

# Finesse 12.0 에이전트를 에이전트 채팅으로 구성

## 목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경 정보](#)

[구성](#)

[Cisco Unified IM and Presence Service의 사전 설치 작업](#)

[Cisco Unified IM and Presence Service 설치](#)

[IM and Presence 서비스에 대한 설치 후 작업](#)

[UC 서비스 프로필 생성\(finesse 에이전트 채팅 사용자의 경우 선택 사항, Jabber 클라이언트의 경우 표준\)](#)

[서비스 프로필 생성\(finesse 에이전트 채팅 사용자의 경우 선택 사항, Jabber 클라이언트의 경우 표준\)](#)

[SIP 트렁크 보안 프로파일 컨피그레이션 생성](#)

[IM & Presence에 대한 SIP 트렁크 생성](#)

[IM & Presence에서 SIP 트렁크 추가](#)

[상담원을 IM & Presence와 연결](#)

[IM & Presence에서 서비스 활성화](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

## 소개

이 문서에서는 Finesse 12.0 릴리스에서 에이전트 채팅에 Finesse 에이전트를 구성하는 방법에 대해 설명합니다.

## 사전 요구 사항

### 요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

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

### 사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- Cisco Finesse 버전 12.0 이상
- Cisco Unified Communication Manager 버전 12.5 이상
- Cisco IM & Presence 버전 12.5 이상

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

## 배경 정보

Cisco Finesse가 Cisco CAD(Agent Desktop)를 에이전트 데스크톱 소프트웨어로 대체했으므로 이 Finesse 릴리스 12.0 이상이 되어야 에이전트 채팅 기능을 사용할 수 있습니다.

Finesse 상담원 대 에이전트 채팅은 Cisco IMP 서버를 BOSH를 통한 HTTP인 세 번째 XMPP 클라이언트 통합으로 사용합니다.

## 구성

1. Finesse 서버를 설치한 후 이미지에 표시된 대로 Desktop Chat Server 설정의 **설정** 섹션의 <https://Finesse-server-ip/cfadmin>를 통해 Desktop Chat 서버를 추가해야 합니다.

**참고:**여기에 IMP 서버의 FQDN을 입력해야 합니다.



2. 이러한 단계는 Cisco Unified Communication Manager 및 Cisco Unified IM&P Server에서 수행해야 합니다.

## Cisco Unified IM and Presence Service의 사전 설치 작업

1단계. Cisco Unified Communication Manager Administration에 로그인합니다.

2단계. System(시스템) > Server(서버)로 이동합니다.

3단계. Add **New**를 클릭합니다.

4단계. Server Type as CUCM IM and Presence(CUCM IM and Presence로 서버 유형)를 선택하고 Next(다음)를 클릭합니다.

5단계. 이미지에 표시된 대로 세부 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다.

**Server Configuration**

Save **X** Delete **+** Add New

---

**Status**

**i** 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](#)

## Cisco Unified IM and Presence Service 설치

1단계. IM and Presence 서버를 Cisco Unified Communication Manager의 가입자로 설치합니다.

2단계. Cisco Unified Communication Manager에 여러 가입자를 추가할 수 있습니다.

## IM and Presence 서비스에 대한 설치 후 작업

UC 서비스 프로필 생성(finesse 에이전트 채팅 사용자의 경우 선택 사항, Jabber 클라이언트의 경우 표준)

1단계. Cisco Unified Communication Manager Administration에 로그인합니다.

2단계. User Management(사용자 관리) > User Settings(사용자 설정) > UC Service(UC 서비스)로 이동합니다.

3단계. Add New(새로 추가)를 클릭합니다.

4단계. UC 서비스 유형을 IM and Presence로 선택합니다.

5단계. 이미지에 표시된 대로 세부 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다.

**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

서비스 프로필 생성(finesse 에이전트 채팅 사용자의 경우 선택 사항이며, Jabber 클라이언트의 표준임)

1단계. Cisco Unified Communication Manager Administration에 로그인합니다.

2단계. User Management(사용자 관리) > User Settings(사용자 설정) > Service Profile(서비스 프로필)으로 이동합니다.

3단계. Add New(새로 추가)를 클릭합니다.

4단계. 이미지에 표시된 대로 세부 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다.

**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 트렁크 보안 프로파일 컨피그레이션 생성

1단계. Cisco Unified Communication Manager Administration에 로그인합니다.

2단계. System > Security > SIP Truck Security Profile로 이동합니다.

3단계. Add New(새로 추가)를 클릭합니다.

4단계. 이미지에 표시된 대로 세부 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다.

