配置Finesse 12.0座席与座席聊天

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

- [要求](#)
- [使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[Cisco Unified IM and Presence服务的安装前任务](#)

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

[即时消息和在线状态服务的安装后任务](#)

- [创建UC服务配置文件（对于Finesse代理聊天用户是可选的，这是Jabber客户端的标准配置）](#)
- [创建服务配置文件（对于finesse代理聊天用户为可选配置，这是Jabber客户端的标准配置）](#)
- [创建SIP中继安全配置文件配置](#)
- [创建即时消息和在线状态的SIP中继](#)
- [在IM & Presence中添加SIP中继](#)

[将座席与IM和在线状态相关联](#)

[在IM & Presence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版本中将Finesse座席配置为座席聊天。

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 12.0版及更高版本
- Cisco Unified Communication Manager 12.5及更高版本
- Cisco IM & Presence版本12.5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取代了Cisco Agent Desktop(CAD)作为Agent Desktop软件，因此，在此Finesse 12.0及更高版本之前，Agent to agent chat功能不可用。

Finesse座席与座席聊天使用思科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，您需要通过Desktop Chat Server Setting的Setting部分中的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服务器中完成。

Cisco Unified IM and Presence服务的安装前任务

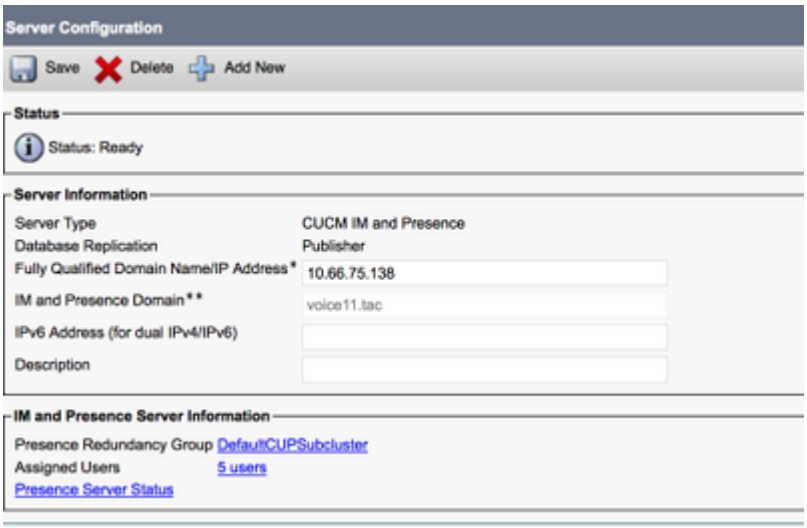
步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager管理。

步骤2.导航到System > Server。

步骤3.单击Add New。

第4步：选择Server Type作为CUCM IM and Presence，然后点击Next。

步骤5.填写详细信息（如图所示），然后点击Save。



Cisco Unified IM and Presence服务的安装

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

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

即时消息和在线状态服务的安装后任务

创建UC服务配置文件（对于Finesse代理聊天用户是可选的，这是Jabber客户端的标准配置）

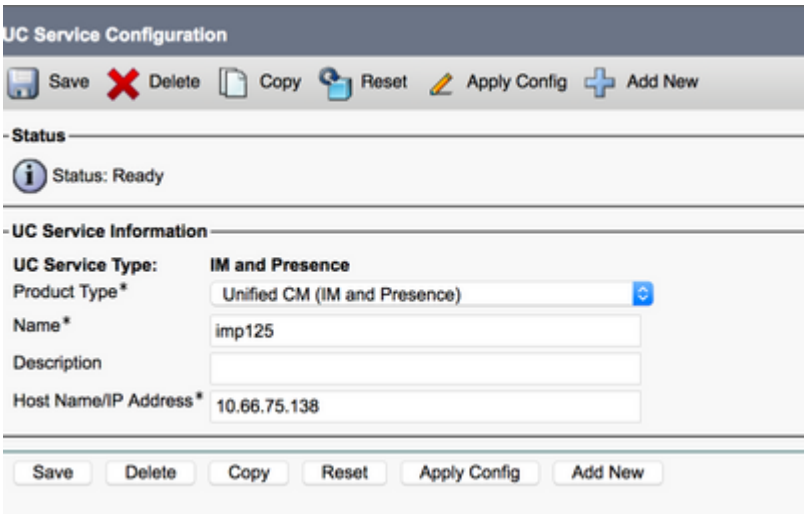
步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager管理。

