

Содержание

[Введение](#)

[Предварительные условия](#)

[Требования](#)

[Используемые компоненты](#)

[Общие сведения](#)

[Настройка](#)

[Проверка](#)

[Устранение неполадок](#)

Введение

Этот документ описывает, как SocialMiner может испустить IM Notifications с использованием XMPP (Расширяемый Протокол Обмена сообщениями и Присутствия) к любому серверу, который может обработать эти Уведомления. Это руководство обходит нас через конфигурацию, которая используется для создания Уведомлений IM Клиенту Jabber с помощью CUPS (Cisco Unified Presence Server).

Предварительные условия

Требования

Компания Cisco рекомендует предварительно ознакомиться со следующими предметами:

- Contact Center Express (UCCX) знание и система интегрировался с Cisco SocialMiner для WebChat с Изяществом
- Интеграция Cisco Unified Communications Manager (CUCM) с Cisco Unified Presence (CUPS) для присутствия и IM (мгновенный обмен сообщениями) Клиентов Jabber

Используемые компоненты

Сведения, содержащиеся в данном документе, касаются следующих версий программного обеспечения и оборудования:

- Cisco Unified Contact Center Express (11.0 или выше)
- Cisco SocialMiner (11.5 или выше)
- Cisco Unified Presence Server (11.0 или выше)
- Клиент Jabber (11.0 или выше)
- Cisco Unified Communications Manager (11.0 или выше)

Сведения, представленные в этом документе, были получены от устройств, работающих в специальной лабораторной среде. Все устройства, описанные в этом документе, были запущены с чистой (стандартной) конфигурацией. В рабочей сети необходимо изучить потенциальное воздействие всех команд до их использования.

Общие сведения

Многие развертывания Унифицированной связи (UC) имеют сервер Присутствия в среде для соединения через Jabber. Пользователь Jabber может также быть администратором компании, который не должен быть частью среды Contact Center и хотел бы получить уведомления, когда Контакт Чата поступает в Contact Center. Это было бы Пользовательским Уведомлением, передаваемым через SocialMiner соответствующему Пользователю Jabber.

Примечание: Несмотря на то, что это не абсолютно протестированное решение от Cisco, конфигурация помогает создавать Уведомления для клиентов Jabber. Однако этот документ не берет настраиваемые конфигурации, которые могли потенциально остановить функцию для работы со стороны Присутствия в рассмотрение.


Примечание: Версии, перечисленные в вышеупомянутом разделе, являются теми, в которых конфигурация работала успешно. Эта функция может или может не работать в предыдущих/позже версиях на каждый соответствующий продукт. Также SocialMiner 11.5 наряду с другими продуктами UC, такими как CCX был бы доступен экспериментально к июлю 2016.

Настройка

Конфигурация Агента базировалась, WebChat с Изяществом остается тем же. Эта конфигурация допустима, только если UCCX базировался, WebChat с Изяществом работает с Cisco SocialMiner.

Процедура для настройки Уведомлений IM с сервером Присутствия:

1. Установите и разверните Cisco Unified Presence Server в своей среде. Запустившись 10.x и позже, Сервер Присутствия добавлен как Узел системы в Странице конфигурации Call Manager, как показано в образе.

- Status	
 Status: Ready	

- Server Information	
Server Type	CUCM IM and Presence
Database Replication	Publisher
Fully Qualified Domain Name/IP Address*	<input type="text" value="pod1-cups"/>
IM and Presence Domain**	<input type="text" value="cisco.com"/>
IPv6 Address (for dual IPv4/IPv6)	<input type="text"/>
Description	<input type="text"/>

- IM and Presence Server Information	
Presence Redundancy Group	DefaultCUPSubcluster
Assigned Users	2 users
Presence Server Status	

2. После установки "синего" экрана Сервера Присутствия гарантируйте, что все требуемые сервисы на Присутствии запущены и активированы, как показано в образе.


IM and Presence Services						
	Service Name	Status:	Activation Status	Start Time	Up Time	
<input type="radio"/>	Cisco SIP Proxy	Started	Activated	Fri Feb 26 21:27:38 2016	1 days 22:07:33	
<input type="radio"/>	Cisco Presence Engine	Started	Activated	Fri Feb 26 21:27:54 2016	1 days 22:07:17	
<input type="radio"/>	Cisco XCP Text Conference Manager	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34	
<input type="radio"/>	Cisco XCP Web Connection Manager	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34	
<input type="radio"/>	Cisco XCP Connection Manager	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34	
<input type="radio"/>	Cisco XCP SIP Federation Connection Manager	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34	
<input type="radio"/>	Cisco XCP XMPP Federation Connection Manager	Not Running	Activated			
<input type="radio"/>	Cisco XCP File Transfer Manager	Not Running	Activated			
<input type="radio"/>	Cisco XCP Message Archiver	Not Running	Activated			
<input type="radio"/>	Cisco XCP Directory Service	Not Running	Activated			
<input type="radio"/>	Cisco XCP Authentication Service	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34	

Как показано в образе, гарантируйте, что Сетевые сервисы имеют Сервис маршрутизатора XCP, в порядке:

