

配置Finesse 12.0代理到代理聊天

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[思科统一即时消息和在线状态服务的安装前任务](#)

[安装Cisco Unified IM and Presence服务](#)

[IM and Presence服务的安装后任务](#)

[创建UC服务配置文件（对于finesse座席聊天用户可选，这是Jabber客户端的标准配置）](#)

[创建服务配置文件（对于finesse代理聊天用户可选，这是Jabber客户端的标准配置）](#)

[创建SIP中继安全配置文件配置](#)

[创建到IM & Presence的SIP中继](#)

[在IM & Presence中添加SIP中继](#)

[将座席与IM & Presence关联](#)

[在即时消息和在线状态中激活服务](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

[相关信息](#)

简介

本文档介绍如何在Finesse 12.0版中配置Finesse代理以代理聊天。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- 思科统一联系中心企业版(UCCE)
- 思科统一通信管理器
- 思科IM&P在线状态
- 思科Finesse

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Finesse版本12.0及更高版本

- Cisco Unified Communication Manager 12.5版及更高版本
- 思科IM & Presence 12.5版及更高版本

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始（默认）配置。如果您的网络处于活动状态，请确保您了解所有命令的潜在影响。

背景信息

由于Cisco Finesse取代Cisco Agent Desktop(CAD)作为座席桌面软件，因此在此Finesse版本12.0及更高版本之前，座席到座席聊天功能不可用。

Finesse代理聊天使用Cisco IMP服务器作为第三部分XMPP客户端集成，即HTTP over BOSH。

配置

1.安装Finesse服务器后，需要通过“桌面聊天服务器设置”中设置部分的<https://Finesse-server-ip/cfadmin>添加桌面聊天服务器，如图所示。

注意：您需要在此处输入IMP服务器的FQDN



2.这些步骤需要在Cisco Unified Communication Manager和Cisco Unified IM&P Server中完成。

Cisco Unified IM and Presence服务的安装前任务

步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager Administration。

步骤2.导航至System > Server。

步骤3.单击Add New。

步骤4.选择Server Type (服务器类型) 作为CUCM IM and Presence(CUCM IM and Presence),然后单击Next (下一步)。

步骤5.填写详细信息 (如图所示) ，然后单击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](#)

安装Cisco Unified IM and Presence服务

步骤1.将IM and Presence服务器安装为Cisco Unified Communication Manager的用户

步骤2.可以添加多个Cisco Unified Communication Manager用户。

IM and Presence服务的安装后任务

创建UC服务配置文件（对于finesse座席聊天用户可选，这是Jabber客户端的标准配置）

步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager Administration。

步骤2.导航至User Management > User Settings > UC Service。

步骤3.点击Add New。

步骤4.选择UC Service Type（UC服务类型）作为IM and Presence。

步骤5.填写详细信息（如图所示），然后点击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

创建服务配置文件(对于finesse代理聊天用户可选，这是Jabber客户端的标准)

步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager Administration。

步骤2.导航至User Management > User Settings > Service Profile。

步骤3.点击Add New。

步骤4.填写详细信息（如图所示），然后点击Save。

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

创建SIP中继安全配置文件配置

步骤1.登录Cisco Unified Communication Manager Administration。

步骤2.导航至System > Security > SIP Trunk Security Profile。

步骤3.点击Add New。

步骤4.填写详细信息（如图所示），然后点击Save。

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

创建到IM & Presence的SIP中继

步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager Administration。

步骤2.导航至Device > Trunk。

步骤3.点击Add New。

步骤4.填写详细信息（如图所示），然后点击Save。

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 the following fields:

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

The 'SIP Information' section includes a 'Destination' sub-section with the following fields:

<input type="checkbox"/> Destination Address is an SRV			
Destination Address	Destination Address IPv6	Destination Port	
1* 10.66.75.138		5060	

Below the destination fields, there are several configuration options:

MTP Preferred Originating Codec*	711ulaw
BLF Presence Group*	Standard Presence group
SIP Trunk Security Profile*	Non Secure SIP Trunk Profile for IMP
Relouting 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IM & Presence中添加SIP中继

