen neu gestartet werden.

Überprüfung

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

- [Cisco Finesse Desktop-Benutzerhandbuch für Unified Contact Center Enterprise Version 12.0\(1\)](#)
- [Cisco Finesse Administration Guide Release 12.0\(1\)](#)
- [Cisco Collaboration System 12.x Solution Reference Network Designs \(SRND\)](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)