

# WebChat 用の IM 通知を送信するための SocialMiner と Cisco Unified Presence サーバ ( CUPS ) の統合

## 目次

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

## 概要

SocialMinerがこれらの通知を処理するすべてのサーバにXMPPを使用してIM Notifications ( Extensible Messaging and Presence Protocol ) を発行できるか、に説明されています。このガイドは、CUP ( Cisco Unified Presence Server ) を使用してJabberクライアントへのIM通知の作成に使用される設定について説明します。

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Contact Center Express ( UCCX ) Finesse WebChat向けCisco SocialMinerと統合される情報とシステム
- シスコの統合には、CUCMがJabberクライアントのプレゼンスとIMのプレゼンス ( CUPS ) ( インスタント メッセージ ) とCisco Unified Communications Managerがサポートされる

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco Unified Contact Center Express ( 11.0 以降 )
- Cisco SocialMiner ( 11.5 以降 )
- Cisco Unified Presence Server ( 11.0 以降 )
- Jabber クライアント ( 11.0 以降 )
- Cisco Unified Communications Manager ( 11.0以降 )

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用されるすべてのデバイスは、初期 ( デフォルト ) 設定の状態から起動しています。稼働中

のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

## 背景説明

ユニファイドコミュニケーション ( UC ) の導入の多くにJabber経由で接続する環境でプレゼンスサーバがあります。Jabberユーザは、チャットの連絡先がコンタクトセンターに到着Company Administratorであるコンタクトセンター環境の一部である必要はありませんが、通知の受け取りを希望します。これは、対応するJabberユーザSocialMinerによって送信されたカスタム通知です。

**注:** これがシスコから完全にテスト済みソリューションではありませんが、設定はJabberクライアントの通知を作成できます。ただし、このドキュメントでは、既存の側で業務に機能を停止できるカスタム設定は行われません。

**注:** 上記のセクションに記載されているバージョンは、設定が正常に行ったものです。この機能は、対応する製品の前またはそれ以降のリリースで作業を行っているとは限りません。また、CCXなどのUC製品とともにSocialMiner 11.5は2016年7月末までに一時的に使用できます。

## 設定

FinesseエージェントベースWebChatの設定は変わりません。この設定はUCCX FinesseベースWebChatがCisco SocialMinerを使用するときのみ有効です。

プレゼンスサーバとIM通知を設定する手順:

1. 環境のCisco Unified Presenceサーバをインストールし、導入します。10.xを起動した後で、プレゼンスサーバは、図に示すように、Call Manager Configurationページのシステム ノードとして追加されます。

## - 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. プレゼンス サーバのブルー スクリーンのインストール後、プレゼンス要求されたサービスを開始し、図に示すように動作することを確認します。

| 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 |  |


図に示すように、ネットワーク サービス、Cisco UP XCP Routerサービスが稼働していることを確認してください:

| 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. Call ManagerからCUPSによってユーザが、図に示すように設定されていることを確認します





。

**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 |
|------------------------------|------------|---------------|------------------------|---------------|-------------|-----------|---------------------------|
| <a href="#">jabberuser</a>   |            | Jabber User   | jabberuser@cisco.com   |               |             | pod1-cups | DefaultCUPSubcluster      |
| <a href="#">socialjabber</a> |            | Social Jabber | socialjabber@cisco.com |               |             | pod1-cups | DefaultCUPSubcluster      |

正常にプレゼンスに同期するユーザのために、Call Managerの次の設定が必要です。

注: これらのスクリーンショットはユーザの1人の設定を、他のユーザとまったく同じです。

エンドユーザのページでは、ユーザがIM and Presenceが選択されていることを確認します。ユーザは、図に示すようにCSFデバイスに関連付ける必要があります。

**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   [View Details](#)

エンドユーザは、次のグループと役割が必要です:

**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**

対応するUCサービス プロファイルおよびUCサービスはUser Management - Preferences ) ]セクションから作成されます。





**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. jabberuserアカウントからJabberにログインします。まったく同じ構成があるが、上記の設定は、2番目のユーザには、socialjabberに示すことに注意してください。ただし、SocialMinerがこのユーザに代わってそのほかすべてのユーザにIM通知を送信する認証用のユーザを必要とするため、このユーザにJabberにログインする必要はありません。

5. [SocialMiner Administration] ページにログインします。

手順 1 : SocialMinerのXMPPサーバを設定します。

▼ XMPP Notifications Server

Enabled

Enable Service Lookup

XMPP Server Host

XMPP Server Port

User Name

Password

ここで使用するユーザ名は、SocialMinerが認証、XMPPの接続を確立し、メッセージが送信されます。これは、IM/プレゼンスサーバまたは通常の個別アカウントでプロビジョニングできるポットのアカウントがあります。