第2步：导航到用户管理>用户设置>统一通信服务。

步骤3.点击Add New。

第4步：选择UC Service Type（UC服务类型）作为IM and Presence(即时消息和在线状态)。

步骤5.填写详细信息（如图所示），然后点击Save。



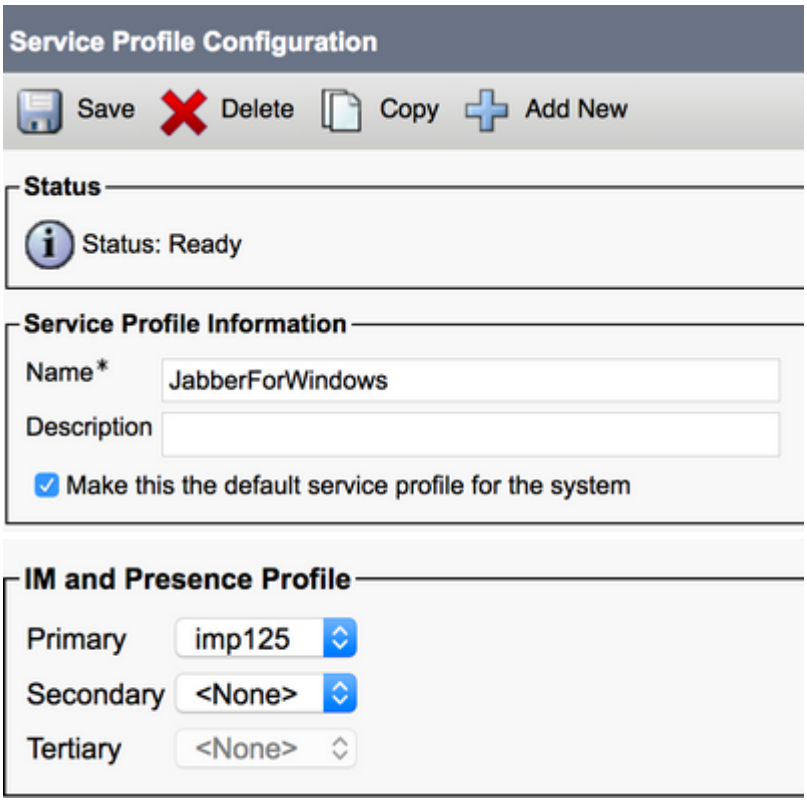
创建服务配置文件（对于finesse代理聊天用户是可选的，这是Jabber客户端的标准配置）

