Configuration de la conversation agent à agent Finesse 12.0

Table des matières

Introduction

Conditions préalables

- Exigences
- Composants utilisés

Informations générales

Configurer

Tâches de préinstallation du service Cisco Unified IM and Presence

Installation du service Cisco Unified IM and Presence

Tâches de post-installation pour le service IM and Presence

- Créer un profil de service UC (facultatif pour l'utilisateur de conversation d'agent Finesse, standard pour le client Jabber)
- Créer un profil de service (facultatif pour les utilisateurs de chat d'agent Finesse, standard pour les clients Jabber)
- Créer une configuration de profil de sécurité de ligne principale SIP
- Créer une liaison SIP vers IM & Presence
- Ajouter une liaison SIP dans IM & Presence

Associer des agents à IM & Presence

Activation des services dans IM & Presence

Vérifier

Dépannage

Informations connexes

Introduction

Ce document décrit comment configurer l'agent Finesse en conversation d'agent dans la version 12.0 de Finesse.

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

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

Composants utilisés

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- Cisco Finesse version 12.0 et ultérieure
- Cisco Unified Communication Manager version 12.5 et ultérieure
- Cisco IM & Presence version 12.5 et ultérieure

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 votre réseau est en ligne, assurez-vous de bien comprendre l'incidence possible des commandes.

Informations générales

Comme Cisco Finesse a remplacé Cisco Agent Desktop (CAD) en tant que logiciel de poste de travail d'agent, la fonction de conversation agent à agent n'est pas disponible avant cette version 12.0 et ultérieure de Finesse.

La conversation agent à agent Finesse utilise le serveur Cisco IMP comme troisième partie de l'intégration client XMPP, qui est HTTP sur BOSH.

Configurer

1. Après l'installation du serveur Finesse, vous devez ajouter le serveur Desktop Chat via le https://Finesse-server-ip/cfadmin dans la section Setting dans Desktop Chat Server Setting, comme indiqué dans l'image.

Remarque : vous devez entrer le nom de domaine complet de votre serveur IMP ici



2. Ces étapes doivent être effectuées dans Cisco Unified Communication Manager et Cisco Unified IM&P Server.

Tâches de préinstallation du service Cisco Unified IM and Presence

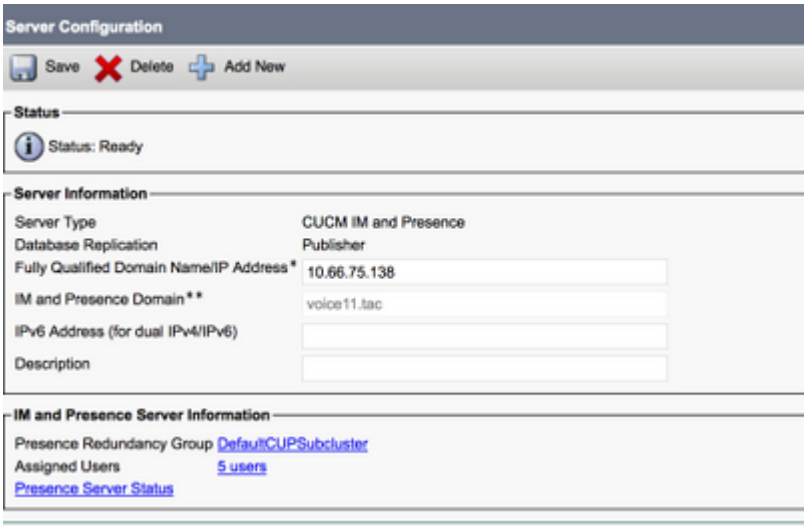
Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à System > Server.

Étape 3. Cliquez sur Add New.

Étape 4. Sélectionnez le type de serveur CUCM IM and Presence et cliquez sur Next.

Étape 5. Remplissez les détails, comme indiqué dans l'image, et cliquez sur Enregistrer.



Installation du service Cisco Unified IM and Presence

Étape 1. Installation du serveur IM and Presence en tant qu'abonné à Cisco Unified Communication Manager

Étape 2. Il est possible d'ajouter plusieurs abonnés à Cisco Unified Communication Manager.

