

將Finesse 12.0座席配置為座席聊天

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[Cisco Unified IM and Presence Service的安裝前任務](#)

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

[即時消息和線上狀態服務的安裝後任務](#)

[建立UC服務配置檔案 \(Finesse代理聊天使用者可選, 這是Jabber客戶端的標準配置 \)](#)

[建立服務配置檔案 \(對於finesse代理聊天使用者是可選的, 這是Jabber客戶端的標準配置 \)](#)

[建立SIP中繼安全配置檔案配置](#)

[建立到IM和狀態的SIP中繼](#)

[在即時消息和線上狀態中新增SIP中繼](#)

[將座席與IM和線上狀態相關聯](#)

[啟用即時消息和線上狀態中的服務](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹如何在Finesse 12.0版中將Finesse代理配置為代理聊天。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Cisco Unified Contact Center Enterprise(UCCE)
- 思科整合通訊管理員
- Cisco IM&P狀態
- Cisco Finesse

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco Finesse 12.0及更高版本

- 思科統一通訊管理器12.5版及更高版本
- Cisco IM & Presence版本12.5及更高版本

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路運作中，請確保您瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

由於Cisco Finesse取代了Cisco Agent Desktop(CAD)作為Agent Desktop軟體，因此在此Finesse 12.0及更高版本之前，代理與代理聊天功能不可用。

Finesse代理與代理聊天使用Cisco IMP伺服器作為第三部分XMPP客戶端整合，即通過BOSH的HTTP。

設定

1.安裝Finesse伺服器後，您需要通過Desktop Chat Server Setting的**Setting**部分中的<https://Finesse-server-ip/cfadmin>新增案頭聊天伺服器，如下圖所示。

附註：您需要在這處輸入IMP伺服器的FQDN



2.這些步驟需要在Cisco Unified Communication Manager和Cisco Unified IM&P Server中完成。

Cisco Unified IM and Presence Service的安裝前任務

步驟1.登入到Cisco Unified Communication Manager管理。

步驟2.導覽至**System > Server**。

步驟3.按一下「Add New」。

步驟4.選擇Server Type（伺服器型別）作為**CUCM IM and Presence（CUCM IM和線上狀態）**，然後點選Next（下一步）。

步驟5.填寫詳細資訊（如圖所示），然後點選Save。

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](#)

安裝Cisco Unified IM and Presence Service

步驟1.將IM and Presence伺服器作為訂戶安裝到Cisco Unified Communication Manager

步驟2.可以向Cisco Unified Communication Manager新增多個訂戶。

即時消息和線上狀態服務的安裝後任務

建立UC服務配置檔案 (Finesse代理聊天使用者可選，這是Jabber客戶端的標準配置)

步驟1.登入到Cisco Unified Communication Manager管理。






步驟2.導航到使用者管理>使用者設定> UC服務。

步驟3.點選Add New。


步驟4.選擇UC服務型別為IM and Presence。

步驟5.填寫詳細資訊 (如圖所示)，然後點選Save。

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

建立服務配置檔案 (對於finesse代理聊天使用者可選 , 這是Jabber客戶端的標準配置)