步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager管理。

步骤2.导航到用户管理>用户设置>服务配置文件。

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。



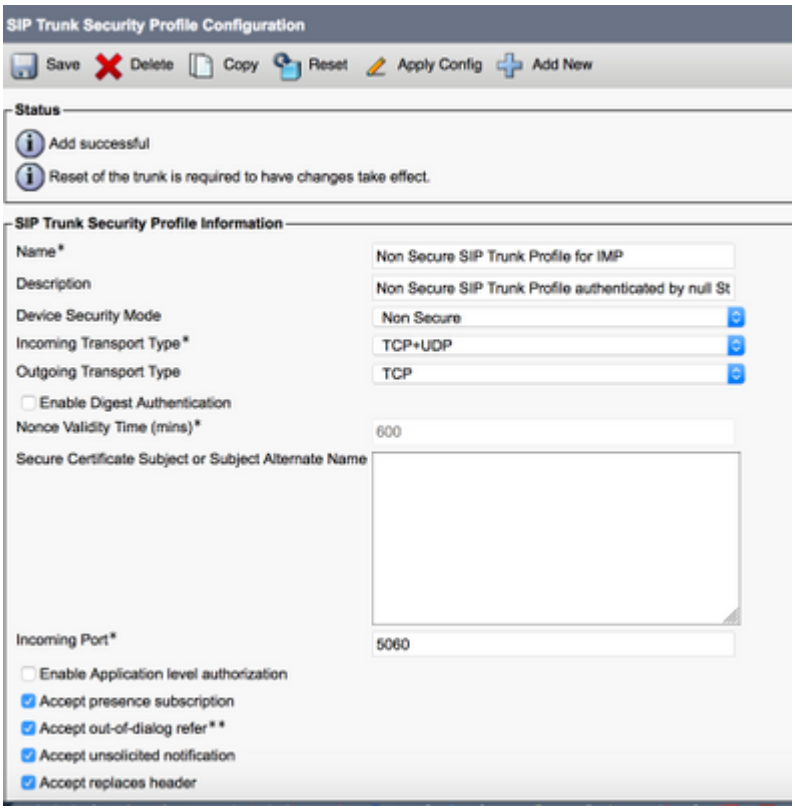
创建SIP中继安全配置文件配置

步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager管理。

步骤2.导航到System > Security > SIP truck 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。



