

Configurer Finesse 12.0 Agent à Agent Chat

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Components Used](#)

[Informations générales](#)

[Configuration](#)

[Tâches de préinstallation pour le service de présence et de messagerie instantanée Cisco Unified](#)

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

[Tâches post-installation pour le service de messagerie instantanée et de présence](#)

[Créer un profil de service UC \(facultatif pour l'utilisateur de conversation d'agent finesse, standard pour le client Jabber\)](#)

[Créer un profil de service \(facultatif pour l'utilisateur de conversation d'agent finesse, standard pour le client Jabber\)](#)

[Créer une configuration de profil de sécurité de liaison SIP](#)

[Créer une liaison SIP vers la messagerie instantanée et la présence](#)

[Ajouter une liaison SIP dans la messagerie instantanée et la présence](#)

[Associer des agents à la messagerie instantanée et à la présence](#)

[Activation des services de messagerie instantanée et de présence](#)

[Vérification](#)

[Dépannage](#)

[Informations connexes](#)

Introduction

Ce document décrit comment configurer l'agent Finesse pour la conversation d'agent dans la version 12.0 de Finesse.

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Components Used

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de

logiciel suivantes :

- Cisco Finesse version 12.0 et ultérieure
- Cisco Unified Communication Manager version 12.5 et ultérieure
- Cisco IM & Presence version 12.5 et ultérieure

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. Si votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Cisco Finesse ayant remplacé Cisco Agent Desktop (CAD) en tant que logiciel de bureau d'agent, la fonction de conversation agent-agent n'est disponible que dans la version 12.0 et ultérieure de Finesse.

Le chat agent-agent Finesse utilise le serveur Cisco IMP comme troisième partie de l'intégration du client XMPP, qui est HTTP sur BOSH.

Configuration

1. Après l'installation du serveur Finesse, vous devez ajouter le serveur de conversation sur le Bureau via le <https://Finesse-server-ip/cfadmin> dans la section **Paramètres** du paramètre du serveur de conversation sur le Bureau, comme illustré dans l'image.

Note: vous devez entrer le nom de domaine complet de votre serveur IMP ici



2. Ces étapes doivent être effectuées dans Cisco Unified Communication Manager et Cisco Unified IM&P Server.

Tâches de préinstallation pour Cisco Unified IM and Presence Service

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à **System > Server**.

Étape 3. Cliquez sur **Ajouter nouveau**.

Étape 4. Sélectionnez Type de serveur en tant que **messagerie instantanée et présence CUCM** et cliquez sur Suivant.

Étape 5. Complétez les détails, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Enregistrer.

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 de Cisco Unified IM and Presence Service

Étape 1. Installer le serveur de messagerie instantanée et de présence en tant qu'abonné à Cisco Unified Communication Manager

Étape 2. Vous pouvez ajouter plusieurs abonnés à Cisco Unified Communication Manager.

Tâches post-installation pour le service de messagerie instantanée et de présence

Créer un profil de service UC (facultatif pour l'utilisateur de conversation d'agent finesse, standard pour le client Jabber)

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à **User Management > User Settings > UC Service**.

Étape 3. Cliquez sur Ajouter nouveau.

Étape 4. Sélectionnez UC Service Type comme **IM and Presence**.

Étape 5. Complétez les détails, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Enregistrer.

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

Créer un profil de service (facultatif pour l'utilisateur de conversation d'agent finesse, standard pour le client Jabber)

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à **User Management > User Settings > Service Profile**.

Étape 3. Cliquez sur Ajouter nouveau.

Étape 4. Complétez les détails, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Enregistrer.

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

Créer une configuration de profil de sécurité de liaison SIP

étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à **System > Security > SIP Trunk Security Profile**.

Étape 3. Cliquez sur Ajouter nouveau.

Étape 4. Complétez les détails, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Enregistrer.

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

Créer une liaison SIP vers la messagerie instantanée et la présence

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à **Device > Trunk**.