Tâches de post-installation pour le service IM and Presence

Créer un profil de service UC (facultatif pour l'utilisateur de conversation d'agent Finesse, standard pour le client Jabber)

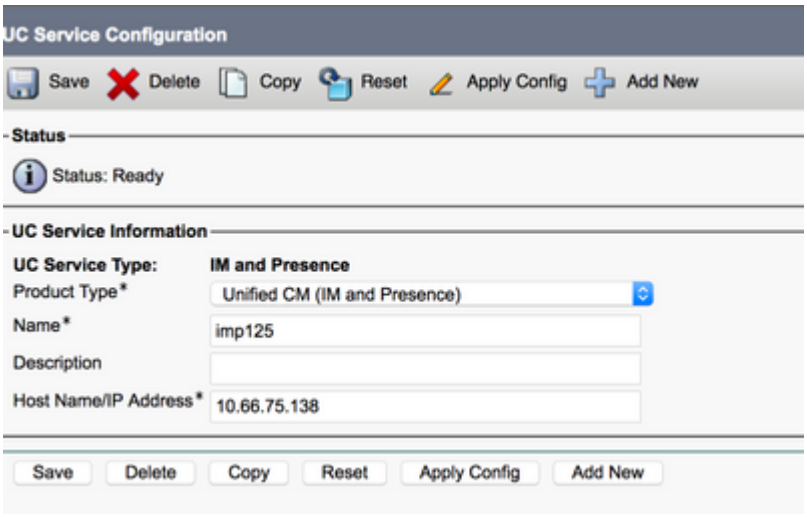
Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à User Management > User Settings > UC Service.

Étape 3. Cliquez sur Add New.

Étape 4. Sélectionnez le type de service UC IM and Presence.

Étape 5. Remplissez les détails, comme indiqué dans l'image, et cliquez sur Enregistrer.



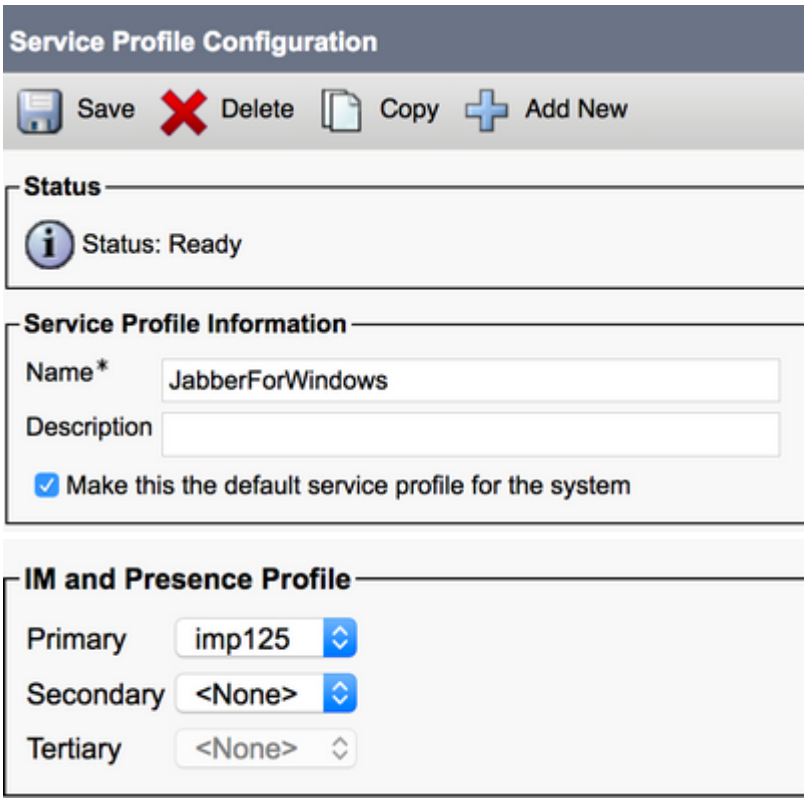
Créer un profil de service (facultatif pour les utilisateurs de chat d'agent Finesse, standard pour les clients Jabber)

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à User Management > User Settings > Service Profile.