步骤1.登录Cisco Unified IM & Presence Administration。

步骤2.导航至Presence > Gateways。

步骤3.点击Add New。

步骤4.填写详细信息（如图所示），然后点击Save。

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

步骤5.导航至“在线状态”>“设置”>“标准配置”。

步骤6.如图所示，配置现场设置并点击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

将座席与IM & Presence关联

步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager Administration。

步骤2.转到User Management > End User。

步骤3.查找并选择一个代理。

步骤4.配置（如图所示），然后点击Save。



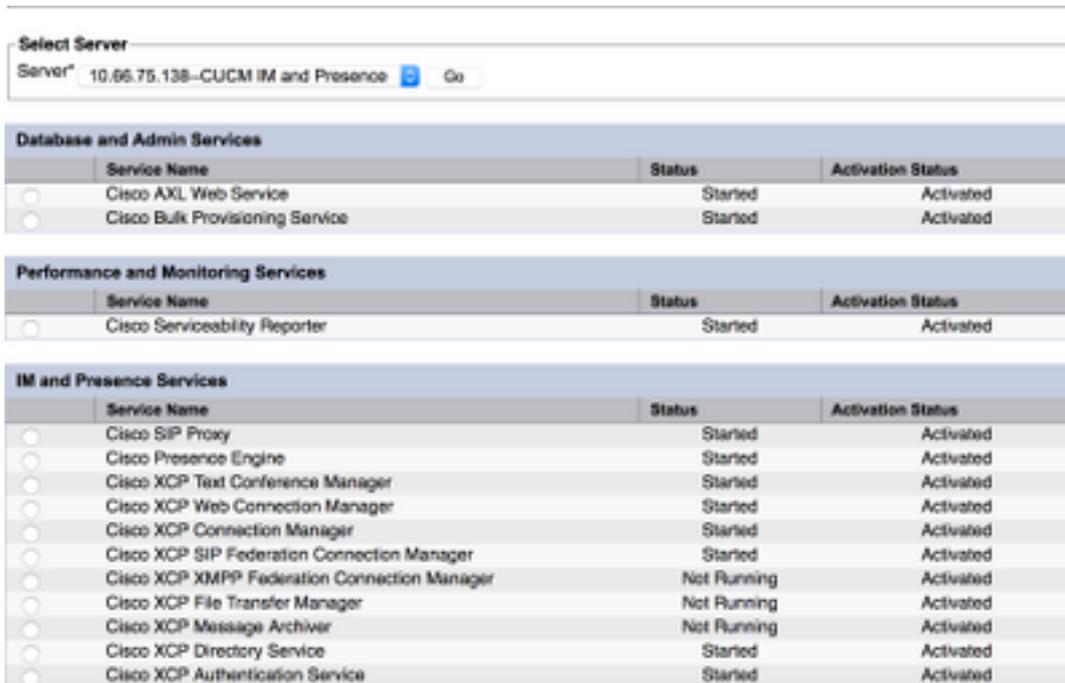
在即时消息和在线状态中激活服务

步骤1.登录Cisco Unified IM & Presence Serviceability。

步骤2.导航至Tools > Service Activation。

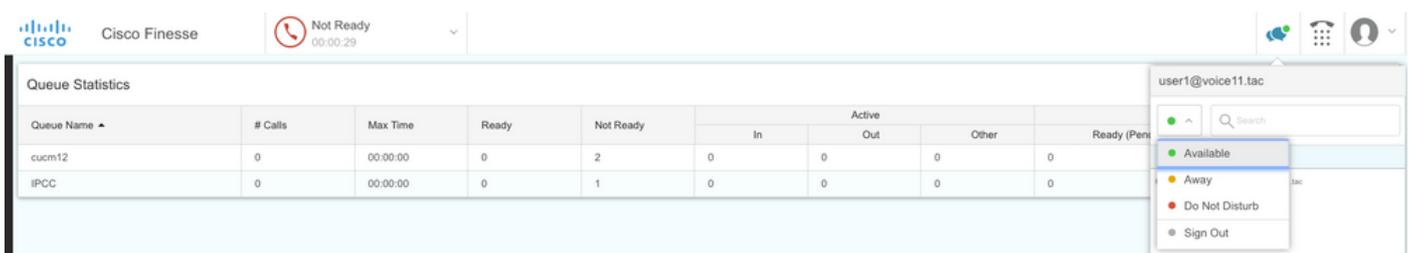
步骤3.选择IM & Presence Server。

步骤4.激活思科SIP代理、思科在线状态引擎、思科XCP文本会议管理器、思科XCP Web连接管理器、思科XCP连接管理器和思科XCP身份验证服务，如图所示。



步骤5.验证代理是否与IM & Presence Administration(System → Presence Topology)同步。

完成这些步骤后，您可以登录Finesse座席桌面中启用IM&P的用户



3.要使联系人搜索在Finesse代理聊天中工作，您需要配置第三方客户端LDAP服务器和LDAP设置。

步骤1.登录Cisco Unified IM & Presence Administration。

步骤2.导航到Application > Third-Party Clents > Third-Party LDAP Servers。

步骤3.点击Add New。

步骤4.填写详细信息（如图所示），然后点击Save。

The screenshot shows the Cisco Unified CM IM and Presence Administration interface. The top navigation bar includes System, Presence, Messaging, Application, Bulk Administration, Diagnostics, and Help. The main title is 'LDAP Server - Third-Party XMPP Clients'. Below the title, there are icons for Save, Delete, Copy, and Add New. The '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*

