

# Configuratie van Finse 12.0 Agent voor Agent Chat

## Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Configureren](#)

[Aangepaste installatie-taken voor Cisco Unified IM and Presence Service](#)

[Installatie van Cisco Unified IM and Presence Service](#)

[Post-installatie-taken voor IM and Presence Service](#)

[UC-serviceprofiel maken \(optioneel voor partner Chatinggebruiker, dit is de standaard voor Jabber-client\)](#)

[Serviceprofiel maken \(optioneel voor finse agent chat-gebruiker, dit is de standaard voor Jabber-client\)](#)

[Configuratie van SIP Trunk-beveiligingsprofiel maken](#)

[SIP Trunk naar IM & Presence maken](#)

[SIP-trunk toevoegen in IM & Presence](#)

[Verbonden agenten met IM & Presence](#)

[Activeren van services in IM & Presence](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

## Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de Fins-agent kunt configureren om te chatten in de finse 12.0 release.

## Voorwaarden

### Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

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

### Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco Finse versie 12.0 en hoger
- Cisco Unified Communications Manager versie 12.5 en hoger
- Cisco IM & Presence versie 12.5 en hoger

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

## Achtergrondinformatie

Aangezien Cisco Finesse Cisco Agent Desktop (CAD) als de software van de Agent desktop heeft vervangen, is de agent om de functie van de Chatfunctie te agent niet beschikbaar tot deze Finse release 12.0 en hoger.

De Finse agent om te beproeven gebruikt de server van Cisco IMP als 3de deel XMPP client integratie die HTTP over BOSH is.

## Configureren

1. Na de installatie van de Finse server moet u de desktopserver via de **https://Finesse-server-ip/cfadmin** toevoegen in het gedeelte Instellen van de instelling in de desktopserverinstelling, zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

**Opmerking:** U moet hier FQDN van uw IMP-server invoeren



2. Deze stappen moeten worden uitgevoerd in Cisco Unified Communications Manager en Cisco Unified IM&P Server.

## Pre-Installatie-taken voor Cisco Unified IM and Presence Service

Stap 1. Meld u aan bij Cisco Unified Communications Manager-beheer.

Stap 2. Navigeer naar **Systeem > Server**.

Stap 3. Klik op **Add New**.

Stap 4. Selecteer servertype als **CUCM IM and Presence** en klik op Volgende.

Stap 5. Vul de gegevens in zoals in de afbeelding, en klik op Opslaan.

The screenshot shows the 'Server Configuration' page in CUCM. 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 contains 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 links for 'Presence Redundancy Group' (DefaultCUPSubcluster), 'Assigned Users' (5 users), and 'Presence Server Status'.

## Installatie van Cisco Unified IM and Presence Service

Stap 1. Installeer de IM and Presence server als abonnee op Cisco Unified Communications Manager

Stap 2. Er kunnen meerdere abonnees aan Cisco Unified Communications Manager worden toegevoegd.

## Post-installatie-taken voor IM and Presence Service

**UC-serviceprofiel maken (optioneel voor partner Chatinggebruiker, dit is de standaard voor Jabber-client)**

Stap 1. Meld u aan bij Cisco Unified Communications Manager-beheer.






Stap 2. Navigeer naar **gebruikersbeheer > Gebruiker Instellingen > UCS-service**.

Stap 3. Klik op Add New.


Stap 4. Selecteer het UC-servicetype **IM and Presence**.

Stap 5. Vul de gegevens in zoals in de afbeelding, en klik op Opslaan.

**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

## Serviceprofiel maken (optioneel voor fine agent chat-gebruiker, dit is de standaard voor Jabber-client)




Stap 1. Meld u aan bij Cisco Unified Communications Manager-beheer.

Stap 2. Navigeer naar **gebruikersbeheer > Gebruikersinstellingen > Serviceprofiel**.


Stap 3. Klik op Add New.

Stap 4. Vul de gegevens in zoals in de afbeelding, en klik op Opslaan.

**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

## Configuratie van SIP Trunk-beveiligingsprofiel maken

Stap 1. Meld u aan bij Cisco Unified Communications Manager-beheer.

