

Configuración de Finesse 12.0 Agent to Agent Chat

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Antecedentes](#)

[Configurar](#)

[Tareas previas a la instalación para Cisco Unified IM and Presence Service](#)

[Instalación del servicio Cisco Unified IM and Presence](#)

[Tareas posteriores a la instalación para IM y servicio de presencia](#)

[Crear perfil de servicio de UC \(opcional para el usuario de chat de agente preciso, es estándar para el cliente Jabber\)](#)

[Crear perfil de servicio \(opcional para el usuario de chat de agente preciso, es estándar para el cliente Jabber\)](#)

[Crear configuración del perfil de seguridad del enlace troncal SIP](#)

[Creación de líneas troncales SIP para IM y presencia](#)

[Adición de líneas troncales SIP en IM & Presence](#)

[Asociar agentes con IM y presencia](#)

[Activación de servicios en IM y presencia](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar el agente Finesse en el chat de agente en la versión Finesse 12.0.

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

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

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- Cisco Finesse versión 12.0 y posterior
- Cisco Unified Communication Manager versión 12.5 y posterior
- Cisco IM & Presence versión 12.5 y posterior

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 tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Antecedentes

Puesto que Cisco Finesse reemplazó a Cisco Agent Desktop (CAD) como software de escritorio de agente, la función de chat de agente a agente no está disponible hasta esta versión Finesse 12.0 y posterior.

El agente Finesse para el chat de agente utiliza el servidor Cisco IMP como la integración de cliente XMPP de tercera parte que es HTTP sobre BOSH.

Configurar

1. Después de la instalación del servidor Finesse, debe agregar el servidor de Chat de escritorio a través de <https://Finesse-server-ip/cfadmin> en la sección **Configuración** de Configuración del Servidor de Chat de Escritorio, como se muestra en la imagen.

Nota: debe introducir el FQDN del servidor IMP aquí



2. Estos pasos deben realizarse en Cisco Unified Communication Manager y Cisco Unified IM&P Server.

Tareas previas a la instalación para Cisco Unified IM and Presence Service

Paso 1. Inicie sesión en Cisco Unified Communication Manager Administration.

Paso 2. Vaya a **System > Server**.

Paso 3. Haga clic en **Agregar nuevo**.

Paso 4. Seleccione Server Type (Tipo de servidor) como **CUCM IM and Presence** y haga clic en Next (Siguiente).

Paso 5. Complete los detalles, como se muestra en la imagen, y haga clic en Guardar.

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:

- Presence Redundancy Group: [DefaultCUPSubcluster](#)
- Assigned Users: [5 users](#)
- [Presence Server Status](#)

Instalación del servicio Cisco Unified IM and Presence

Paso 1. Instale el servidor de IM y presencia como suscriptor a Cisco Unified Communication Manager

Paso 2. Se pueden agregar varios suscriptores a Cisco Unified Communication Manager.

Tareas posteriores a la instalación para IM y servicio de presencia

Crear perfil de servicio de UC (opcional para el usuario de chat de agente preciso, es estándar para el cliente Jabber)

Paso 1. Inicie sesión en Cisco Unified Communication Manager Administration.

Paso 2. Vaya a **User Management > User Settings > UC Service**.

Paso 3. Haga clic en Add New (Agregar nuevo).

Paso 4. Seleccione UC Service Type como **IM and Presence**.

Paso 5. Complete los detalles, como se muestra en la imagen, y haga clic en Guardar.

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* Unified CM (IM and Presence)

Name* imp125

Description

Host Name/IP Address* 10.66.75.138

Save Delete Copy Reset Apply Config Add New

Crear perfil de servicio (opcional para el usuario de chat de agente preciso, es estándar para el cliente Jabber)

Paso 1. Inicie sesión en Cisco Unified Communication Manager Administration.

Paso 2. Vaya a **User Management > User Settings > Service Profile**.

Paso 3. Haga clic en Add New (Agregar nuevo).

Paso 4. Complete los detalles, como se muestra en la imagen, y haga clic en Guardar.

Service Profile Configuration

Save Delete Copy Add New

Status

Status: Ready

Service Profile Information

Name* JabberForWindows

Description

Make this the default service profile for the system

IM and Presence Profile

Primary

Secondary

Tertiary

Crear configuración del perfil de seguridad del enlace troncal SIP

paso 1. Inicie sesión en Cisco Unified Communication Manager Administration.

