

Finesse 12.0エージェントからエージェントチャットへの設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[Cisco Unified IM and Presenceサービスのプレインストールタスク](#)

[Cisco Unified IM and Presenceサービスのインストール](#)

[IM and Presenceサービスのインストール後のタスク](#)

[UCサービスプロファイルの作成 \(Finesseエージェントチャットユーザの場合はオプション。Jabberクライアントの標準 \)](#)

[サービスプロファイルの作成 \(Finesseエージェントチャットユーザのオプション。これはJabberクライアントの標準です \)](#)

[SIPトランクセキュリティプロファイル設定の作成](#)

[IM & PresenceへのSIPトランクの作成](#)

[IM & PresenceでのSIPトランクの追加](#)

[エージェントとIM & Presenceの関連付け](#)

[IM & Presenceでのサービスのアクティベーション](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、Finesse 12.0リリースのエージェントチャットにFinesseエージェントを設定する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE)
- Cisco Unified Communication Manager
- Cisco IM&Pプレゼンス
- Cisco Finesse

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Cisco Finesseバージョン12.0以降
- Cisco Unified Communication Managerバージョン12.5以降
- Cisco IM & Presenceバージョン12.5以降

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

Cisco FinesseはエージェントデスクトップソフトウェアとしてCisco Agent Desktop(CAD)を置き換えたため、このFinesseリリース12.0以降まではエージェント間チャット機能を使用できません。

Finesseエージェントとエージェントのチャットでは、HTTP over BOSHである第3部のXMPPクライアント統合としてCisco IMPサーバが使用されます。

設定

1. Finesseサーバのインストール後、図に示すように、[Desktop Chat Server Setting]の[Setting]セクションの<https://Finesse-server-ip/cfadmin>を使用して、Desktop Chatサーバを追加する必要があります。

注：ここでIMPサーバのFQDNを入力する必要があります



2. これらの手順は、Cisco Unified Communication ManagerおよびCisco Unified IM&P Serverで実行する必要があります。

Cisco Unified IM and Presence Serviceのインストール前のタスク

ステップ1: Cisco Unified Communication Manager Administrationにログインします。

ステップ2: [System] > [Server]に移動します。

ステップ3: [Add New]をクリックします。

ステップ4: [Server Type]で[CUCM IM and Presence]を選択し、[Next]をクリックします。

ステップ5: 図に示すように詳細を入力し、[Save]をクリックします。

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](#)

Cisco Unified IM and Presenceサービスのインストール

ステップ1:IM and PresenceサーバをCisco Unified Communication Managerのサブスクリバとしてインストールする

ステップ2:Cisco Unified Communication Managerへの複数のサブスクリバを追加できます。

IM and Presenceサービスのインストール後のタスク

UCサービスプロファイルの作成 (Finesseエージェントチャットユーザの場合はオプション。Jabberクライアントの標準)

ステップ1:Cisco Unified Communication Manager Administrationにログインします。

ステップ2:[User Management] > [User Settings] > [UC Service]に移動します。

ステップ3:[Add New]をクリックします。

ステップ4:[UC Service Type]で[IM and Presence]を選択します。

ステップ5 : 図に示すように詳細を入力し、[Save]をクリックします。

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

サービスプロファイルの作成(Finesseエージェントチャットユーザの場合はオプション。これはJabberクライアントの標準です)

ステップ1: Cisco Unified Communication Manager Administrationにログインします。

ステップ2: [User Management] > [User Settings] > [Service Profile]に移動します。

ステップ3: [Add New]をクリックします。

ステップ4: 図に示すように詳細を入力し、[Save]をクリックします。

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

SIPトランクセキュリティプロファイル設定の作成

ステップ1: Cisco Unified Communication Manager Administrationにログインします。

ステップ2: [System] > [Security] > [SIP trunk Security Profile]に移動します。

ステップ3: [Add New]をクリックします。

ステップ4: 図に示すように詳細を入力し、[Save]をクリックします。

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

IM & PresenceへのSIPトランクの作成

ステップ1: Cisco Unified Communication Manager Administrationにログインします。

ステップ2: [Device] > [Trunk]に移動します。

ステップ3: [Add New]をクリックします。

ステップ4: 図に示すように詳細を入力し、[Save]をクリックします。

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

- Trunk Configuration Header:** Includes buttons for Save, Delete, Reset, and Add New.
- 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), and Packet Capture Duration (0).
- SIP Information:** A section for configuring SIP-related settings, including:
 - Destination:** A checkbox for 'Destination Address is an SRV' and a table with columns for Destination Address (1* 10.66.75.138), Destination Address IPv6, and Destination Port (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