Stap 2. Navigeer naar **system > Beveiliging > SIP-vrachtbeveiligingsprofiel**.

Stap 3. Klik op Add New.

Stap 4. Vul de gegevens in zoals in de afbeelding, en klik op Opslaan.

### 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 naar IM & Presence maken

Stap 1. Meld u aan bij Cisco Unified Communications Manager-beheer.

Stap 2. Navigeer naar **apparaat > Trunk**.

Stap 3. Klik op Add New.

Stap 4. Vul de gegevens in zoals in de afbeelding, en klik op Opslaan.

**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

## SIP-trunk toevoegen in IM & Presence

Stap 1. Meld u aan bij Cisco Unified IM & Presence Management.

Stap 2. Navigeer naar **Presence > Gateways**.

Stap 3. Klik op Add New.

Stap 4. Vul de gegevens in zoals in de afbeelding, en klik op Opslaan.

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

Stap 5. Navigeer naar **Presence > Instellingen > Standaardconfiguratie**.

Stap 6. Het configureren van de instellingen voor weergave, zoals in de afbeelding weergegeven en klik op Opslaan.

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

## Verbonden agenten met IM & Presence

Stap 1. Meld u aan bij Cisco Unified Communications Manager-beheer.

Stap 2. Ga naar **gebruikersbeheer > Eindgebruiker**.

Stap 3. Zoek en selecteer een van de Agent.

Stap 4. Configuratie, zoals in de afbeelding weergegeven, en klik op Opslaan.



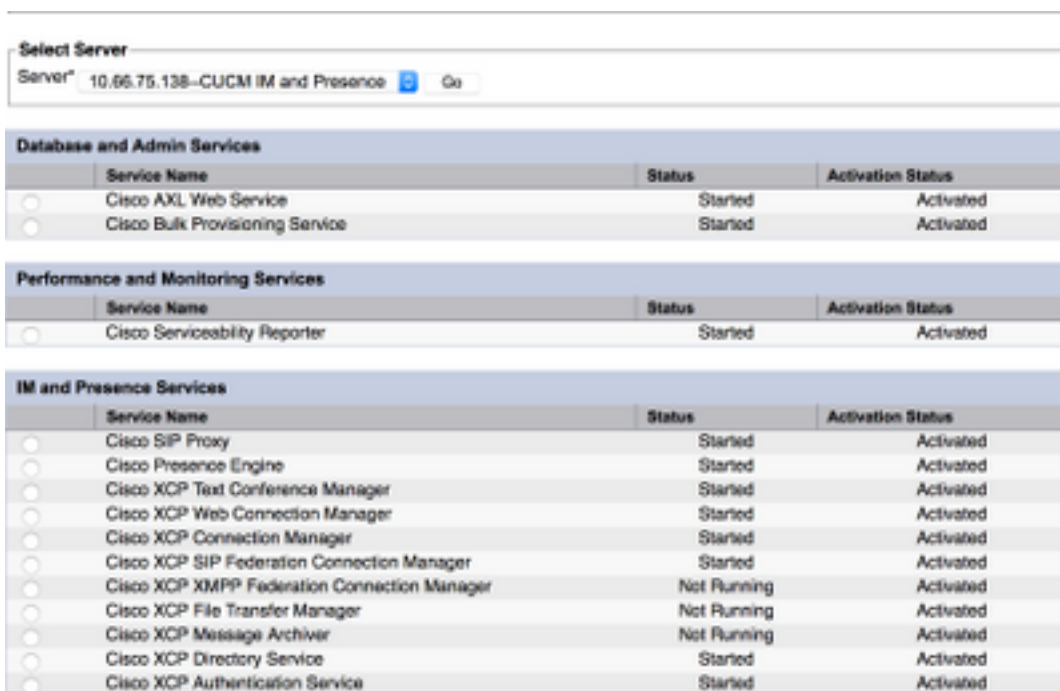
## Activeren van services in IM & Presence

Stap 1. Meld u aan bij Cisco Unified IM & Presence Service.