创建即时消息和在线状态的SIP中继

步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager管理。

步骤2.导航到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。



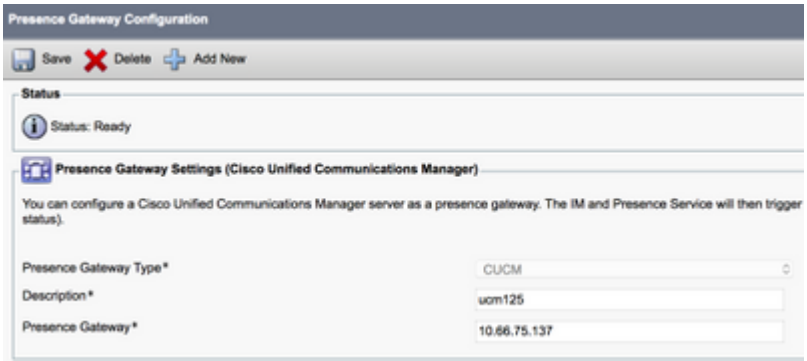
在IM & Presence中添加SIP中继

步骤1.登录Cisco Unified IM & Presence Administration。

步骤2.导航到Presence > Gateways。

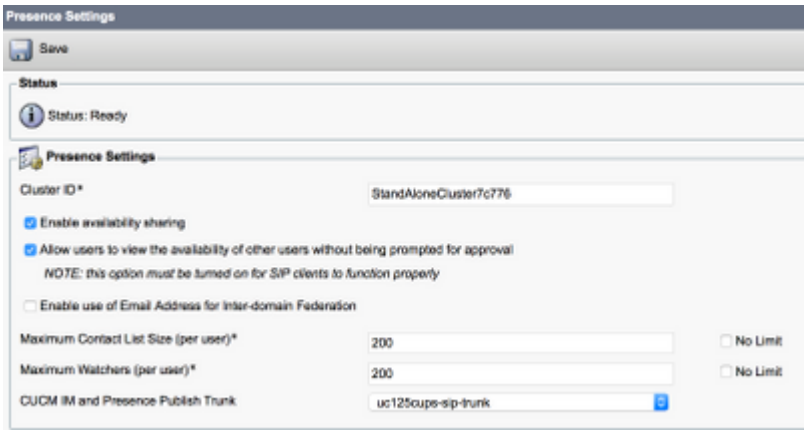
步骤3.点击Add New。

步骤4.填写详细信息（如图所示），然后点击Save。



步骤5.导航到Presence > Settings > Standard Configuration。

步骤6.配置存在设置（如图所示），然后点击Save。



将座席与IM和在线状态相关联

步骤1.登录到Cisco Unified Communication Manager管理。

步骤2.转到User Management > End User。

步骤3.查找并选择一个Agent。

步骤4.如图所示进行配置，然后点击Save。



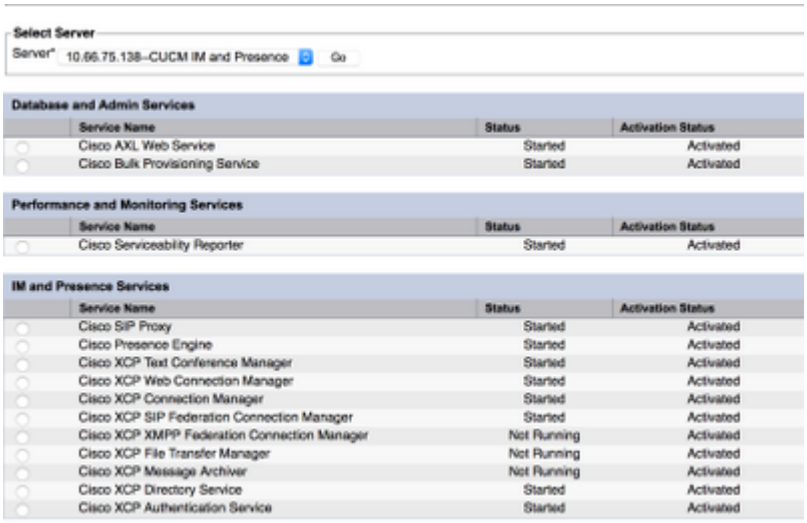
在IM & Presence中激活服务

步骤1.登录Cisco Unified IM & Presence Serviceability。

步骤2.导航到Tools > Service Activation。

步骤3.选择IM & Presence Server。

第4步：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网络连接管理器、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.检验代理是否同步到IM & Presence管理(系统和→在状态拓扑)。