Étape 3. Cliquez sur Add New.

Étape 4. Remplissez les détails, comme indiqué dans l'image, et cliquez sur Enregistrer.



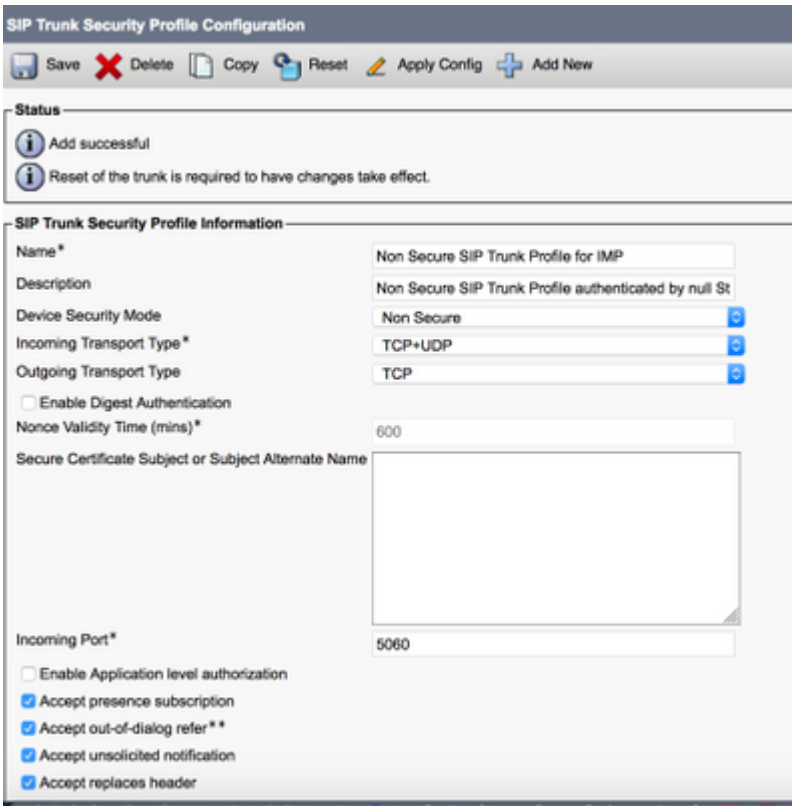
Créer une configuration de profil de sécurité de ligne principale SIP

étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à System > Security > SIP truck Security Profile.

Étape 3. Cliquez sur Add New.

Étape 4. Remplissez les détails, comme indiqué dans l'image, et cliquez sur Enregistrer.



Créer une liaison SIP vers IM & Presence

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à Device > Trunk.

Étape 3. Cliquez sur Add New.

Étape 4. Remplissez les détails, comme indiqué dans l'image, et cliquez sur Enregistrer.



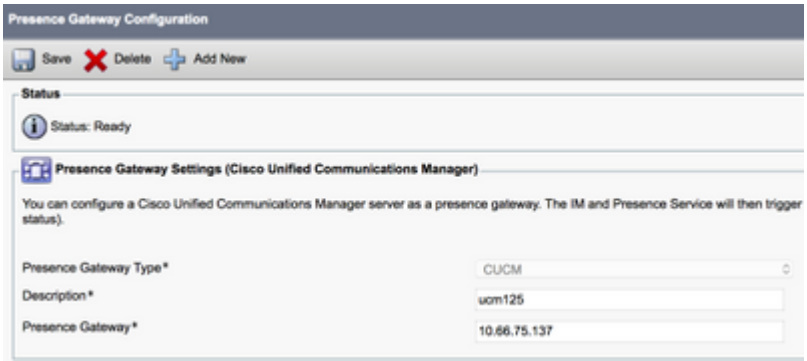
Ajouter une liaison SIP dans IM & Presence

Étape 1 : connexion à Cisco Unified IM & Presence Administration

Étape 2. Accédez à Presence > Gateways.