**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 & Presence에 대한 SIP 트렁크 생성

1단계. Cisco Unified Communication Manager Administration에 로그인합니다.

2단계. Device(디바이스) > Trunk(트렁크)로 이동합니다.

3단계. Add New(새로 추가)를 클릭합니다.

4단계. 이미지에 표시된 대로 세부 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다.

The screenshot displays the 'Trunk Configuration' interface. At the top, there are navigation buttons: Save, Delete, Reset, and Add New. Below this, the 'Status' section shows 'Status: Ready'. The 'SIP Trunk Status' section indicates 'Service Status: Unknown' and 'Duration: Unknown'. The 'Device Information' section contains various fields and dropdown menus, such as 'Product: SIP Trunk', 'Device Protocol: SIP', 'Device Name: uc125cups-sip-trunk', and 'Device Pool: Default'. The 'SIP Information' section includes a 'Destination' table with columns for 'Destination Address', 'Destination Address IPv6', and 'Destination Port', and a list of SIP-related settings like 'MTP Preferred Originating Codec' and 'SIP Trunk Security Profile'.

Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port
1* 10.66.75.138		5060

## IM & Presence에서 SIP 트렁크 추가

1단계. Cisco Unified IM & Presence Administration에 로그인합니다.

2단계. Presence > Gateways로 이동합니다.

3단계. Add New(새로 추가)를 클릭합니다.

4단계. 이미지에 표시된 대로 세부 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다.

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

5단계. Presence > Settings > Standard Configuration으로 이동합니다.

6단계. 이미지에 표시된 대로 상태 설정을 구성하고 Save(저장)를 클릭합니다.

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

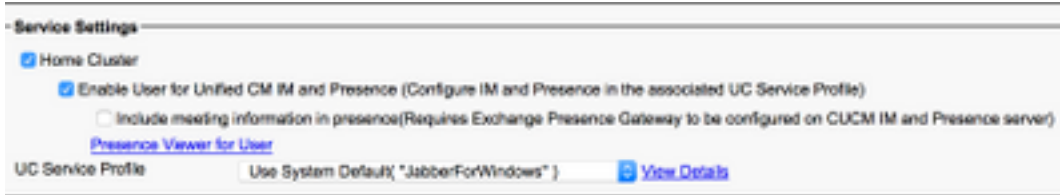
## 상담원을 IM & Presence와 연결

1단계. Cisco Unified Communication Manager Administration에 로그인합니다.

2단계. User Management(사용자 관리) > End User(최종 사용자)로 이동합니다.

3단계. 에이전트 중 하나를 찾아 선택합니다.

4단계. 이미지에 표시된 대로 구성하고 저장을 클릭합니다.



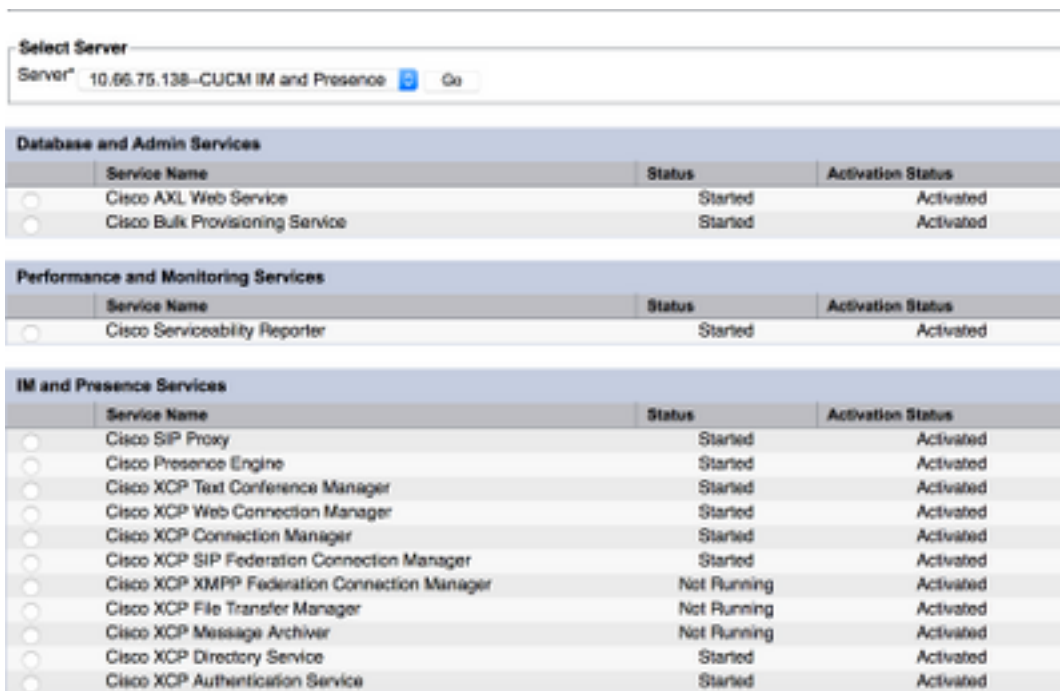
## IM & Presence에서 서비스 활성화

1단계. Cisco Unified IM & Presence Serviceability에 로그인합니다.