Stap 2. navigeer naar Gereedschappen > Service Activering.

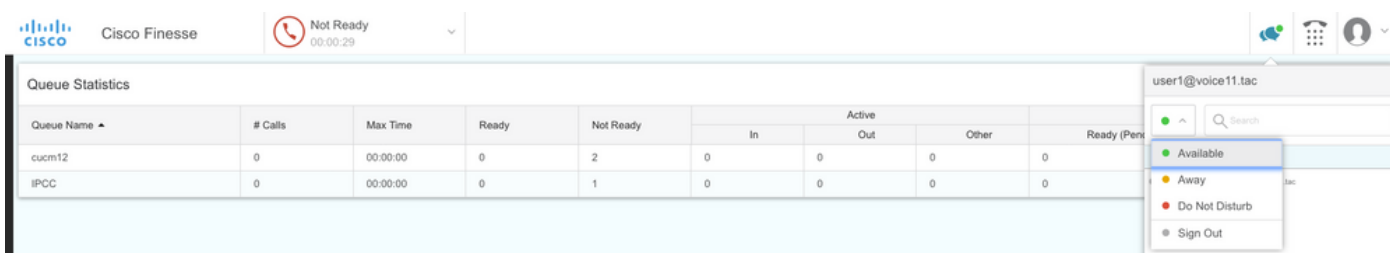
Stap 3. Selecteer IM & Presence Server.

Stap 4. Activeer Cisco SIP Proxy, Cisco Presence Engine, Cisco XCP Tekstconferentiebeheer, Cisco XCP Web Connection Manager, Cisco XCP Connection Manager en Cisco XCP verificatieservice zoals in de afbeelding.



Stap 5. Controleer dat de agents sync zijn voor IM & Presence Administration (System → Presence Topologie).

Na deze stappen kunt u inloggen bij de IM&P-enabled gebruikers in het bureaublad van het Eind Agent



3. Voor het zoeken van contacten om in Finesse Agent chat te werken, moet u de instellingen van



de derde partij van de cliënten LDAP-server en de LDAP-instelling configureren.

Stap 1. Meld u aan bij Cisco Unified IM & Presence Management.

Stap 2. Navigeer naar **toepassing > Clents van derden > LGO-servers van derden**.

Stap 3. Klik op Add New.

Stap 4. Vul de gegevens in zoals in de afbeelding, en klik op Opslaan.

The screenshot shows 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 the heading are icons for Save, Delete, Copy, and Add New. The "Status" section shows "Status: Ready". The configuration form includes the following fields:

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 are buttons for Save, Delete, Copy, and Add New.

Stap 5. Meld u aan bij Cisco Unified IM & Presence Management.

Stap 6. Navigeer naar **toepassing > Clents van derden > Instellingen van LDAP van derden**.

Stap 7. Klik op LDAP Server 1\*.

Stap 8. Selecteer de hierboven genoemde LDAP-server.

**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 >	

U kunt het contact nu zoeken in het venster FineReader-agent Chat.

The screenshot shows a chat window for 'user1@voice11.tac'. At the top, there are icons for chat, a phone, and a profile. Below the chat header, there is a search bar containing the text 'use'. A dropdown menu titled 'Directory List' is open, showing search results for contacts:

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

In the background, a 'Contacts' list is partially visible, showing 'fin2@voice'.

**Opmerking:** De lokale gebruikers in de Cisco Unified IM&P server kunnen niet worden doorzocht, alleen LDAP gebruikers kunnen in de contacten in de Cisco Finse Agent chat worden toegevoegd.

**Opmerking:** De XCP routerservice moet voor de wijzigingen opnieuw worden gestart.

## Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

## Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke informatie over probleemoplossing beschikbaar voor deze configuratie.

## Gerelateerde informatie

- [Cisco Finse desktopgebruikershandleiding voor Unified Contact Center Enterprise release 12.0\(1\)](#)
- [Cisco Finse beheerhandleiding release 12.0\(1\)](#)
- [Cisco Collaboration System 12.x Solution Referentienetwerken \(SRND\)](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)