完成这些步骤后，您可以在Finesse座席桌面上登录启用了IM&P的用户



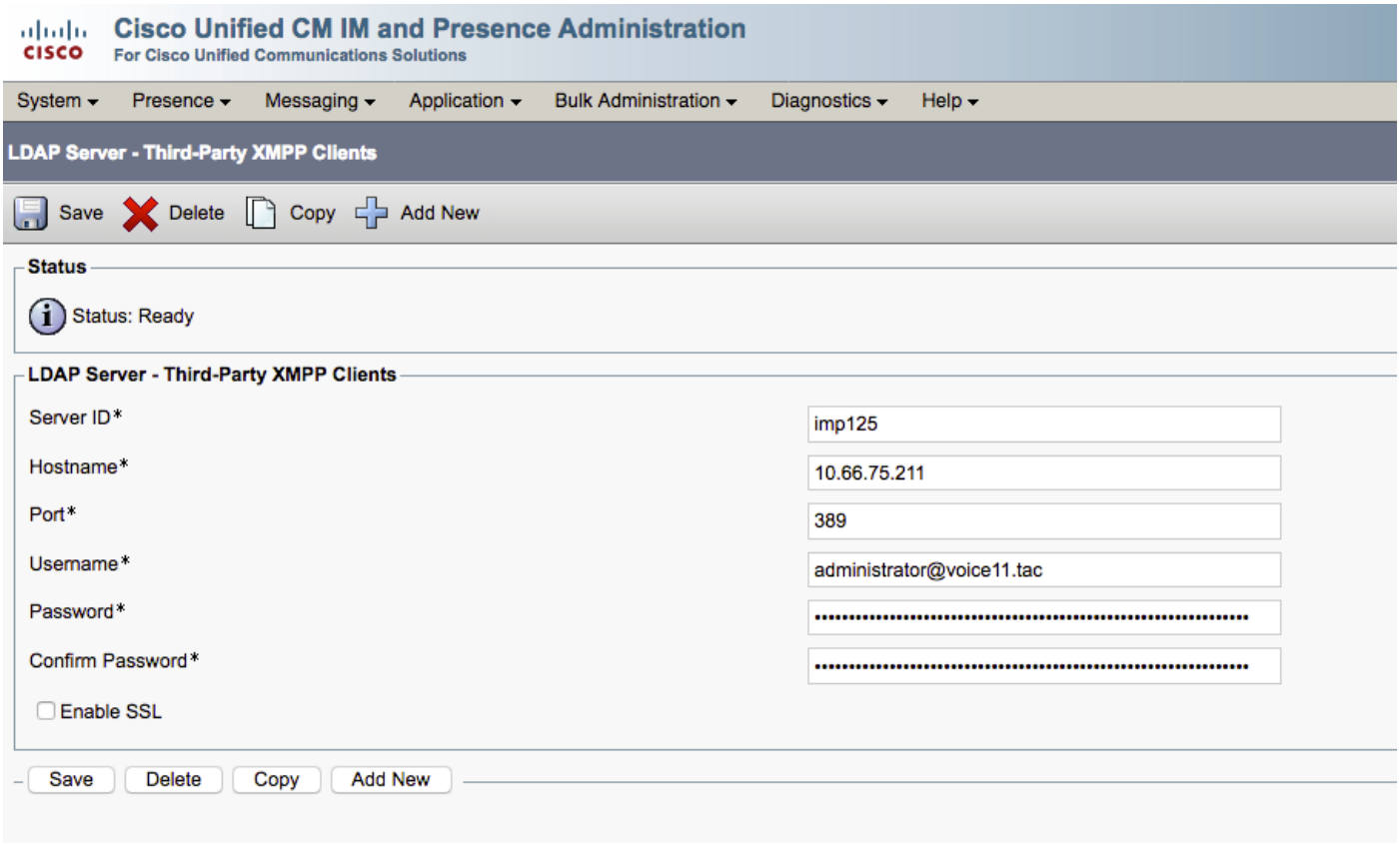
3.要使联系人搜索在Finesse代理聊天中工作，您需要配置第三方客户端LDAP服务器和LDAP设置。

步骤1.登录Cisco Unified IM & Presence Administration。

步骤2.导航到Application > Third-Party Clients > 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。

