

Configurar o agente do Finesse 12.0 para o bate-papo do agente

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Tarefas de pré-instalação do Cisco Unified IM and Presence Service](#)

[Instalação do Cisco Unified IM and Presence Service](#)

[Tarefas de pós-instalação do serviço de mensagens instantâneas e presença](#)

[Criar perfil de serviço UC \(opcional para usuário de bate-papo do agente finesse, padrão para o cliente Jabber\)](#)

[Criar perfil de serviço \(opcional para usuário de bate-papo do agente finesse, padrão para o cliente Jabber\)](#)

[Criar configuração do perfil de segurança do tronco SIP](#)

[Criar Tronco SIP para IM e Presença](#)

[Adicionar tronco SIP no IM e na presença](#)

[Associar agentes a mensagens instantâneas e presença](#)

[Ativação de serviços em mensagens instantâneas e presença](#)

[Verificar](#)

[Troubleshoot](#)

[Informações Relacionadas](#)

Introduction

Este documento descreve como configurar o agente Finesse para o chat do agente na versão 12.0 do Finesse.

Prerequisites

Requirements

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

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

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Finesse versão 12.0 e superior
- Cisco Unified Communication Manager versão 12.5 e superior
- Cisco IM & Presence versão 12.5 e superior

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. Se a rede estiver ativa, certifique-se de que você entenda o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Como o Cisco Finesse substituiu o Cisco Agent Desktop (CAD) como o software de área de trabalho do agente, a função de bate-papo de agente para agente não estará disponível até esta versão do Finesse 12.0 e posterior.

O chat do agente Finesse para o agente utiliza o servidor Cisco IMP como a integração de cliente XMPP de 3a parte, que é HTTP sobre BOSH.

Configurar

1. Após a instalação do servidor Finesse, você precisa adicionar o servidor de Bate-papo da Área de Trabalho via <https://Finesse-server-ip/cfadmin> na seção **Configuração** na Configuração do Servidor de Bate-papo da Área de Trabalho, como mostrado na imagem.

Note: você precisa inserir o FQDN do seu servidor IMP aqui



2. Essas etapas precisam ser feitas no Cisco Unified Communication Manager e no Cisco Unified IM&P Server.

Tarefas de pré-instalação do Cisco Unified IM and Presence Service

Etapa 1. Faça login no Cisco Unified Communication Manager Administration.

Etapa 2. Navegue até **Sistema > Servidor**.

Etapa 3. Clique em **Adicionar novo**.

Etapa 4. Selecione Tipo de servidor como **CUCM IM e Presence** e clique em **Avançar**.

Etapa 5. Preencha os detalhes, conforme mostrado na imagem, e clique em **Salvar**.

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](#)

Instalação do Cisco Unified IM and Presence Service

Etapa 1. Instalar o servidor IM e Presence como assinante do Cisco Unified Communication Manager

Etapa 2. Vários assinantes do Cisco Unified Communication Manager podem ser adicionados.

Tarefas de pós-instalação do serviço de mensagens instantâneas e presença

Criar perfil de serviço UC (opcional para usuário de bate-papo do agente finesse, padrão para o cliente Jabber)

Etapa 1. Faça login no Cisco Unified Communication Manager Administration.

Etapa 2. Navegue até **User Management > User Settings > UC Service**.

Etapa 3. Clique em Adicionar novo.

Etapa 4. Selecione Tipo de serviço UC como **IM e Presença**.

Etapa 5. Preencha os detalhes, conforme mostrado na imagem, e clique em Salvar.

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

Criar Perfil de Serviço (Opcional para o usuário de bate-papo do agente finesse, padrão para o cliente Jabber)

Etapa 1. Faça login no Cisco Unified Communication Manager Administration.

Etapa 2. Navegue até **User Management > User Settings > Service Profile**.

Etapa 3. Clique em Adicionar novo.

Etapa 4. Preencha os detalhes, conforme mostrado na imagem, e clique em Salvar.

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

Criar configuração do perfil de segurança do tronco SIP

etapa 1. Faça login no Cisco Unified Communication Manager Administration.