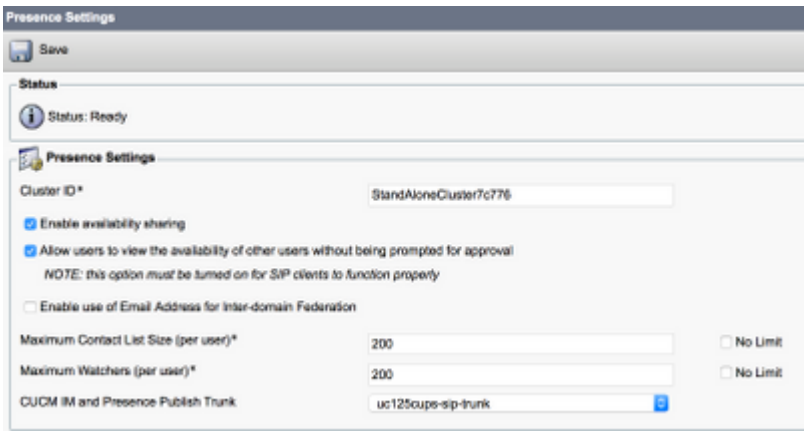
Étape 3. Cliquez sur Add New.

Étape 4. Remplissez les détails, comme indiqué dans l'image, et cliquez sur Enregistrer.



Étape 5. Accédez à Presence > Settings > Standard Configuration.

Étape 6. Configurez les paramètres de présence, comme indiqué dans l'image, puis cliquez sur Save (Enregistrer).



Associer des agents à IM & Presence

Étape 1. Connectez-vous à Cisco Unified Communication Manager Administration.

Étape 2. Accédez à User Management > End User.

Étape 3. Recherchez et sélectionnez un agent.

Étape 4. Configurez, comme illustré dans l'image, et cliquez sur Save (Enregistrer).



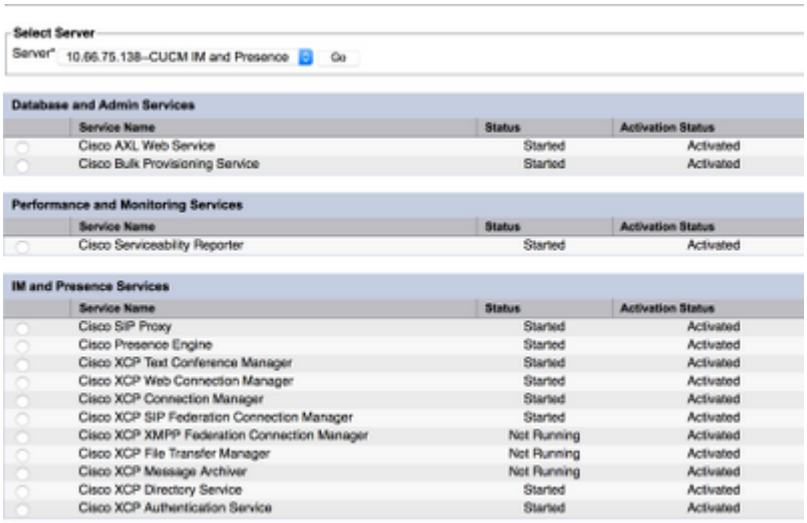
Activation des services dans IM & Presence

Étape 1. Connexion à Cisco Unified IM & Presence Serviceability

Étape 2. Accédez à Outils > Activation de service.

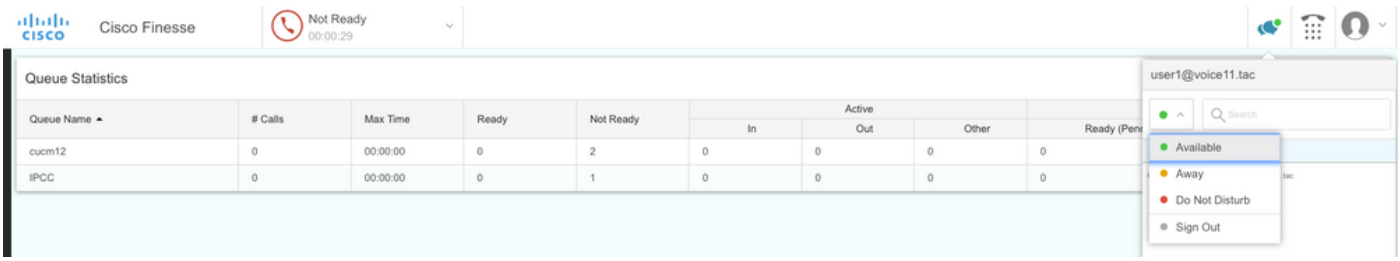
Étape 3. Sélectionnez IM & Presence Server.