Paso 2. Vaya a **Sistema > Seguridad > Perfil de seguridad de camión SIP**.

Paso 3. Haga clic en Add New (Agregar nuevo).

Paso 4. Complete los detalles, como se muestra en la imagen, y haga clic en Guardar.

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

Creación de líneas troncales SIP para IM y presencia

Paso 1. Inicie sesión en Cisco Unified Communication Manager Administration.

Paso 2. Vaya a **Device > Trunk**.

Paso 3. Haga clic en Add New (Agregar nuevo).

Paso 4. Complete los detalles, como se muestra en la imagen, y haga clic en Guardar.

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

- Trunk Configuration:** 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 fields for the SIP Trunk:
 - 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:
 - Destination: Includes a checkbox for 'Destination Address is an SRV' and fields for 'Destination Address' (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

Adición de líneas troncales SIP en IM & Presence

Paso 1. Inicie sesión en Cisco Unified IM & Presence Administration.

Paso 2. Vaya a **Presencia > Gateways**.

Paso 3. Haga clic en Add New (Agregar nuevo).

Paso 4. Complete los detalles, como se muestra en la imagen, y haga clic en Guardar.

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* ucm125

Presence Gateway* 10.66.75.137

Paso 5. Vaya a **Presence > Settings > Standard Configuration**.

Paso 6. Configure los parámetros de presencia, como se muestra en la imagen, y haga clic en Guardar.

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

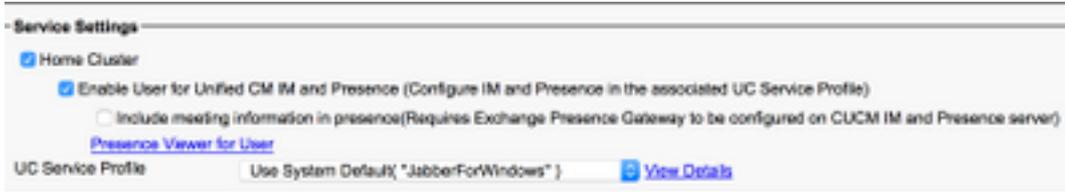
Asociar agentes con IM y presencia

Paso 1. Inicie sesión en Cisco Unified Communication Manager Administration.

Paso 2. Vaya a **User Management > End User**.

Paso 3. Busque y seleccione uno de los agentes.

Paso 4. Configure, como se muestra en la imagen, y haga clic en Save (Guardar).



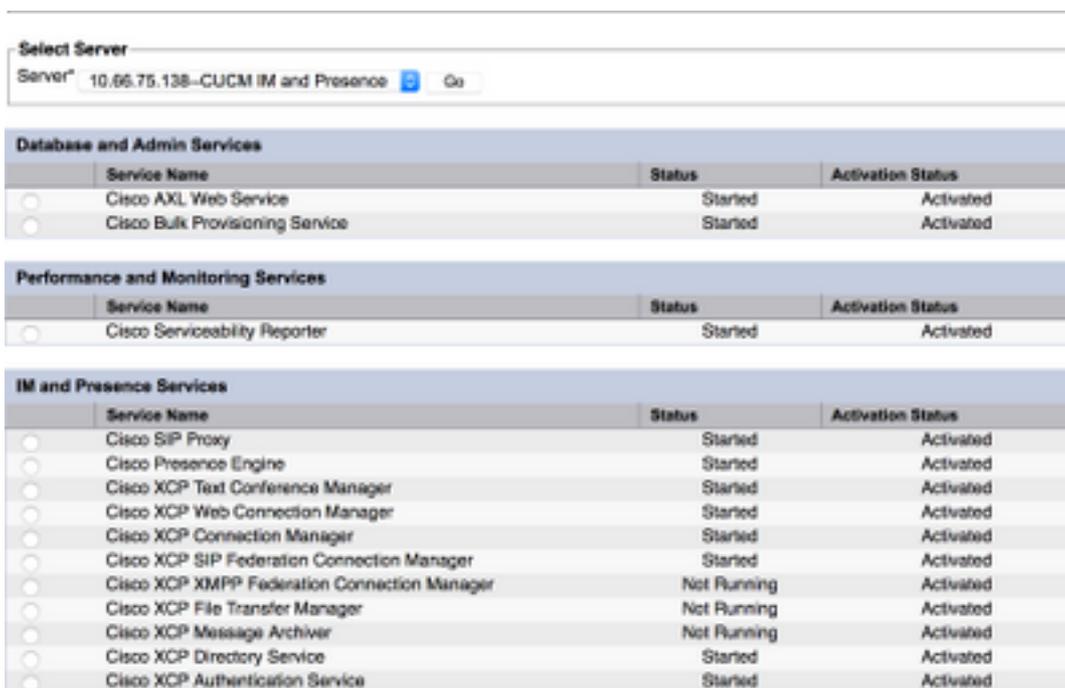
Activación de servicios en IM y presencia

Paso 1. Inicie sesión en Serviciabilidad de Cisco Unified IM & Presence.