IM and Presence Services						
	Service Name	Status:	Start Time	Up Time		
<input type="radio"/>	Cisco Sync Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:15 2016	1 days 22:57:57		
<input type="radio"/>	Cisco Login Datastore	Running	Fri Feb 26 20:37:57 2016	1 days 22:58:15		
<input type="radio"/>	Cisco Route Datastore	Running	Fri Feb 26 20:37:59 2016	1 days 22:58:13		
<input type="radio"/>	Cisco Config Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:29 2016	1 days 22:57:43		
<input type="radio"/>	Cisco OAM Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:31 2016	1 days 22:57:41		
<input type="radio"/>	Cisco Client Profile Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:37 2016	1 days 22:57:35		
<input type="radio"/>	Cisco Intercluster Sync Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:18 2016	1 days 22:57:54		
<input type="radio"/>	Cisco XCP Config Manager	Running	Fri Feb 26 20:38:17 2016	1 days 22:57:55		
<input type="radio"/>	Cisco XCP Router	Running	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:55:35		
<input type="radio"/>	Cisco Server Recovery Manager	Running	Fri Feb 26 20:38:30 2016	1 days 22:57:42		
<input type="radio"/>	Cisco IM and Presence Data Monitor	Running	Fri Feb 26 20:38:16 2016	1 days 22:57:56		
<input type="radio"/>	Cisco Presence Datastore	Running	Fri Feb 26 20:38:24 2016	1 days 22:57:48		
<input type="radio"/>	Cisco SIP Registration Datastore	Running	Fri Feb 26 20:38:25 2016	1 days 22:57:47		
<input type="radio"/>	Cisco RCC Device Selection Service	Running	Fri Feb 26 20:38:34 2016	1 days 22:57:38		

3. Гарантируйте, что существуют пользователи, синхронизировавшие к CUPS от Call Manager, как показано в образе.

Status

 2 records found

User Assignment (1 - 2 of 2) Rows per Page 50

Find User Assignment where

User ID ▲	First Name	Last Name	IM Address	Directory URI	Failed Over	Node	Presence Redundancy Group
jabberuser		Jabber User	jabberuser@cisco.com			pod1-cups	DefaultCUPSsubcluster
socialjabber		Social Jabber	socialjabber@cisco.com			pod1-cups	DefaultCUPSsubcluster

Для пользователя, который будет успешно синхронизироваться к Присутствию, у нас должны быть следующие параметры настройки на Call Manager.

Примечание: Эти снимки экрана показывают конфигурацию для одного из пользователей, другой пользователь является точно тем же.

Страница End User гарантирует, что пользователь выбран для IM и Присутствия. Также пользователь должен быть привязан к Устройству CSF, как показано в образе.

Service Settings

Home Cluster

Enable User for Unified CM IM and Presence (Configure IM and Presence in the associated UC Service Profile)

Include meeting information in presence (Requires Exchange Presence Gateway to be configured on CUCM IM and Presence server)

[Presence Viewer for User](#)

UC Service Profile

У Конечного пользователя также должны быть следующие группы и роли:

Permissions Information

Groups	Standard CCM End Users Standard CTI Allow Control of All Devices Standard CTI Enabled	Add to Access Control Group Remove from Access Control Group
Roles	Standard CCM End Users Standard CCMUSER Administration Standard CTI Allow Control of All Devices Standard CTI Enabled	View Details View Details

Conference Now Information

Соответствующий Профиль сервиса UC и Сервис UC созданы от Управления пользователями - раздел Параметров пользователя.

Find and List UC Services

+ Add New Select All Clear All Delete Selected

Status

1 records found

UC Service (1 - 1 of 1)

Find UC Service where begins with

<input type="checkbox"/>	Name ^	UC Service Type	Product Type	Host/IP Address
<input type="checkbox"/>	CUPS	IM and Presence	Unified CM (IM and Presence)	172.18.85.55

IM and Presence Profile

Primary

Secondary

Tertiary

4. Войдите для Передачи бессмысленных данных через учетную запись jabberuser. Обратите внимание на то, что конфигурация выше также показывает, что второй пользователь вызвал socialjabber, который имеет ту же самую конфигурацию. Однако нет никакой потребности войти для Передачи бессмысленных данных с этим пользователем, потому что SocialMiner нужен пользователь для аутентификации, который передаст Уведомления IM всем другим пользователям от имени этого пользователя.

5. Войдите к Странице администратора SocialMiner:

Шаг 1. Настройте сервер XMPP в SocialMiner.

XMPP Notifications Server

Enabled

Enable Service Lookup

XMPP Server Host

XMPP Server Port

User Name

Password

Имя пользователя, используемое здесь, является пользователем, от имени которого SocialMiner будет аутентифицировать, устанавливать соединение XMPP и отсылать сообщения. Это может быть учетной записью бота, которую мы могли бы настроить на сервере IM/Присутствия или любой обычной отдельной учетной записи.

Также гарантируйте, что Разрешение DNS, с которым сервер XMPP происходит прекрасный от SocialMiner и что хост с портом достижим от SocialMiner.

