

Intégrez SocialMiner avec des serveurs de Cisco Unified Presence (TASSES) pour envoyer la notification IM pour WebChat

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Informations générales](#)

[Configurez](#)

[Vérifiez](#)

[Dépannez](#)

Introduction

Ce document décrit comment SocialMiner peut émettre IM Notifications avec l'utilisation du XMPP (Messagerie et présence extensibles Protocol) à n'importe quel serveur qui peut traiter ces notifications. Ce guide marche nous par la configuration qui est utilisée pour la création des notifications IM à un client de Jabber à l'aide des TASSES (serveur de Cisco Unified Presence).

Conditions préalables

Conditions requises

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- La connaissance du Contact Center Express (UCCX) et un système intégré avec le Cisco SocialMiner pour WebChat avec la finesse
- Intégration de Cisco Unified Communications Manager (CUCM) avec le Cisco Unified Presence (TASSES) pour la présence et IM (messagerie instantanée) des clients de Jabber

[Composants utilisés](#)

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

- Cisco Unified Contact Center Express (11.0 ou plus élevés)
- Cisco SocialMiner (11.5 ou plus élevés)
- Serveur de Cisco Unified Presence (11.0 ou plus élevés)
- Client de Jabber (11.0 ou plus élevés)
- Cisco Unified Communications Manager (11.0 ou plus élevés)

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un

environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est opérationnel, assurez-vous que vous comprenez l'effet potentiel de toute commande.

Informations générales

Plusieurs des déploiements unifiés des transmissions (UC) ont le serveur de présence dans l'environnement à connecter par l'intermédiaire du Jabber. Un utilisateur de Jabber peut également être un administrateur de la société qui n'a pas besoin d'être une partie de l'environnement de centre de contact et voudrait recevoir des notifications quand un contact de conversation arrive dans le centre de contact. Ce serait une notification envoyée faite sur commande par l'intermédiaire de SocialMiner à l'utilisateur correspondant de Jabber.

Note: Bien que ce ne soit pas une solution complètement testée de Cisco, la configuration aide à créer les notifications pour les clients de Jabber. Cependant, ce document ne prend pas les configurations personnalisées qui pourraient potentiellement cesser la caractéristique pour fonctionner du côté de présence dans la considération.

Note: Les versions répertoriées dans la section ci-dessus sont celles dans lesquelles la configuration a fonctionné avec succès. Cette caractéristique peut ou peut ne pas fonctionner dans le précédent/versions ultérieures sur chacun du produit correspondant. Également SocialMiner 11.5 avec d'autres Produits UC tels que CCX serait à titre d'essai avant juillet 2016 disponibles.

Configurez

La configuration de WebChat agent basé sur avec la finesse demeure la même. Cette configuration est valide seulement si WebChat basé par UCCX avec la finesse fonctionne avec le Cisco SocialMiner.

Procédure pour configurer les notifications IM avec le serveur de présence :

1. Installez et déployez le serveur de Cisco Unified Presence dans votre environnement. Commenant 10.x et plus tard, Presence Server est ajouté comme noeud de système dans la page de configuration du gestionnaire d'appel, suivant les indications de l'image.

- Status



Status: Ready

- Server Information

Server Type	CUCM IM and Presence
Database Replication	Publisher
Fully Qualified Domain Name/IP Address*	pod1-cups
IM and Presence Domain**	cisco.com
IPv6 Address (for dual IPv4/IPv6)	
Description	

- IM and Presence Server Information

Presence Redundancy Group [DefaultCUPSubcluster](#)

Assigned Users [2 users](#)

[Presence Server Status](#)

2. Après l'installation d'écran bleu de Presence Server, assurez-vous que tous les services exigés sur la présence sont commencés et lancés, suivant les indications de l'image.

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	

Suivant les indications de l'image, assurez-vous que les services réseau a le routeur XCP que le service est en service :

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. Assurez-vous qu'il y a des utilisateurs synched dans des TASSES de gestionnaire d'appel, suivant les indications de l'image.

Status

2 records found

User Assignment (1 - 2 of 2)

Rows per Page 50

Find User Assignment where User ID begins with Find Clear Filter

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

Pour qu'un utilisateur synched avec succès à la présence, nous devons avoir les configurations suivantes sur le gestionnaire d'appel.

Note: Ces captures d'écran affichent la configuration pour un des utilisateurs, l'autre utilisateur est exactement les mêmes.

La page d'utilisateur final s'assure que l'utilisateur est sélectionné pour IM et présence. Également l'utilisateur doit être associé avec le périphérique CSF, suivant les indications de l'image.

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 CUPS [View Details](#)

L'utilisateur final doit également avoir les groupes et les rôles suivants :

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**[View Details](#)

Roles

- Standard CCM End Users
- Standard CCMUSER Administration
- Standard CTI Allow Control of All Devices
- Standard CTI Enabled

[View Details](#)**Conference Now Information**

Le service profile correspondant UC et le service UC sont créés de la gestion des utilisateurs - section de paramètres utilisateurs.