Etapa 2. Navegue até **Sistema > Segurança > Perfil de segurança do caminhão SIP**.

Etapa 3. Clique em Adicionar novo.

Etapa 4. Preencha os detalhes, conforme mostrado na imagem, e clique em Salvar.

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

Criar Tronco SIP para IM e Presença

Etapa 1. Faça login no Cisco Unified Communication Manager Administration.

Etapa 2. Navegue até **Dispositivo > Tronco**.

Etapa 3. Clique em Adicionar novo.

Etapa 4. Preencha os detalhes, conforme mostrado na imagem, e clique em Salvar.

The screenshot displays the 'Trunk Configuration' page in the Cisco Unified Communication Manager Administration interface. The page is organized 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

Adicionar tronco SIP no IM e na presença

Etapa 1. Faça login no Cisco Unified IM & Presence Administration.

Etapa 2. Navegue até **Presence > Gateways**.

Etapa 3. Clique em Adicionar novo.

Etapa 4. Preencha os detalhes, conforme mostrado na imagem, e clique em Salvar.

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

Etapa 5. Navegue até **Presence > Settings > Standard Configuration**.

Etapa 6. Defina as configurações de presença, como mostrado na imagem, e clique em Salvar.

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

Associar agentes a mensagens instantâneas e presença

Etapa 1. Faça login no Cisco Unified Communication Manager Administration.

Etapa 2. Vá para **User Management > End User**.

Etapa 3. Localize e selecione um dos agentes.

Etapa 4. Configure, conforme mostrado na imagem, e clique em Save (Salvar).



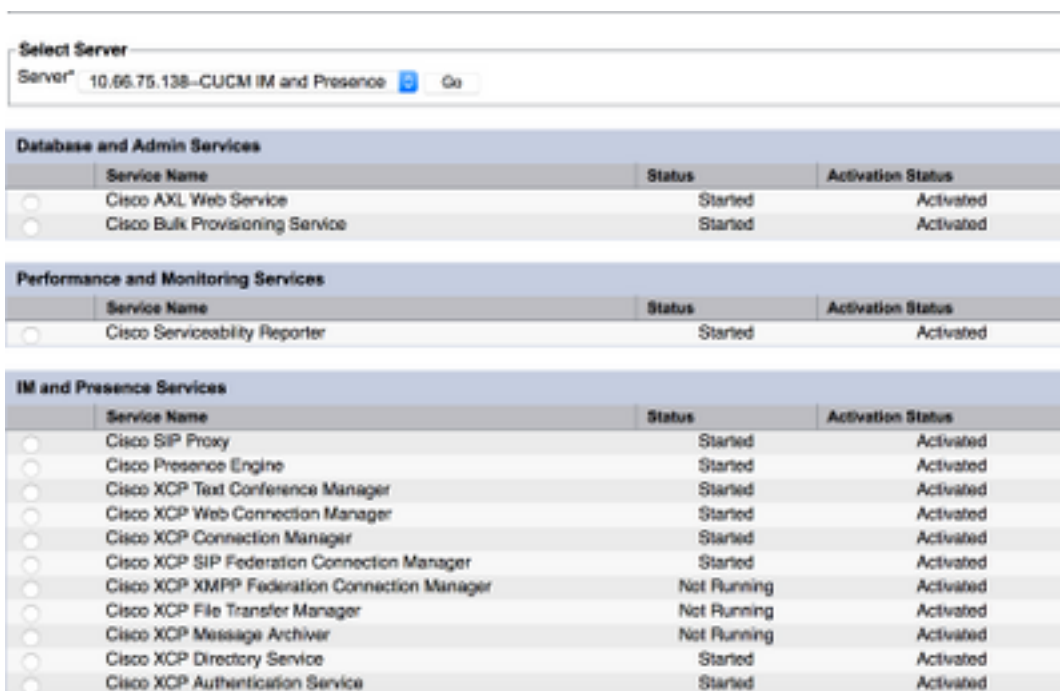
Ativação de serviços em mensagens instantâneas e presença

Etapa 1. Faça login no Cisco Unified IM & Presence Serviceability.