2단계. Tools(툴) > Service Activation(서비스 활성화)으로 이동합니다.

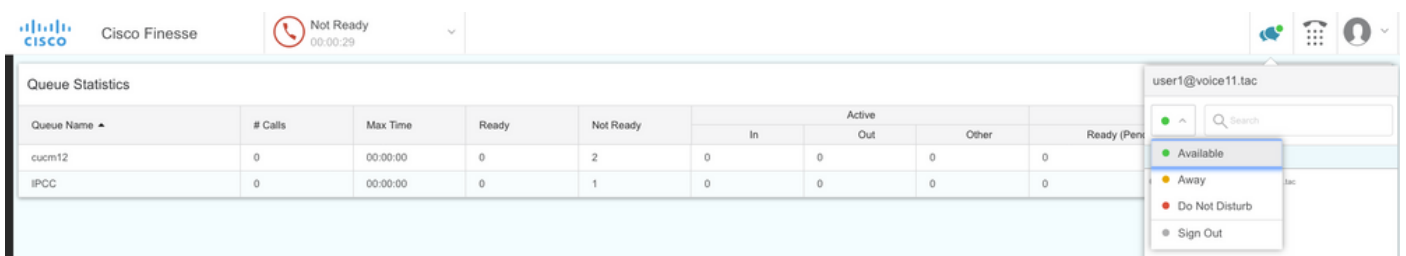
3단계. IM & Presence Server를 선택합니다.

4단계. 이미지에 표시된 대로 Cisco SIP Proxy, Cisco Presence Engine, Cisco XCP Text Conference Manager, Cisco XCP Web Connection Manager, Cisco XCP Connection Manager 및 Cisco XCP Authentication Service를 활성화합니다.



5단계. 에이전트가 IM & Presence 관리(시스템 → Presence 토폴로지)와 동기화되었는지 확인합니다.

이러한 단계를 마치면 Finesse Agent Desktop에서 IM&P를 사용하는 사용자에게 로그인할 수 있습니다



3. 연락처 검색이 Finesse 에이전트 채팅에서 작동하도록 하려면 타사 클라이언트 LDAP 서버 및



LDAP 설정을 구성해야 합니다.

1단계. Cisco Unified IM & Presence Administration에 로그인합니다.

2단계. Application(애플리케이션) > Third-Party Clients(서드파티 클라이언트) > Third-Party LDAP Servers(서드파티 LDAP 서버)로 이동합니다.

3단계. Add New(새로 추가)를 클릭합니다.

4단계. 이미지에 표시된 대로 세부 정보를 입력하고 저장을 클릭합니다.

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. The main content area has a toolbar with Save, Delete, Copy, and Add New buttons. Below the toolbar, the "Status" section shows "Status: Ready". The "LDAP Server - Third-Party XMPP Clients" section contains a form with the following fields: Server ID\* (imp125), Hostname\* (10.66.75.211), Port\* (389), Username\* (administrator@voice11.tac), Password\* (masked with dots), and Confirm Password\* (masked with dots). There is also an "Enable SSL" checkbox which is currently unchecked. At the bottom of the form, there are buttons for Save, Delete, Copy, and Add New.

5단계. Cisco Unified IM & Presence Administration에 로그인합니다.

6단계. Application(애플리케이션) > Third-Party Clients(서드파티 클라이언트) > Third-Party LDAP Settings(서드파티 LDAP 설정)로 이동합니다.

7단계. LDAP 서버 1\*을 클릭합니다.

8단계. 위의 LDAP 서버를 선택합니다.