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 Name begins with Find Clear Filter


<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

Add New
 Select All
 Clear All
 Delete Selected

– IM and Presence Profile

Primary 

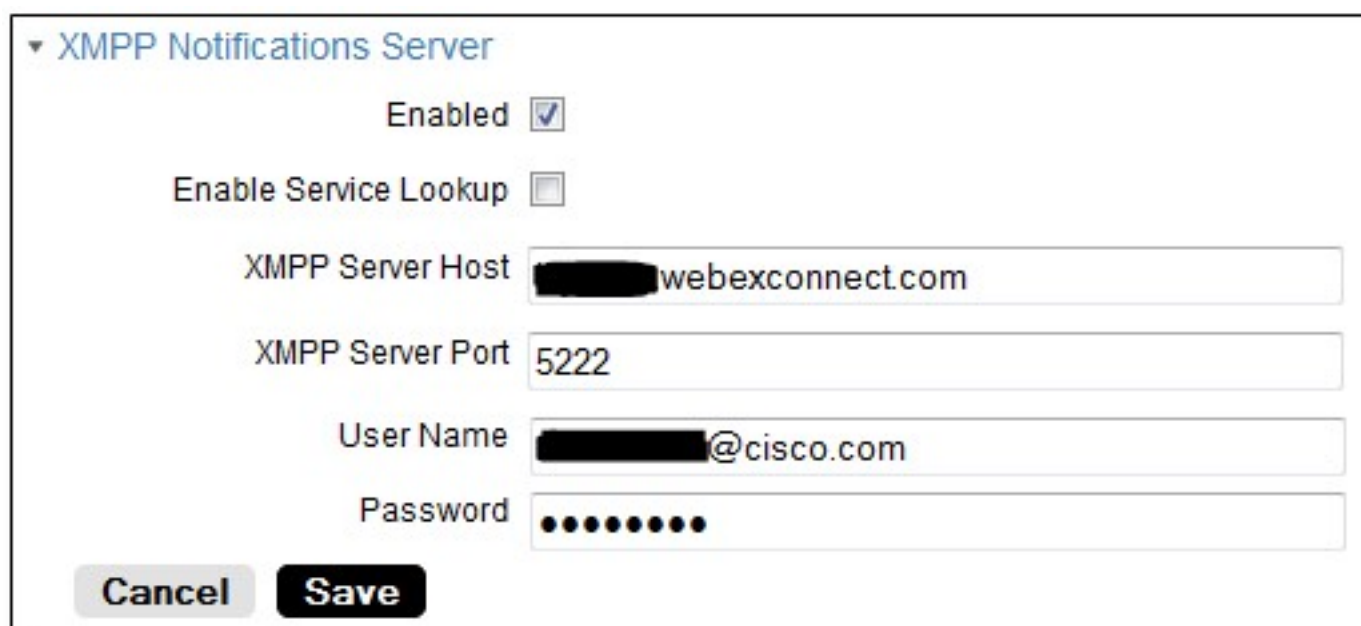
Secondary 

Tertiary 

4. Procédure de connexion à jacasser par l'intermédiaire du compte de jabberuser. Notez que la configuration ci-dessus affiche également à un socialjabber appelé le deuxième par utilisateur ce qui a la configuration exactement identique. Cependant, il n'y a aucun besoin d'ouvrir une session pour jacasser avec cet utilisateur parce que le SocialMiner a besoin d'un utilisateur pour l'authentification qui enverra les notifications IM à tous les autres utilisateurs au nom de cet utilisateur.

5. Procédure de connexion à la page de gestion de SocialMiner :

Étape 1. Configurez le serveur XMPP dans SocialMiner.



▼ XMPP Notifications Server

Enabled

Enable Service Lookup

XMPP Server Host

XMPP Server Port

User Name

Password

Le nom d'utilisateur utilisé ici est l'utilisateur au nom dont SocialMiner authentifiera, établira une connexion XMPP et enverra les messages. Ceci peut être un compte de robot que nous pourrions provision sur le serveur IM/Presence ou n'importe quel compte individuel normal.

Assurez-vous également que la résolution de DN à celle serveur XMPP se produit bien de SocialMiner et que l'hôte avec le port est accessible de SocialMiner.

Étape 2. Créez une notification IM dans SocialMiner.

Manage Notifications

Edit Notification ?

* Type

* Name

Description

* Campaign

* Tags

A notification will be sent if the contact has any of these tags

* Addresses

Notifications will be sent to these recipients

Message

Hey, check this out - A new Social Contact: `${SC_SCREEN_URL}` has arrived for you !!

1. Choisissez la campagne de la conversation CCX dans le domaine de campagne (le tir d'écran indique ma campagne de conversation comme il a été pris pour une session de discussion autonome avec SocialMiner ainsi ceci doit changer en CCX la campagne de conversation)
2. Dans les balises, ajoutez les mêmes balises que le flux de la conversation CCX a, ainsi des contacts de conversation qui s'assortit ces balises seront pris et envoyés
3. Fournissez une liste d'adresses à qui vous voulez envoyer les messages IM chaque fois qu'un contact de conversation est livré à travers
4. Dans le message, vous pouvez fournir n'importe quel genre de message. Utilisez la variable incorporée `${SC_SCREEN_URL}` qui fournira un lien à ce contact de conversation

Étapes 3. injectent une demande de conversation et la testent

1. Injectez une demande de conversation dans le flux de conversation.

2. S'il tout va bien, les adresses répertoriées dans la notification IM créée dans l'étape 2 devraient obtenir un ping avec l'information de contact de conversation, suivant les indications de l'image.



3. En outre, vous pouvez valider tout dans SocialMiner en vérifiant l'état de notification et l'état de la connexion XMPP, qui devraient être verts avec une graduation.

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

Vérifiez

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

Dépannez

Cette section fournit des informations que vous pouvez employer afin de dépanner votre configuration,

Le Cisco SocialMiner de ces logins devrait aider en identifiant n'importe quelle question avec la configuration ci-dessus :

- Service de délai d'exécution de Cisco SocialMiner
- Serveur du Cisco SocialMiner XMPP