Шаг 2. Создайте уведомление IM в SocialMiner.

Manage Notifications

Edit Notification ?

* Type:

* Name:

Description:

* Campaign:

* Tags:

* Addresses:

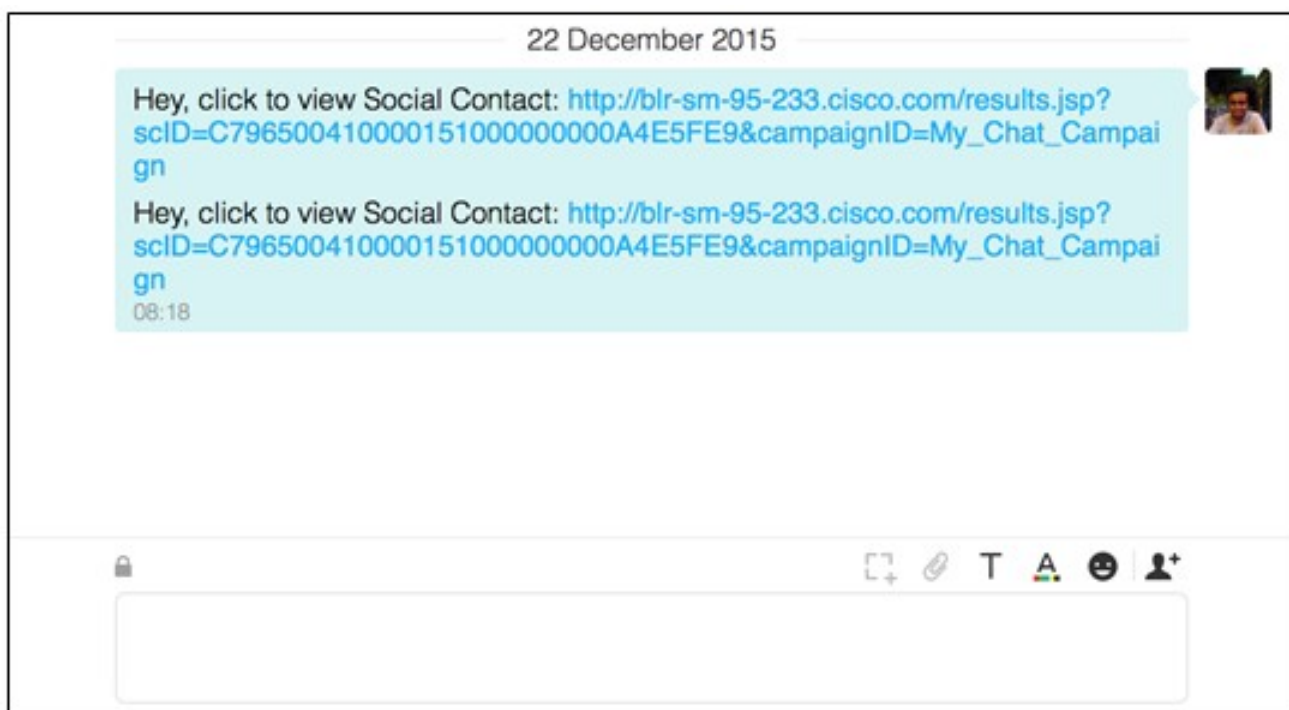
Message:

1. Выберите CCX Chat Campaign в поле Campaign (снимок экрана говорит Мою Кампанию Чата, поскольку это было взято для автономного Разговора с SocialMiner, таким образом, это должно измениться на Кампанию Чата CCX),

2. В метках добавьте те же метки, которые имеет Канал Чата ССХ, таким образом обсудите контакты, который совпадает, те метки будут взяты и переданы
3. Предоставьте список адресов, кому вы хотите передать сообщениям IM каждый раз, когда контакт чата проникает
4. В сообщении можно предоставить любой тип сообщения. Используйте \$ встроенной переменной {SC_SCREEN_URL}, который предоставит ссылку на этот контакт чата

Шаги 3. Введите запрос чата и протестируйте его

1. Введите запрос чата в канал чата.
2. Если все это подходит, адреса, перечисленные в уведомлении IM, созданном в Шаге 2, должны получить эхо-запрос с контактной информацией чата, как показано в образе.



3. Кроме того, можно проверить все в SocialMiner путем проверки статуса уведомления и статуса соединения XMPP, оба из которых должны быть зелеными с меткой.

Server Status			
• Datastore	✓	• Hardware	✓
• Indexer	✓	• Mail Notifications	—
• Runtime	✓	• XMPP Notifications	✓
• Eventing and Chat	✓	• Connection to CCE Notifications	—

Проверка

В настоящее время для этой конфигурации нет процедуры проверки.

Устранение неполадок

Этот раздел обеспечивает информацию, которую вы можете использовать для того, чтобы устранить неисправность в вашей конфигурации,

Этот вход в систему Cisco SocialMiner должен помочь в определении любой проблемы с вышеупомянутой конфигурацией:

- Служба среды выполнения Cisco SocialMiner
- Cisco SocialMiner сервер XMPP