Étape 4. Activez le proxy SIP Cisco, Cisco Presence Engine, Cisco XCP Text Conference Manager, Cisco XCP Web Connection Manager, Cisco XCP Connection Manager et Cisco XCP Authentication Service, comme illustré dans l'image.



Étape 5. Vérification de la synchronisation des agents avec IM & Presence Administration (System → Presence Topology)

Après ces étapes, vous pouvez vous connecter aux utilisateurs compatibles IM&P sur le bureau de l'agent Finesse



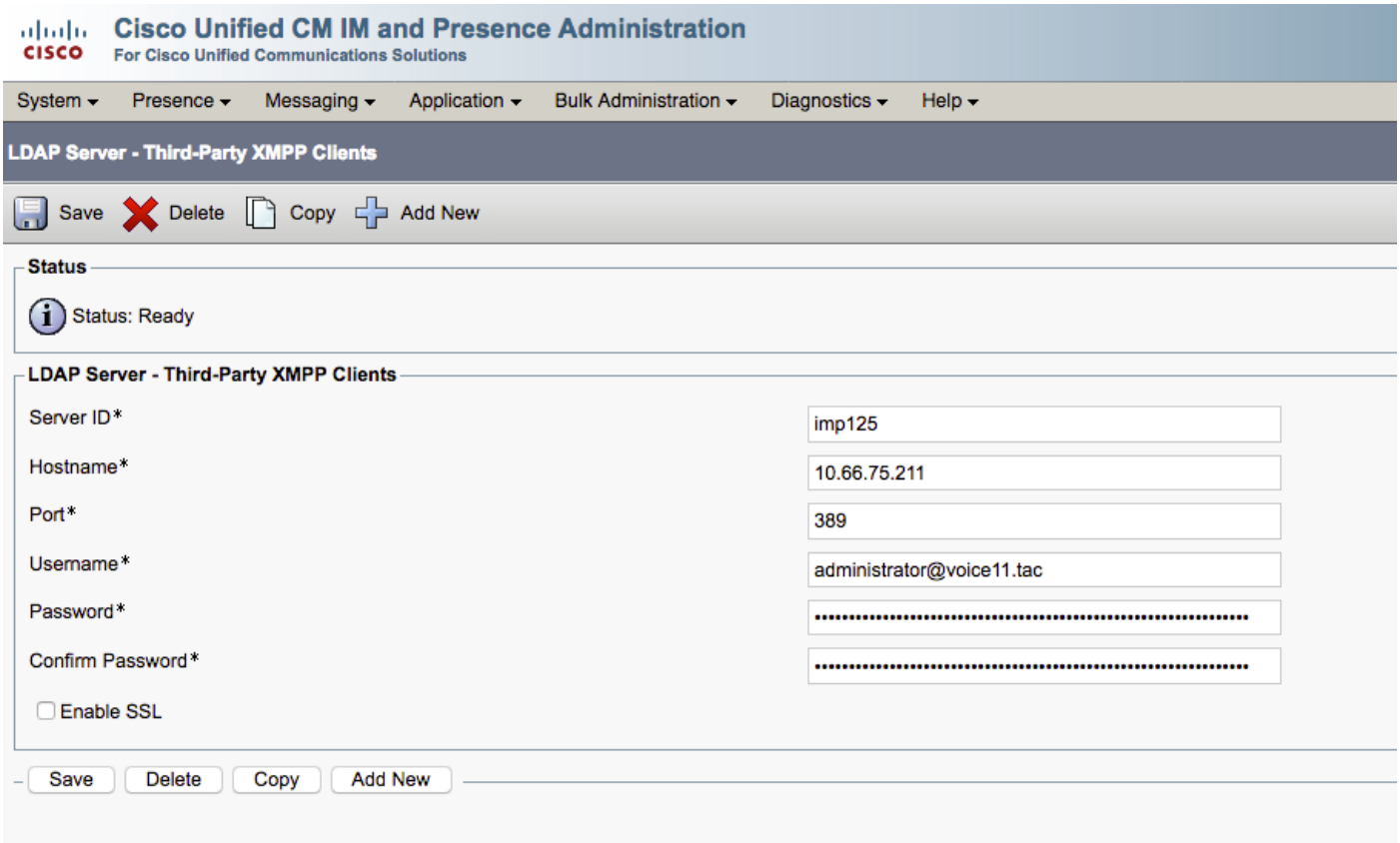
3. Pour que la recherche de contact fonctionne dans Finesse Agent Chat, vous devez configurer le serveur LDAP et le paramètre LDAP des clients tiers.