### LDAP Settings - Third-Party XMPP Clients

Save Delete

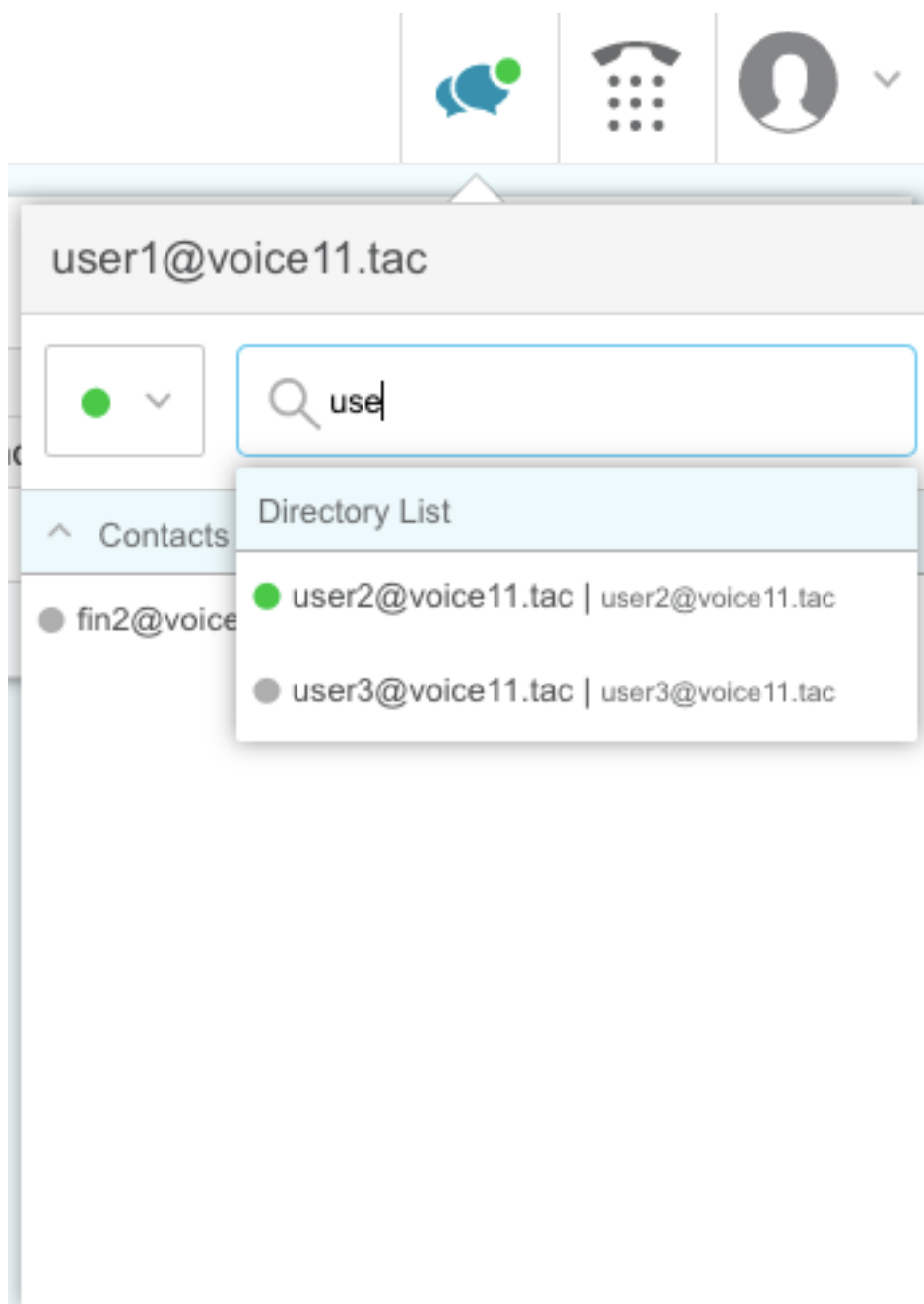
**Status**  
 Status: Ready

**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	<a href="#">Reset Defaults</a>
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 >	

지금 Finesse 상담원 채팅 창에서 연락처를 검색할 수 있습니다.



**참고:**Cisco Unified IM&P 서버의 로컬 사용자는 검색할 수 없으며 Cisco Finesse 에이전트 채팅의 연락처에 LDAP 사용자만 추가할 수 있습니다.

**참고:**변경 내용을 적용하려면 XCP 라우터 서비스를 다시 시작해야 합니다.

## 다음을 확인합니다.

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 확인 절차가 없습니다.

## 문제 해결

현재 이 구성에 대해 사용 가능한 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

## 관련 정보

- [Unified Contact Center Enterprise 릴리스 12.0\(1\)용 Cisco Finesse Desktop 사용 설명서](#)
- [Cisco Finesse 관리 설명서 릴리스 12.0\(1\)](#)
- [Cisco Collaboration System 12.x SRND\(Solution Reference Network Design\)](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)