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

步骤5.登录Cisco Unified IM & Presence Administration。

步骤6.导航到Application > Third-Party Clents > Third-Party LDAP Settings。

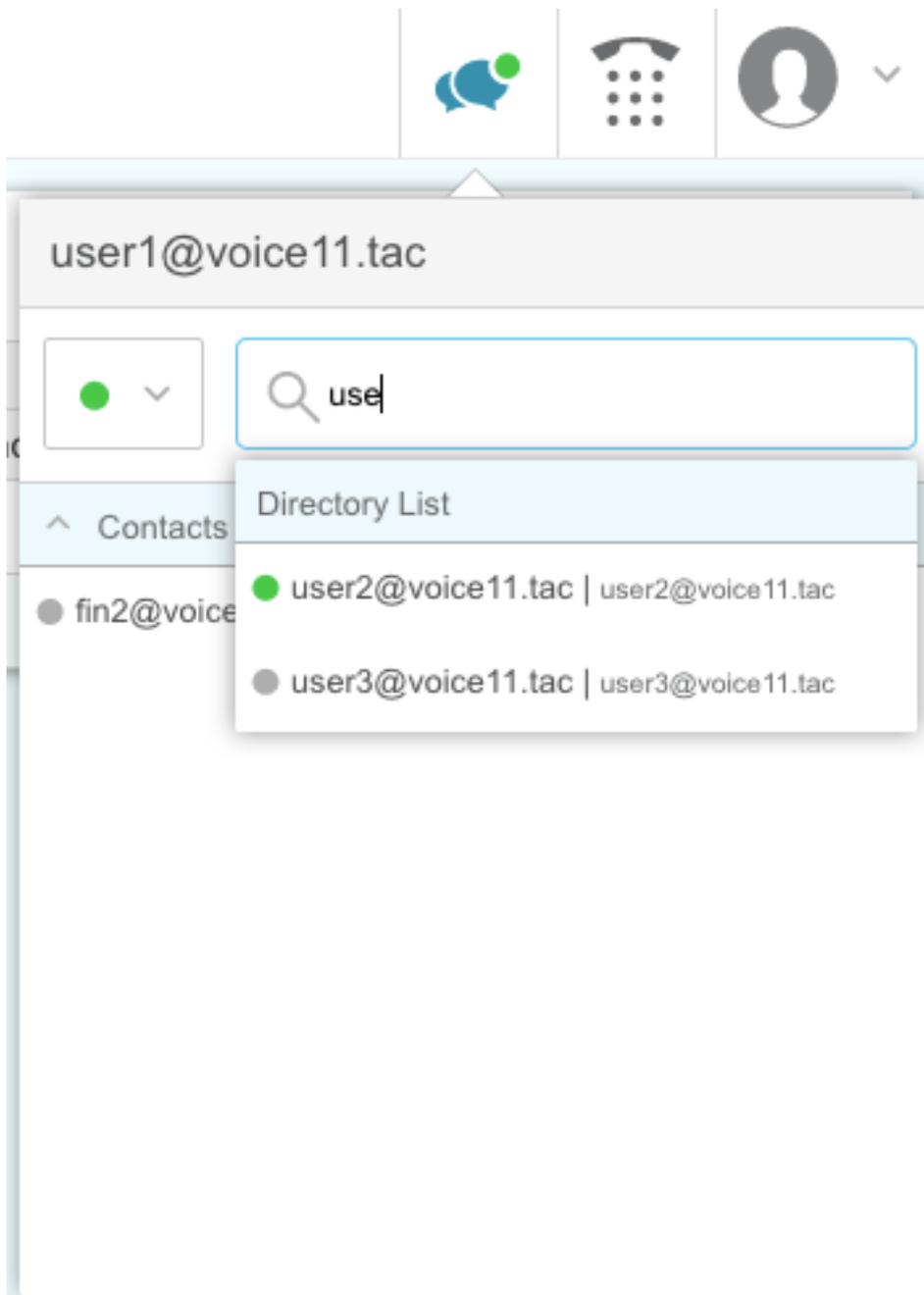
步骤7.点击LDAP服务器1*。

步骤8.选择上述LDAP服务器。

The screenshot shows the Cisco Unified CM IM and Presence Administration interface. The main title is 'LDAP Settings - Third-Party XMPP Clients'. Below the title, there are icons for Save and Delete. The 'Status' section shows 'Status: Ready'. The main configuration area contains the following fields:

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 >	

您现在可以在“Finesse座席聊天”窗口中搜索联系人。



注意：无法搜索Cisco Unified IM&P服务器中的本地用户，只有LDAP用户可以添加到Cisco Finesse座席聊天中的联系人中。

注意：需要重新启动XCP路由器服务才能进行更改。

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

当前没有可用于此配置的特定故障排除信息。

相关信息

- [统一联系中心企业版Cisco Finesse桌面用户指南12.0\(1\)版](#)
- [思科Finesse管理指南版本12.0\(1\)](#)
- [思科协作系统12.x解决方案参考网络设计\(SRND\)](#)
- [技术支持和文档 - Cisco Systems](#)