IM & PresenceでのSIPトランクの追加

ステップ1: Cisco Unified IM & Presence Administrationにログインします。

ステップ2: [Presence] > [Gateways]に移動します。

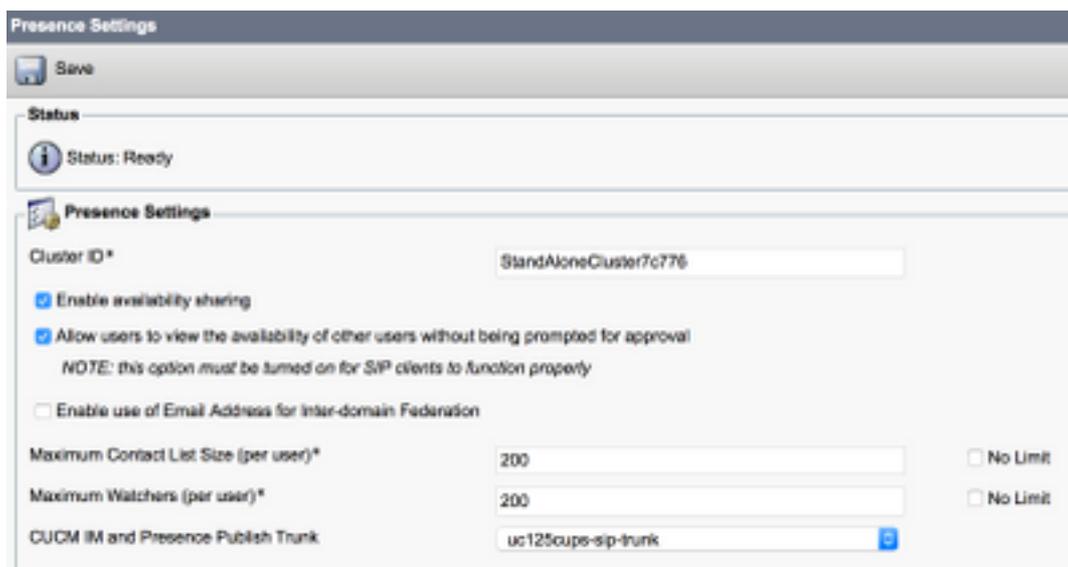
ステップ3: [Add New]をクリックします。

ステップ4：図に示すように詳細を入力し、[Save]をクリックします。



ステップ5:[Presence] > [Settings] > [Standard Configuration]に移動します。

ステップ6：図に示すようにプレゼンス設定を行い、[Save]をクリックします。



エージェントとIM & Presenceの関連付け

ステップ1: Cisco Unified Communication Manager Administrationにログインします。

ステップ2:[User Management] > [End User]に移動します。

ステップ3：エージェントの1つを検索して選択します。

ステップ4：図に示すように設定し、[Save]をクリックします。



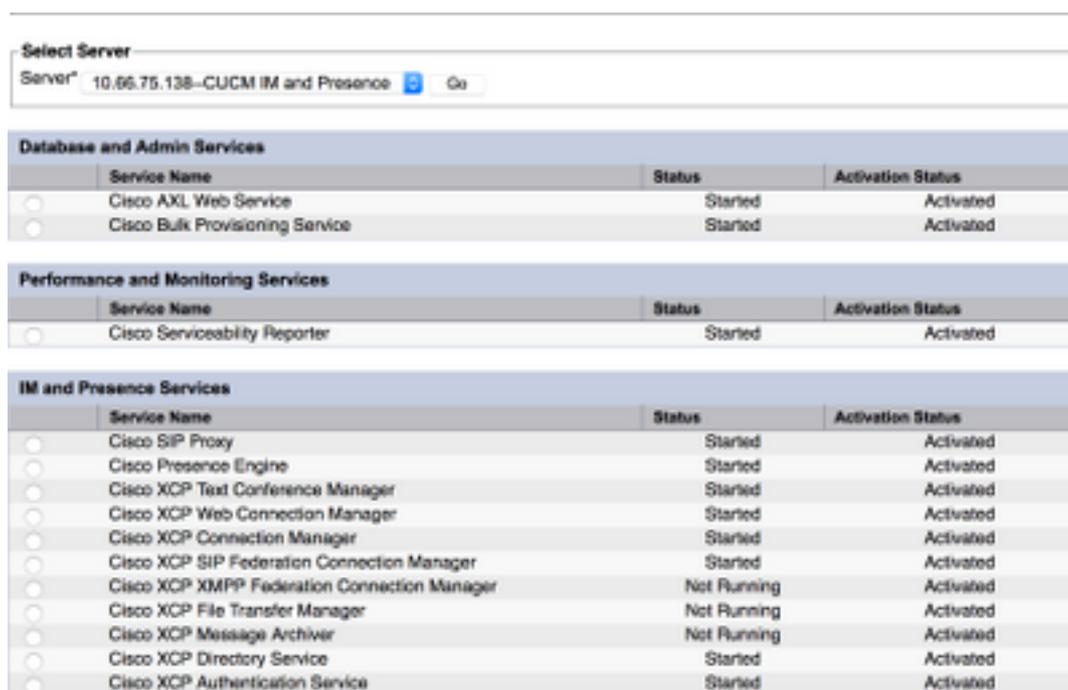
IM & Presenceでのサービスのアクティベーション

ステップ1: Cisco Unified IM & Presence Serviceabilityにログインします。

ステップ2: [Tools] > [Service Activation]に移動します。

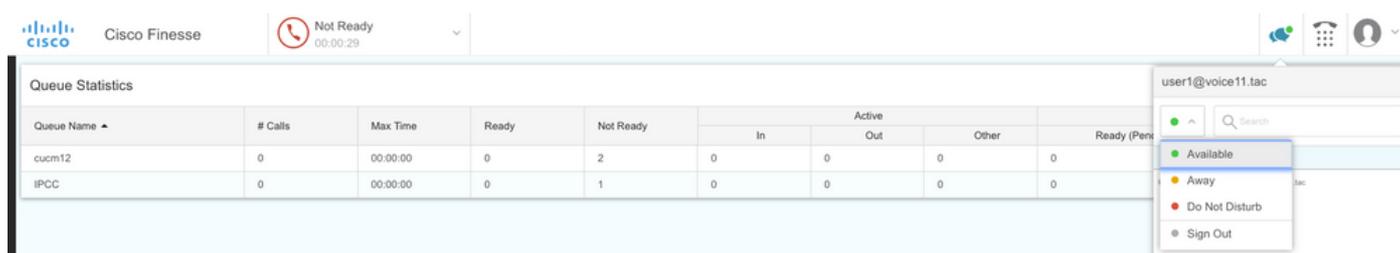
ステップ3: [IM & Presence Server]を選択します。

ステップ4: 図に示すように、Cisco SIPプロキシ、Cisco Presence Engine、Cisco XCP Text Conference Manager、Cisco XCP Web Connection Manager、Cisco XCP Connection Manager、およびCisco XCP Authentication Serviceをアクティブにします。



ステップ5: エージェントがIM & Presence Administration(システム→プレゼンストポロジ)と同期していることを確認します。

これらの手順を実行すると、FinesseエージェントデスクトップのIM&P対応ユーザにログインできます



3. Finesseエージェントチャットで連絡先を検索するには、サードパーティクライアントの

LDAPサーバとLDAP設定を構成する必要があります。

ステップ1: Cisco Unified IM & Presence Administrationにログインします。

ステップ2: [Application] > [Third-Party Clents] > [Third-Party LDAP Servers]に移動します。

ステップ3: [Add New]をクリックします。

ステップ4: 図に示すように詳細を入力し、[Save]をクリックします。

The screenshot displays 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. The main content area shows the configuration form for a new LDAP server. The form includes the following fields and options:

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

There is also an unchecked checkbox for "Enable SSL". At the bottom of the form, there are buttons for "Save", "Delete", "Copy", and "Add New".

