

Integrazione di SocialMiner con Cisco Unified Presence Server (CUPS) per inviare notifiche di messaggistica immediata per WebChat

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Configurazione](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come SocialMiner può inviare notifiche di messaggistica istantanea utilizzando il protocollo XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) a qualsiasi server in grado di elaborare tali notifiche. Questa guida illustra la configurazione utilizzata per la creazione di notifiche di messaggistica immediata a un client Jabber con l'aiuto di CUPS (Cisco Unified Presence Server).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Conoscenza di Contact Center Express (UCCX) e sistema integrato con Cisco SocialMiner per WebChat con Finesse
- Integrazione di Cisco Unified Communications Manager (CUCM) con Cisco Unified Presence (CUPS) per la presenza e la messaggistica istantanea dei client Jabber

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Cisco Unified Contact Center Express (11.0 o superiore)
- Cisco SocialMiner (11.5 o superiore)
- Cisco Unified Presence Server (11.0 o versione successiva)
- Jabber Client (11.0 o superiore)
- Cisco Unified Communications Manager (versione 11.0 o successiva)

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Premesse

Molte delle implementazioni di Unified Communications (UC) dispongono di Presence Server nell'ambiente per la connessione tramite Jabber. Un utente Jabber può anche essere un amministratore della società che non deve necessariamente far parte dell'ambiente del Contact Center e desidera ricevere notifiche quando un contatto di chat arriva nel Contact Center. Si tratta di una notifica personalizzata inviata tramite SocialMiner all'utente Jabber corrispondente.

Nota: Anche se non è una soluzione completamente testata da Cisco, la configurazione aiuta a creare le notifiche per i client Jabber. Tuttavia, questo documento non prende in considerazione configurazioni personalizzate che potrebbero potenzialmente interrompere il funzionamento della funzionalità dal lato Presenza.

Nota: Le versioni elencate nella sezione precedente sono quelle in cui la configurazione ha funzionato correttamente. Questa funzione potrebbe non funzionare nelle versioni precedenti o successive di ciascuno dei prodotti corrispondenti. Anche SocialMiner 11.5 insieme ad altri prodotti UC come CCX sarebbe disponibile provvisoriamente entro luglio 2016.

Configurazione

La configurazione di WebChat basata su agente con Finesse rimane la stessa. Questa configurazione è valida solo se WebChat con Finesse basato su UCCX funziona con Cisco SocialMiner.

Procedura per configurare le notifiche di messaggistica immediata con il server Presence:

1. Installare e distribuire Cisco Unified Presence Server nell'ambiente in uso. A partire dalla versione 10.x, Presence Server viene aggiunto come nodo di sistema nella pagina Configurazione di Gestione chiamate, come mostrato nell'immagine.

- 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. Dopo l'installazione della schermata blu di Presence Server, assicurarsi che tutti i servizi di presenza richiesti siano avviati e attivati, come mostrato nell'immagine.

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	

Come mostrato nell'immagine, verificare che Servizi di rete disponga del servizio router XCP attivo e in esecuzione:

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. Assicurarsi che vi siano utenti sincronizzati con CUPS da Call Manager, come mostrato nell'immagine.

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

Affinché un utente venga sincronizzato correttamente con Presence, è necessario che in Gestione chiamate siano disponibili le impostazioni seguenti.

Nota: Queste schermate mostrano la configurazione di uno degli utenti, l'altro utente è esattamente lo stesso.

La pagina Utente finale garantisce che l'utente sia selezionato per la messaggistica istantanea e la presenza. Inoltre, l'utente deve essere associato al dispositivo CSF, come mostrato nell'immagine.

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'utente finale deve inoltre disporre dei seguenti gruppi e ruoli:

Permissions Information

Groups

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

[View Details](#)

Roles

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

[View Details](#)

Add to Access Control Group

Remove from Access Control Group

Conference Now Information

Il profilo del servizio UC corrispondente e il servizio UC vengono creati dalla sezione Gestione utente - Impostazioni utente.

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	CUPS	⌵
Secondary	<None>	⌵
Tertiary	<None>	⌵

4. Accedere a Jabber tramite l'account jabberuser. Si noti che la configurazione precedente mostra anche un secondo utente chiamato socialjabber che ha la stessa identica configurazione. Tuttavia, non è necessario accedere a Jabber con questo utente perché SocialMiner richiede un utente per l'autenticazione che invierà notifiche di messaggistica istantanea a tutti gli altri utenti per conto di questo utente.

5. Accedere alla pagina Amministrazione di SocialMiner:

Passaggio 1. Configurare il server XMPP in SocialMiner.

▼ XMPP Notifications Server

Enabled

Enable Service Lookup

XMPP Server Host

XMPP Server Port

User Name

Password

Il nome utente utilizzato è l'utente per conto del quale SocialMiner eseguirà l'autenticazione, stabilirà una connessione XMPP e invierà i messaggi. Può trattarsi di un account di avvio che è possibile attivare sul server IM/Presence o su qualsiasi account individuale normale.

Verificare inoltre che la risoluzione DNS per il server XMPP sia corretta da SocialMiner e che l'host con porta sia raggiungibile da SocialMiner.

Passaggio 2. Creare una notifica di messaggistica immediata in SocialMiner.

Manage Notifications

Edit Notification ?

* Type

* Name

Description

* Campaign

* Tags

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

namahesh ✕

* Addresses

Notifications will be sent to these recipients

[redacted]@cisco.com ✕

[redacted]@cisco.com ✕

[redacted]@cisco.com ✕

[redacted]@cisco.com ✕

Message

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

1. Scegliere la campagna di chat CCX nel campo Campagna (nello screenshot è indicato My Chat Campaign as it was take for a standalone Chat session with SocialMiner così è necessario passare a CCX Chat Campaign)
2. Nei tag, aggiungi gli stessi tag del feed di chat CCX, quindi i contatti di chat che corrispondono a tali tag verranno selezionati e inviati
3. Fornisci un elenco di indirizzi a cui desideri inviare messaggi istantanei ogni volta che passa un contatto di chat
4. Nel messaggio è possibile specificare qualsiasi tipo di messaggio. Utilizza la variabile incorporata `#{SC_SCREEN_URL}` che fornirà un collegamento a questo contatto chat

Passaggio 3. Inserire una richiesta di chat e testarla

1. Inserisci una richiesta di chat nel feed di chat.
2. Se il problema persiste, agli indirizzi elencati nella notifica di messaggistica istantanea creata

nel passaggio 2 dovrebbe essere assegnato un ping con le informazioni di contatto della chat, come mostrato nell'immagine.



3. Inoltre, è possibile convalidare tutto in SocialMiner controllando lo stato della notifica e lo stato della connessione XMPP, entrambi i quali devono essere verdi con un segno di spunta.

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

Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

Risoluzione dei problemi

Le informazioni contenute in questa sezione permettono di risolvere i problemi relativi alla configurazione,

Questi log su Cisco SocialMiner devono aiutare a identificare qualsiasi problema con la configurazione sopra descritta:

- Servizio runtime Cisco SocialMiner
- Server Cisco SocialMiner XMPP