步驟1.登入到Cisco Unified Communication Manager管理。

步驟2.導航到使用者管理>使用者設定>服務配置檔案。


步驟3.點選Add New。

步驟4.填寫詳細資訊 , 如下圖所示 , 然後按一下「儲存」。

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

建立SIP中繼安全配置檔案配置

步驟1.登入到Cisco Unified Communication Manager管理。

步驟2.導航到System > Security > SIP truck Security Profile。

步驟3.點選Add New。

步驟4.填寫詳細資訊，如下圖所示，然後按一下「儲存」。

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

建立到IM和狀態的SIP中繼

步驟1.登入到Cisco Unified Communication Manager管理。

步驟2.導覽至Device > Trunk。

步驟3.點選Add New。

步驟4.填寫詳細資訊，如下圖所示，然後按一下「儲存」。

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

在即時消息和線上狀態中新增SIP中繼

步驟1.登入Cisco Unified IM & Presence管理。

步驟2.導覽至Presence > Gateways。

步驟3.點選Add New。

步驟4.填寫詳細資訊，如下圖所示，然後按一下「儲存」。

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

步驟5.導覽至Presence > Settings > Standard Configuration。

步驟6.設定存在設定，如下圖所示，然後按一下Save。

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

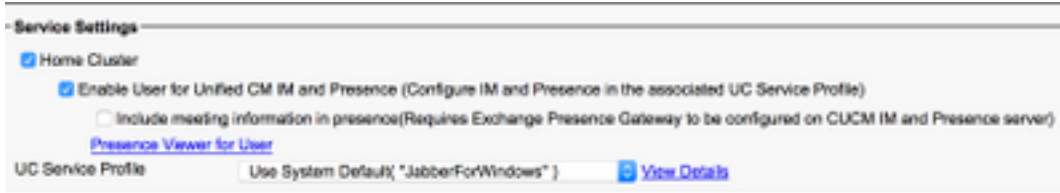
將座席與IM和線上狀態相關聯

步驟1.登入到Cisco Unified Communication Manager管理。

步驟2.轉到User Management > End User。

步驟3.查詢並選擇其中一個Agent。

步驟4.設定，如圖所示，然後按一下Save。



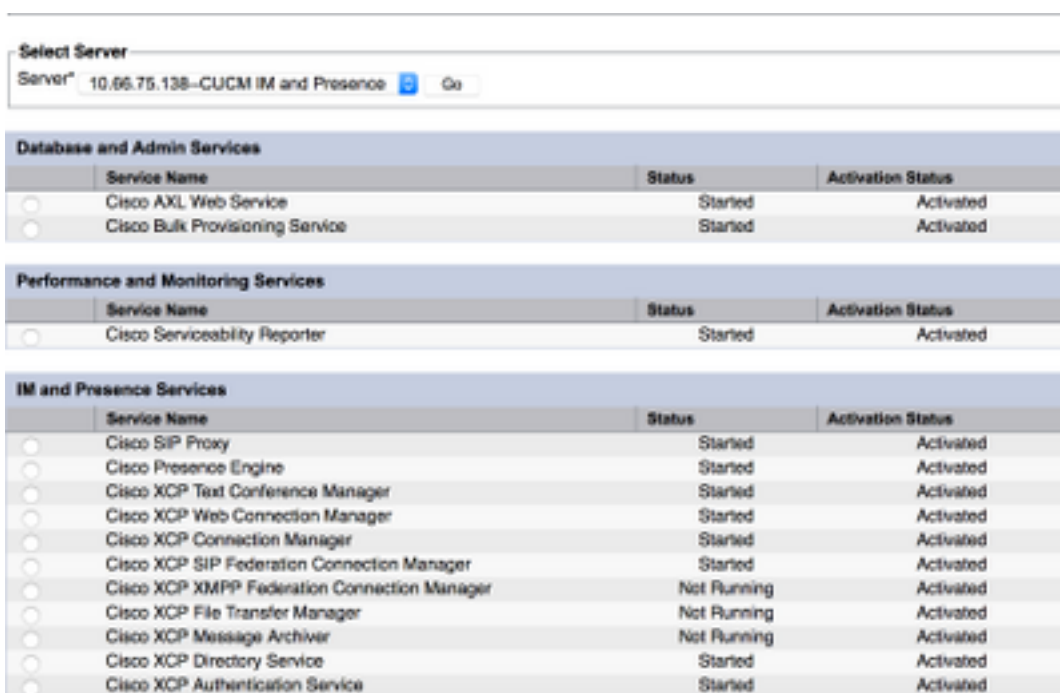
啟用即時消息和線上狀態中的服務

步驟1.登入Cisco Unified IM & Presence Serviceability。

步驟2.導航到Tools > Service Activation。

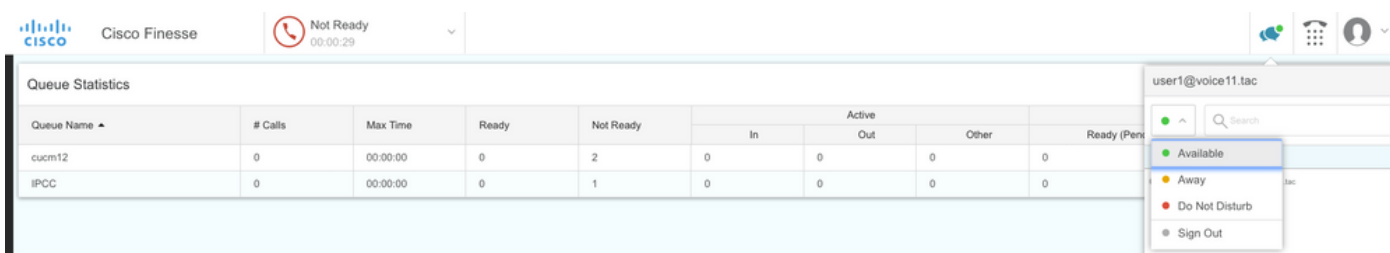
步驟3.選擇IM & Presence Server。

步驟4.啟用Cisco SIP Proxy、Cisco Presence Engine、Cisco XCP Text Conference Manager、Cisco XCP Web Connection Manager、Cisco XCP Connection Manager和Cisco XCP Authentication Service，如下圖所示。



步驟5.驗證代理是否同步到IM & Presence Administration(System → Presence Topology)。

完成這些步驟後，您可以在Finesse代理案頭上登入啟用了IM&P的使用者



3.要使聯絡人搜尋在Finesse代理聊天中工作，您需要配置第三方客戶端LDAP伺服器 and LDAP設定。

步驟1.登入Cisco Unified IM & Presence管理。

步驟2.導航到Application > Third-Party Clients > Third-Party LDAP Servers。

步驟3.點選Add New。

步驟4.填寫詳細資訊，如下圖所示，然後按一下「儲存」。

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'.

步驟5.登入Cisco Unified IM & Presence管理。

步驟6.導航到Application > Third-Party Clients > Third-Party LDAP Settings。

步驟7.按一下LDAP伺服器1*。

步驟8.選擇上面的LDAP伺服器。

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*	<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 >	

現在，您可以在Finesse座席聊天視窗中搜尋聯絡人。

The screenshot shows the Finesse chat interface. At the top, there are icons for chat, phone, and profile. Below the header, the contact ID '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 for contacts:

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

The background shows a partial view of the contact list with 'fin2@voice' visible.

附註：無法搜尋Cisco Unified IM&P伺服器中的本地使用者，只能將LDAP使用者新增到Cisco Finesse代理聊天中的聯絡人中。

附註：需要重新啟動XCP路由器服務才能進行更改。

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

相關資訊

- [適用於整合客服中心企業版的Cisco Finesse案頭使用者指南12.0\(1\)](#)
- [Cisco Finesse管理指南版本12.0\(1\)](#)
- [思科合作系統12.x解決方案參考網路設計\(SRND\)](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)