Étape 3. Cliquez sur Ajouter nouveau.

Étape 4. Complétez les détails, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Enregistrer.

Trunk Configuration

Save Delete Reset Add New

Status
Status: Ready

SIP Trunk Status
Service Status: Unknown
Duration: Unknown

Device Information

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

Destination

Destination Address is an SRV

Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port
1* 10.66.75.138		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 [View Details](#)

DTMF Signaling Method* No Preference

Ajouter une liaison SIP dans la messagerie instantanée et la présence

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified IM & Presence Administration.

Étape 2. Accédez à **Présence > Passerelles**.

Étape 3. Cliquez sur Ajouter nouveau.

Étape 4. Complétez les détails, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Enregistrer.

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

Étape 5. Accédez à **Presence > Settings > Standard Configuration**.

Étape 6. Configurez les paramètres de présence, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Enregistrer.

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

Associer des agents à la messagerie instantanée et à la présence

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à **Gestion des utilisateurs > Utilisateur final**.

Étape 3. Recherchez et sélectionnez l'un des agents.

Étape 4. Configurez, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Enregistrer.



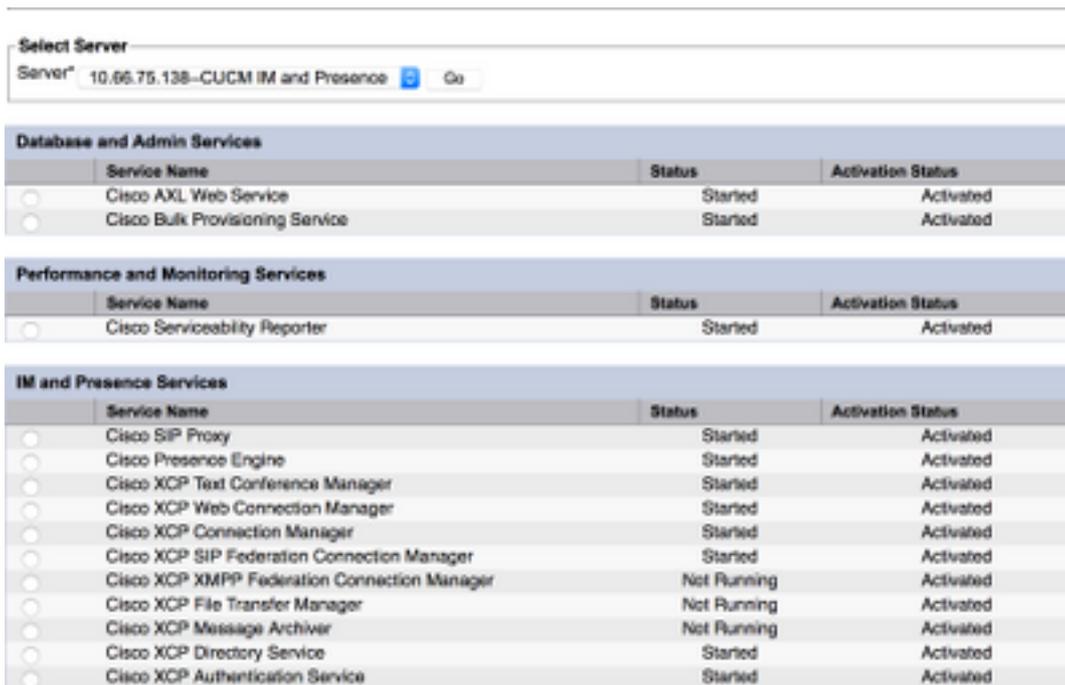
Activation des services de messagerie instantanée et de présence

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified IM & Presence Servicability.

Étape 2. accédez à Outils > Activation de service.