Étape 1 : connexion à Cisco Unified IM & Presence Administration

Étape 2. Accédez à Application > Clients tiers > Serveurs LDAP tiers.

Étape 3. Cliquez sur Add New.

Étape 4. Remplissez les détails, comme indiqué dans l'image, et cliquez sur Enregistrer.

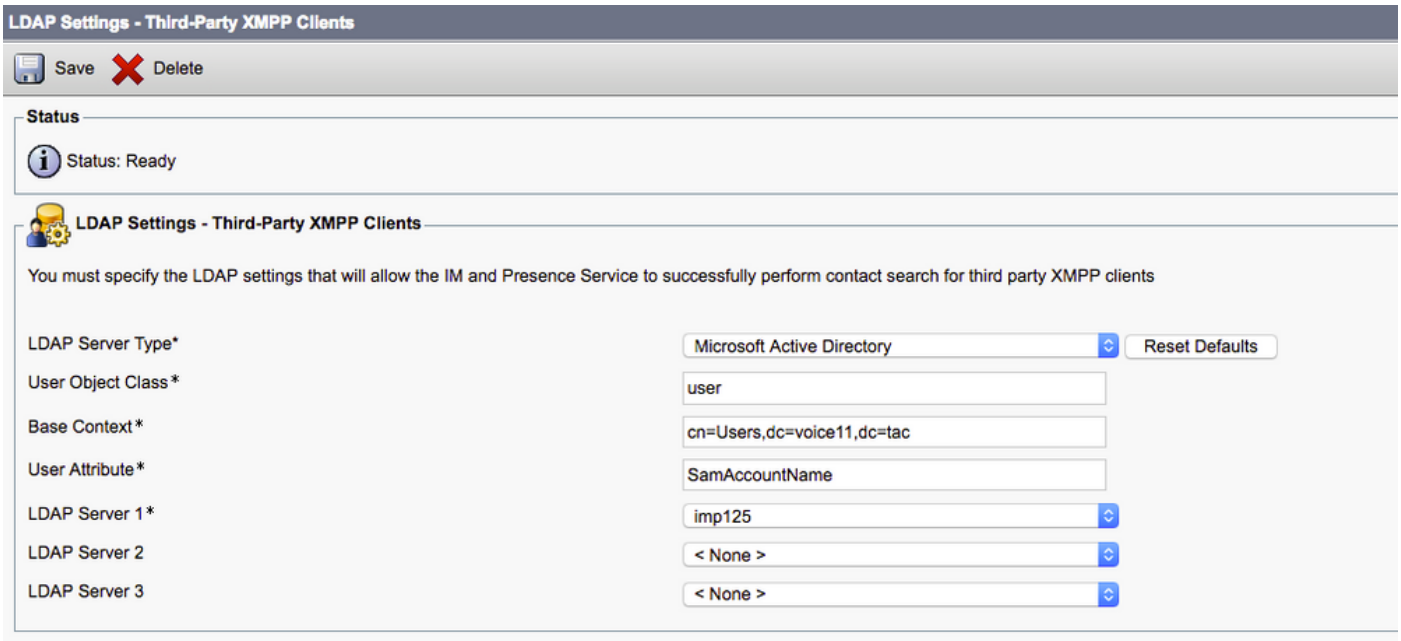


Étape 5. Connexion à Cisco Unified IM & Presence Administration

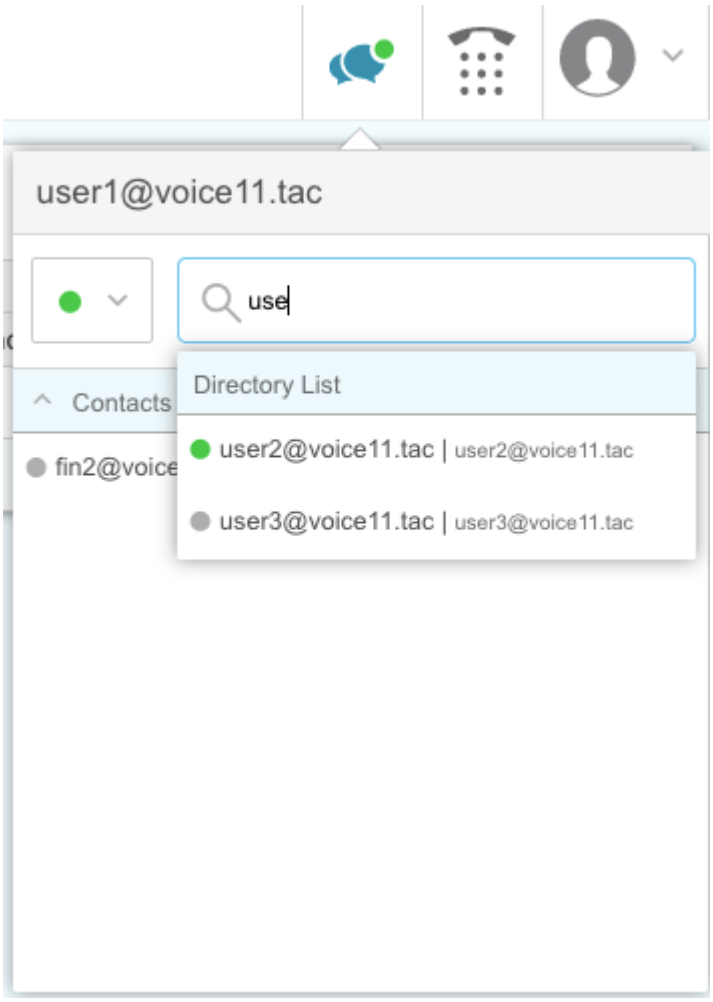
Étape 6. Accédez à Application > Third-Party Clients > Third-Party LDAP Settings.

Étape 7. Cliquez sur LDAP Server 1*.

Étape 8. Sélectionnez le serveur LDAP ci-dessus.



Vous pouvez maintenant rechercher le contact dans la fenêtre de discussion de l'agent Finesse.



Remarque : Les utilisateurs locaux du serveur Cisco Unified IM&P ne peuvent pas être recherchés, seuls les utilisateurs LDAP peuvent être ajoutés aux contacts dans la discussion de l'agent Cisco Finesse.

Remarque : Le service du routeur XCP doit être redémarré pour les modifications.

Vérifier

Aucune procédure de vérification n'est disponible pour cette configuration.

Dépannage

Aucune information de dépannage spécifique n'est actuellement disponible pour cette configuration.

Informations connexes

- Guide de l'utilisateur de Cisco Finesse Desktop pour Unified Contact Center Enterprise version 12.0(1)

- Guide d'administration de Cisco Finesse version 12.0(1)
- Cisco Collaboration System 12.x Solution Reference Network Designs (SRND)
- Assistance et documentation techniques - Cisco Systems

À propos de cette traduction
Cisco a traduit ce document en traduction automatisée vérifiée par une personne dans le cadre d'un service mondial permettant à nos utilisateurs d'obtenir le contenu d'assistance dans leur propre langue.

Il convient cependant de noter que même la meilleure traduction automatisée ne sera pas aussi précise que celle fournie par un traducteur professionnel.