Paso 2. vaya a Herramientas > Activación de servicio.

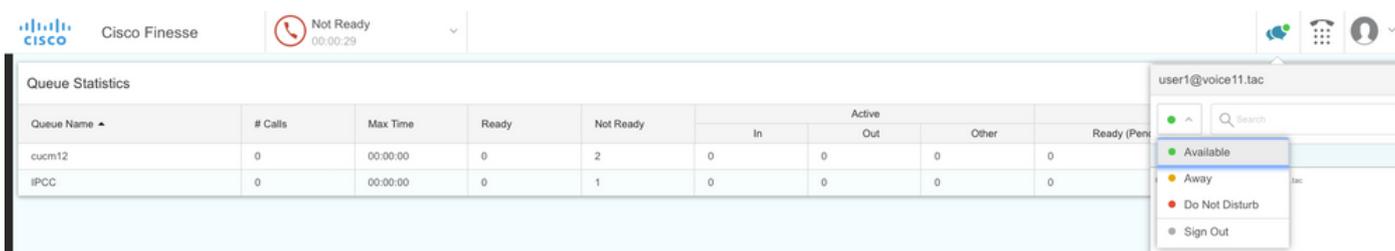
Paso 3. Seleccione Servidor de IM & Presence.

Paso 4. Active Proxy SIP de Cisco, Cisco Presence Engine, Cisco XCP Text Conference Manager, Cisco XCP Web Connection Manager, Cisco XCP Connection Manager y Cisco XCP Authentication Service, como se muestra en la imagen.



Paso 5. Verifique que los agentes estén sincronizados con la administración de IM & Presence (Sistema → Topología de presencia).

Después de estos pasos, puede iniciar sesión en los usuarios habilitados para IM&P en el escritorio del agente Finesse



3. Para que la búsqueda de contactos funcione en el chat de agente Finesse, debe configurar el

servidor LDAP de clientes de terceros y la configuración LDAP.

Paso 1. Inicie sesión en Cisco Unified IM & Presence Administration.

Paso 2. Vaya a **Application > Third-Party Clents > Third-Party LDAP Servers**.

Paso 3. Haga clic en Add New (Agregar nuevo).

Paso 4. Complete los detalles, como se muestra en la imagen, y haga clic en Guardar.

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'.

Paso 5. Inicie sesión en Cisco Unified IM & Presence Administration.

Paso 6. Vaya a **Application > Third-Party Clents > Third-Party LDAP Settings**.

Paso 7. Haga clic en LDAP Server 1*.

Paso 8. Seleccione el servidor LDAP anterior.

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 >	

Ahora puede buscar el contacto en la ventana de conversación del agente Finesse.

The screenshot shows the Finesse contact search interface. At the top, there are three icons: a chat bubble, a telephone handset, and a person icon with a dropdown arrow. Below these icons, the contact name 'user1@voice11.tac' is displayed. A search bar is active, containing the text 'use'. A dropdown menu titled 'Directory List' is open, showing two search results:

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

In the background, a 'Contacts' list is partially visible, showing a contact 'fin2@voice11.tac' with a grey status icon.

Nota: No se puede buscar a los usuarios locales del servidor de Cisco Unified IM&P; sólo se pueden agregar usuarios LDAP a los contactos del chat del agente de Cisco Finesse.

Nota: Es necesario reiniciar el servicio de router XCP para los cambios.

Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

Troubleshoot

Actualmente no hay información de troubleshooting específica disponible para esta configuración.

Información Relacionada

- [Guía del usuario de Cisco Finesse Desktop para Unified Contact Center Enterprise Versión 12.0\(1\)](#)
- [Guía de administración de Cisco Finesse, versión 12.0\(1\)](#)
- [Cisco Collaboration System 12.x Solution Reference Network Designs \(SRND\)](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)