また、へのDNS解決がSocialMinerからXMPPサーバに実行され、ポートを持つホストがSocialMinerから到達可能であることを確認します。

手順 2 : SocialMinerでIM通知を作成します。

## 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

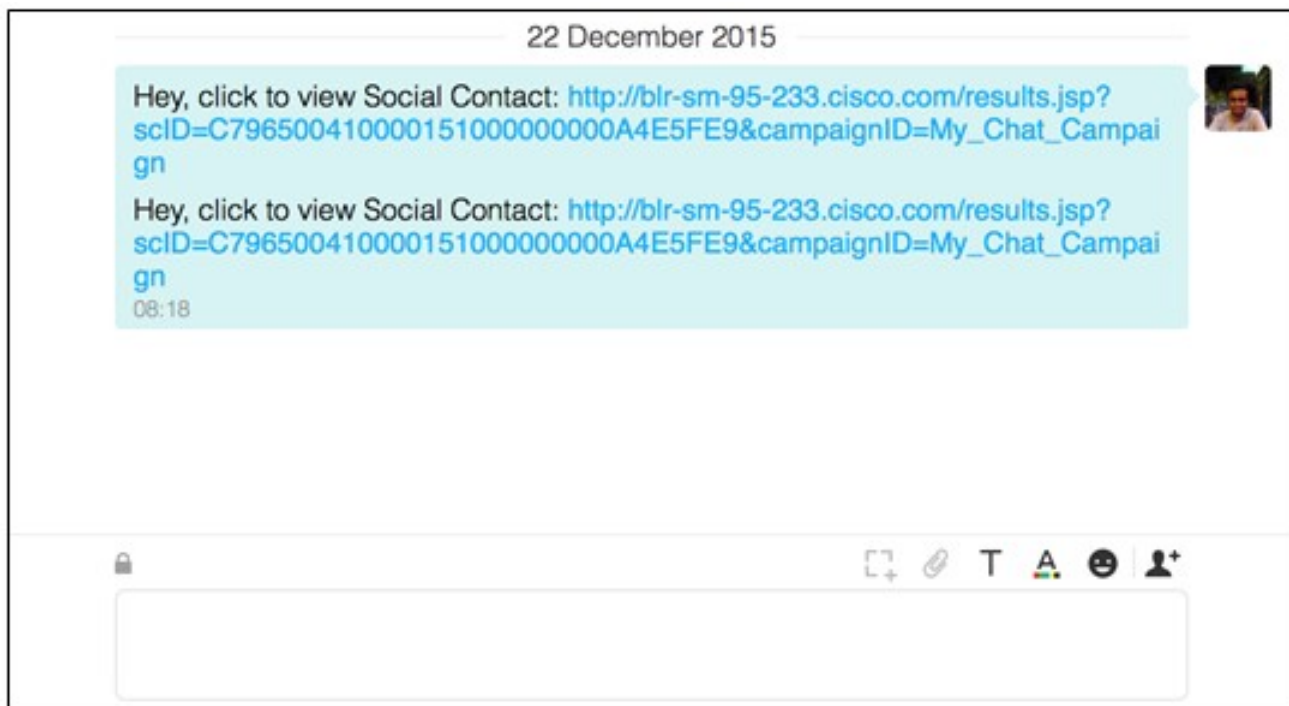
Message

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

1. は、スタンドアロン型のSocialMinerチャット セッションになったので、) [CCX Chat Campaignに変更するようにキャンペーン フィールドのCCXチャット キャンペーンを選択します (スクリーンショットがチャット キャンペーンを言います
2. タグでは、一致するCCXチャット フィードであるため、チャットの連絡先は、タグ送信され、同じタグを追加します
3. 、毎回チャット コンタクトが用のIMメッセージの送信先アドレスのリストを提供します
4. では、メッセージ タイプのメッセージを配信できます。このチャット コンタクトにリンクの組み込み変数`${SC_SCREEN_URL}`を使用します

手順3。チャット リクエストを挿入し、テストします

1. チャット フィードにチャット リクエストを挿入します。
2. 実際のアドレスはありませんが、図に示すように、ステップ2で作成したIM通知にチャットの連絡先情報でpingをお勧めしますリストしました。



3. また、キャリブレーションと緑色であるXMPP接続ステータスの確認に、SocialMinerのすべてを検証できると通知のステータス。

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

## 確認

現在、この設定に使用できる確認手順はありません。

## トラブルシューティング

ここでは、設定のトラブルシューティングに役立つ情報を示します。

これらは、上記の設定の問題の特定にCisco SocialMiner役立ちますログインします:

- Cisco SocialMiner ランタイム サービス
- Cisco SocialMiner XMPP サーバ