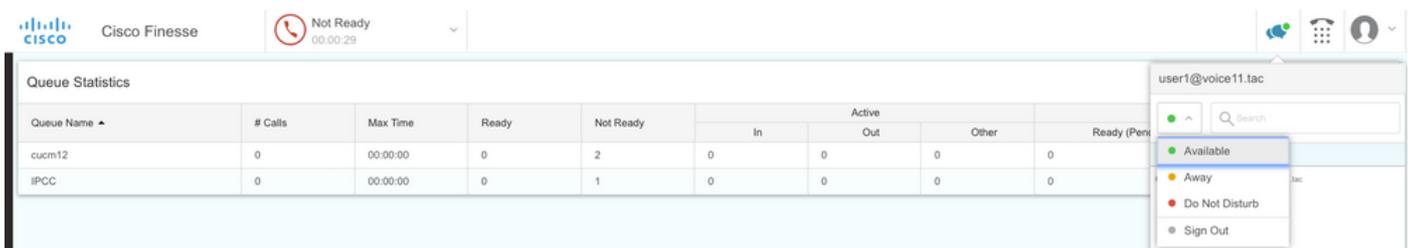
Étape 3. Sélectionnez Serveur de messagerie instantanée et de présence.

Étape 4. Activez Cisco SIP Proxy, Cisco Presence Engine, Cisco XCP Text Conference Manager, Cisco XCP Web Connection Manager, Cisco XCP Connection Manager et Cisco XCP Authentication Service, comme illustré sur l'image.



Étape 5. Vérifier que les agents sont synchronisés avec l'administration de la messagerie instantanée et de la présence (Système → Topologie de présence).

Après ces étapes, vous pouvez vous connecter aux utilisateurs IM&P dans le bureau de l'agent Finesse



3. Pour que la recherche de contact fonctionne dans la conversation de l'agent Finesse, vous devez configurer le serveur LDAP et le paramètre LDAP des clients tiers.

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified IM & Presence Administration.

Étape 2. Accédez à **Application > Clients tiers > Serveurs LDAP tiers**.

Étape 3. Cliquez sur Ajouter nouveau.

Étape 4. Complétez les détails, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Enregistrer.

The screenshot shows the Cisco Unified CM IM and Presence Administration web interface. The breadcrumb navigation is **Application > Clients tiers > Serveurs LDAP tiers**. The page title is **LDAP Server - Third-Party XMPP Clients**. Below the title, there are icons for **Save**, **Delete**, **Copy**, and **Add New**. The **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*

There is also an **Enable SSL** checkbox.

At the bottom of the form, there are buttons for **Save**, **Delete**, **Copy**, and **Add New**.

Étape 5. Connectez-vous à Cisco Unified IM & Presence Administration.

Étape 6. Accédez à **Application > Clients tiers > Paramètres LDAP tiers**.

Étape 7. Cliquez sur LDAP Server 1*.

Étape 8. Sélectionnez le serveur LDAP ci-dessus.

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 >	

You can now search for the contact in the conversation window of the Finesse agent.

The screenshot shows the Finesse agent interface. At the top, there are icons for chat, phone, and profile. Below these, the contact name 'user1@voice11.tac' is displayed. A search bar is active with 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 background shows a 'Contacts' list with a contact 'fin2@voice11.tac' partially visible.

Note: Les utilisateurs locaux du serveur Cisco Unified IM&P ne peuvent pas être recherchés, seuls les utilisateurs LDAP peuvent être ajoutés aux contacts dans la conversation de l'agent Cisco Finesse.

Note: Le service du routeur XCP doit être redémarré pour les modifications.

Vérification

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannage

Aucune information de dépannage spécifique n'est actuellement disponible pour cette configuration.

Informations connexes

- [Guide de l'utilisateur de Cisco Finesse Desktop pour Unified Contact Center Enterprise Version 12.0\(1\)](#)
- [Guide d'administration Cisco Finesse Version 12.0\(1\)](#)
- [Conceptions de réseau de référence de la solution Cisco Collaboration System 12.x \(SRND\)](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)