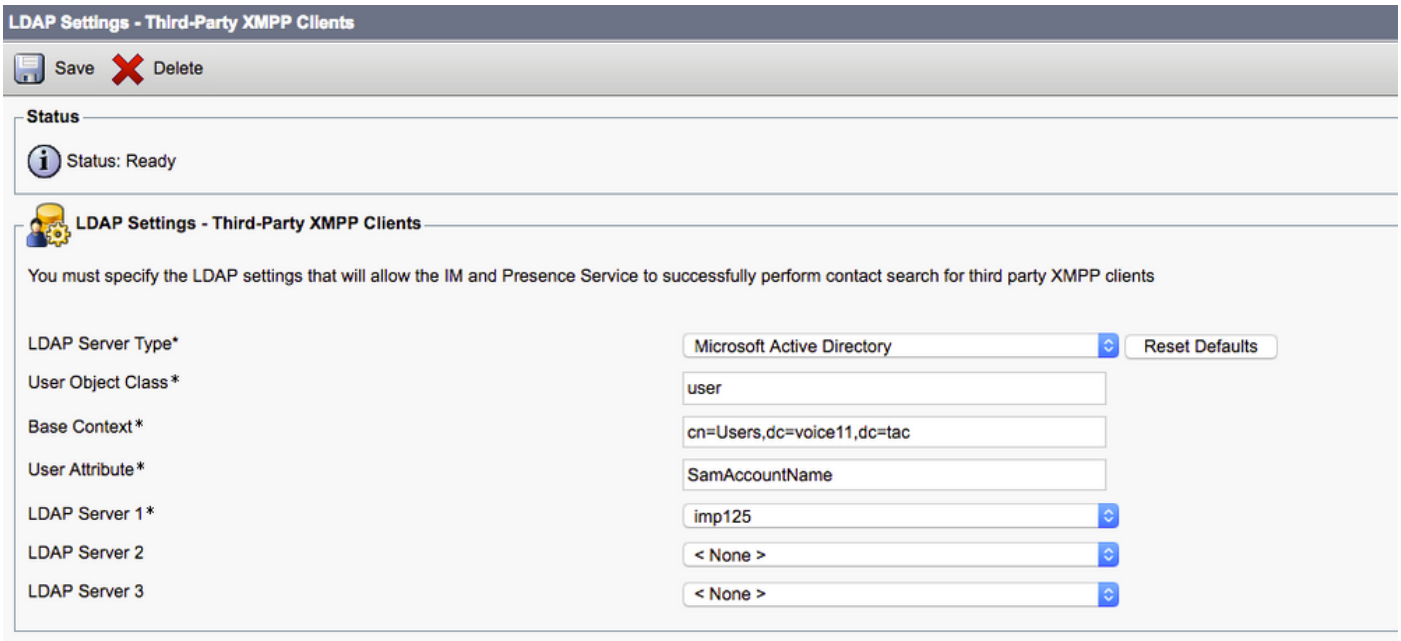


步骤5.登录Cisco Unified IM & Presence Administration。

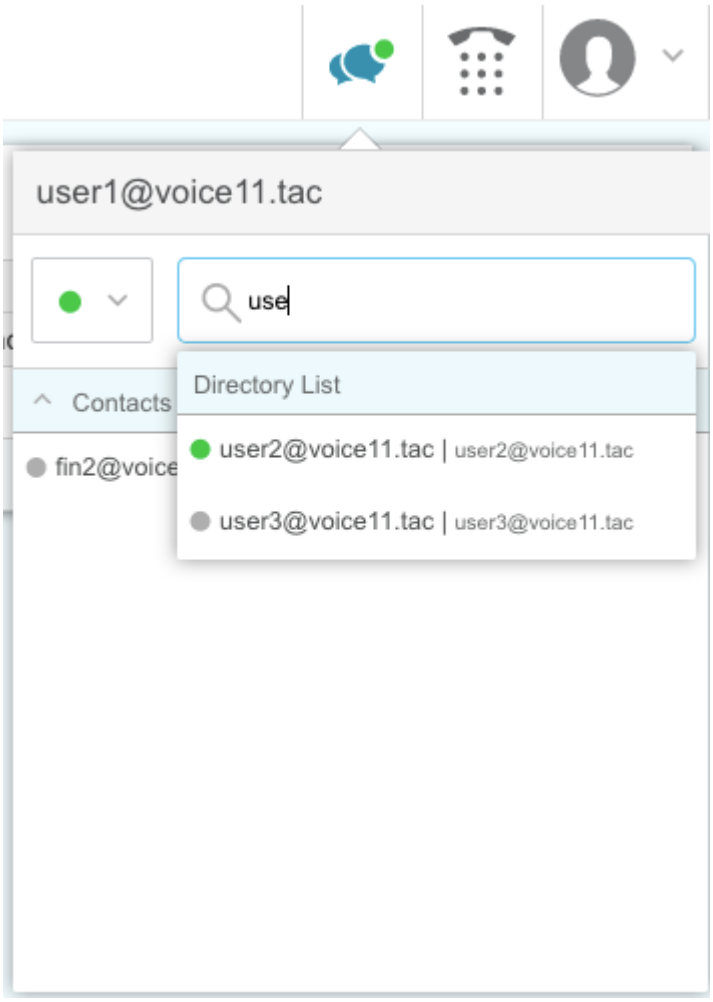
步骤6.导航到Application > Third-Party Clients > Third-Party LDAP Settings。

步骤7.单击LDAP服务器1*。

步骤8.选择上面的LDAP服务器。



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，只能将LDAP用户添加到Cisco Finesse代理聊天中的联系人中。

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12.0(1)的Cisco Finesse桌面用户指南
- 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

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。