Etapa 2. navegue para Ferramentas > Ativação de serviço.

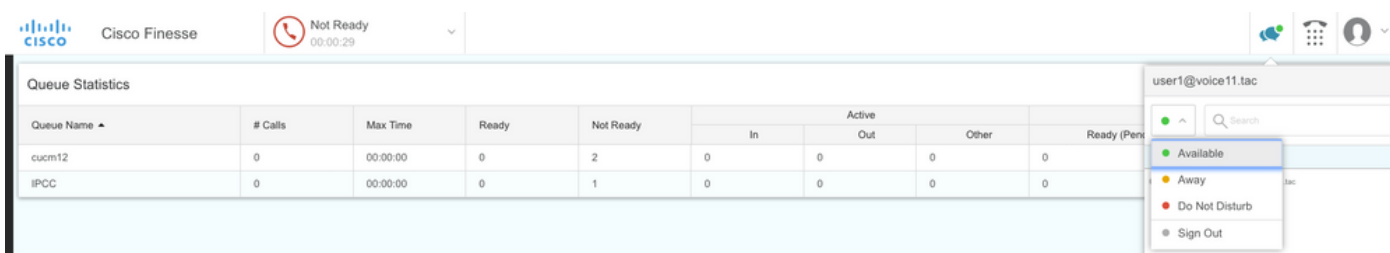
Etapa 3. Selecione IM & Presence Server.

Etapa 4. Ative o Cisco SIP Proxy, o Cisco Presence Engine, o Cisco XCP Text Conference Manager, o Cisco XCP Web Connection Manager, o Cisco XCP Connection Manager e o Cisco XCP Authentication Service, como mostrado na imagem.



Etapa 5. Verifique se os agentes estão sincronizados com IM e Presence Administration (Sistema → Topologia de presença).

Após essas etapas, você poderá fazer login nos usuários habilitados para IM&P na área de trabalho do agente Finesse



3. Para que a pesquisa de contato funcione no bate-papo do agente Finesse, você precisa

configurar o servidor LDAP de terceiros e a configuração LDAP.

Etapa 1. Faça login no Cisco Unified IM & Presence Administration.

Etapa 2. Navegue para **Aplicativo > Clientes de terceiros > Servidores LDAP de terceiros**.

Etapa 3. Clique em Adicionar novo.

Etapa 4. Preencha os detalhes, conforme mostrado na imagem, e clique em Salvar.

The screenshot displays the Cisco Unified CM IM and Presence Administration web interface. The page title is "LDAP Server - Third-Party XMPP Clients". The status is "Ready". The configuration fields are as follows:

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

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

Etapa 5. Faça login no Cisco Unified IM & Presence Administration.

Etapa 6. Navegue para **Aplicativo > Clientes de terceiros > Configurações LDAP de terceiros**.

Passo 7. Clique em LDAP Server 1*.

Etapa 8. Selecione o servidor LDAP acima.

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 >	

Você pode pesquisar o contato na janela Bate-papo do agente do Finesse agora.

The screenshot shows the top navigation bar of the Finesse chat window with icons for chat, phone, and profile. Below it, the chat header displays the contact ID 'user1@voice11.tac'. A search input field contains the text 'use'. A dropdown menu titled 'Directory List' is open, showing search results for contacts with email addresses ending in '@voice11.tac':

- 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.

Note: Os usuários locais no servidor Cisco Unified IM&P não podem ser pesquisados. Somente usuários LDAP podem ser adicionados aos contatos no chat do agente do Cisco Finesse.

Note: O serviço do roteador XCP precisa ser reiniciado para as alterações.

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshoot

Atualmente, não há informações específicas de solução de problemas disponíveis para esta configuração.

Informações Relacionadas

- [Guia do usuário do Cisco Finesse Desktop para Unified Contact Center Enterprise Versão 12.0\(1\)](#)
- [Guia de administração do Cisco Finesse versão 12.0\(1\)](#)
- [Designs de rede de referência da solução Cisco Collaboration System 12.x \(SRND\)](#)
- [Suporte Técnico e Documentação - Cisco Systems](#)