ステップ5: Cisco Unified IM & Presence Administrationにログインします。

ステップ6: [Application] > [Third-Party Clents] > [Third-Party LDAP Settings]に移動します。

ステップ7: [LDAP Server 1*]をクリックします。

ステップ8: 上記のLDAPサーバを選択します。

LDAP Settings - Third-Party XMPP Clients

Save Delete

Status

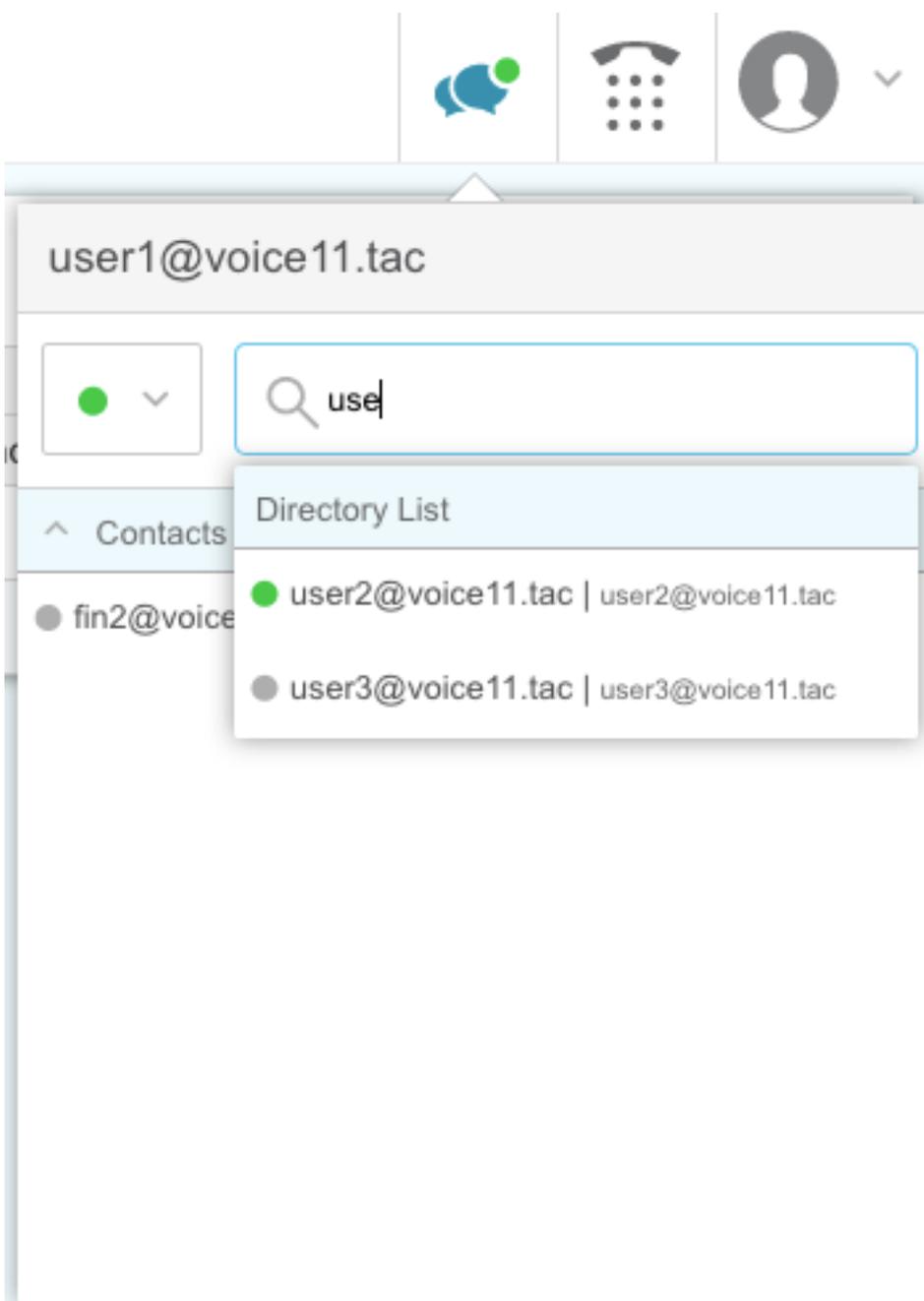
Status: Ready

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 >	

Finesseエージェントチャットウィンドウで連絡先を検索できるようになりました。



注：Cisco Unified IM&Pサーバのローカルユーザは検索できず、Cisco Finesseエージェントチャットの連絡先に追加できるのはLDAPユーザだけです。

注：変更を行うには、XCPルータサービスを再起動する必要があります。

確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

トラブルシューティング

現在、この設定に関する特定のトラブルシューティング情報はありません。

関連情報

- [『Cisco Finesse Desktop User Guide for Unified Contact Center Enterprise Release 12.0\(1\)』](#)
- [Cisco Finesseアドミニストレーションガイドリリース12.0\(1\)](#)
- [Cisco Collaboration System 12.xソリューションリファレンスネットワークデザイン\(SRND\)](#)
- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)