

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できるあらゆるサーバに XMPP の使用との IM Notifications を (拡張可能なメッセージングおよび存在プロトコル) どのように出すことができるかこの資料に記述されています。このガイドは私達設定によって歩きます CUPS (Cisco Unified Presence Server) の助けによって Jabber クライアントへの IM 通知の作成のために使用される。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- コンタクトセンター Express (UCCX) ナレッジおよび技巧の WebChat のための Cisco SocialMiner と統合システム
- Jabber クライアントの存在および IM のための Cisco Unified Presence (CUPS) の Cisco Unified Communications Manager (CUCM) の統合 (インスタント メッセージ)

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 またはより高い)
- Cisco SocialMiner (11.5 またはより高い)
- Cisco Unified Presence Server (11.0 またはより高い)
- Jabber クライアント (11.0 またはより高い)
- Cisco Unified Communications Manager (11.0 またはより高い)

このドキュメントの情報は、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するすべてのデバイスは、クリアな (デフォルト) 設定で作業を開始しています。ネットワークが稼働中の場合は、コマンドが及ぼす潜在的な影響を十分に理解しておく必要があります。


背景説明

イメージに示すように、ネットワークサービスは XCP ルータサービスがである作動中あることを確認して下さい:

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 からの CUPS に同期化されるユーザがあるイメージに示すようにことを確認して下さい。

Status

 2 records found

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

Find User Assignment where begins with

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

正常に存在に同期化されるべきユーザ向けに Call Manager の次の設定がある必要があります。

注 これらのスクリーン ショットはユーザの 1 人のための設定を、他のユーザです丁度同じ示します。

エンドユーザ ページはユーザが IM および存在に選択されるようにします。またユーザはイメージに示すように CSFS デバイスによって、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

エンドユーザはまた次のグループおよびロールがある必要があります:

Permissions Information

Groups	<input type="text" value="Standard CCM End Users"/> <input type="text" value="Standard CTI Allow Control of All Devices"/> <input type="text" value="Standard CTI Enabled"/>	<input type="button" value="Add to Access Control Group"/> <input type="button" value="Remove from Access Control Group"/>
	View Details	
Roles	<input type="text" value="Standard CCM End Users"/> <input type="text" value="Standard CCMUSER Administration"/> <input type="text" value="Standard CTI Allow Control of All Devices"/> <input type="text" value="Standard CTI Enabled"/>	View Details

Conference Now Information

対応する UC サービス プロファイルおよび UC サービスはユーザマネージメントから-ユーザ設定 セクション作成されます。

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 アカウントによって早口に喋るべきログイン。全く同一のコンフィギュレーションがあるかどれが上で設定がまた第 2 ユーザによって呼出される socialjabber に示すことに注目して下さい。ただし SocialMiner がこのユーザに代わって他のすべてのユーザに IM 通知を送信する 認証のためのユーザを必要とするので、このユーザと早口に喋るためにログインする必要がありません。

5. SocialMiner 管理 ページへのログイン:

ステップ 1. SocialMiner の XMPP サーバを設定して下さい。

▼ XMPP Notifications Server

Enabled

Enable Service Lookup

XMPP Server Host

XMPP Server Port

User Name

Password

ここでは使用されるユーザ名は SocialMiner が認証し、XMPP 接続を確立し、メッセージを送信

するユーザです。これは IM/Presence サーバが正常な個別勘定で提供するかもしれない bots アカウントであるかもしれません。

またそれへの DNS 解決が SocialMiner から XMPP サーバうまく起こること、そしてポートとのホストが SocialMiner から到達可能であることを確認して下さい。

ステップ 2. SocialMiner の IM 通知を作成して下さい。

Manage Notifications

Edit Notification

* Type: IM

* Name: My IM notification

Description: My IM notification

* Campaign: My Chat Campaign

* Tags: A notification will be sent if the contact has any of these tags
Type a tag, then press Add [Add]
namahesh

* Addresses: Notifications will be sent to these recipients
Type an address, then press Add [Add]
[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 !!

[Save] [Cancel]

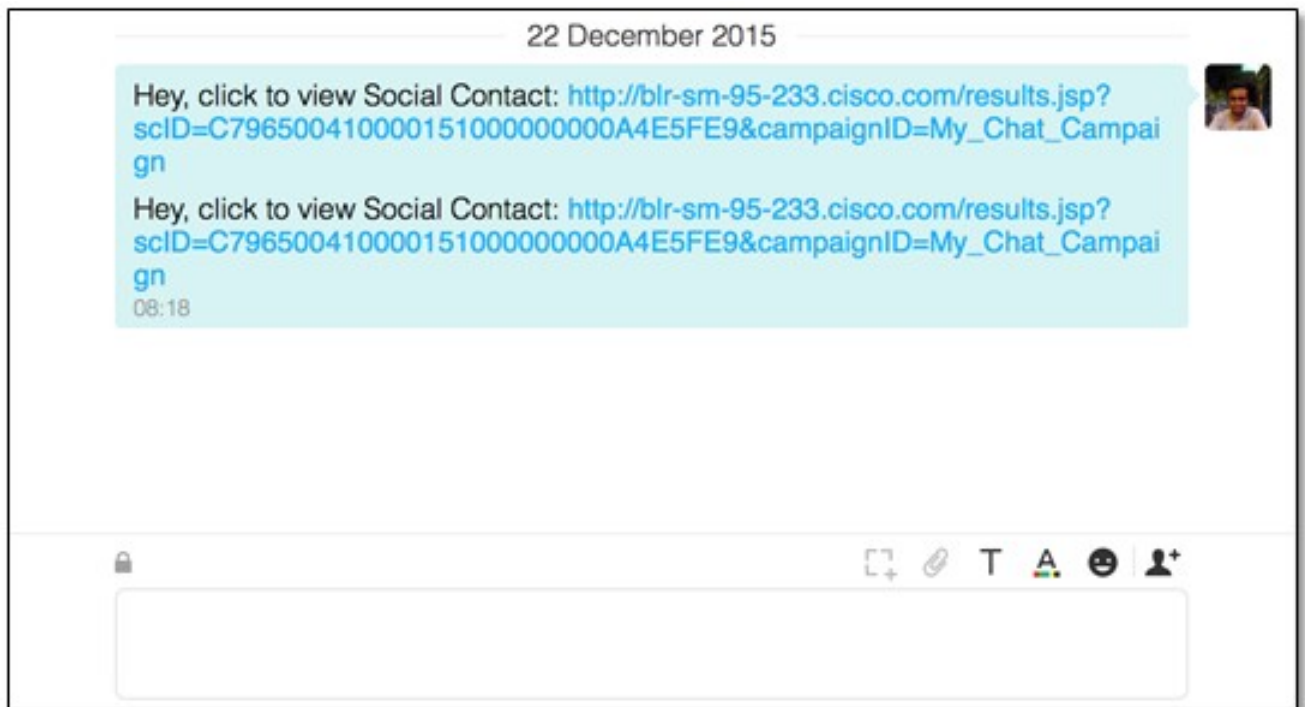
1. SocialMiner のスタンドアロン チャット セッションのために奪取された従ってこれが) CCX チャット キャンペーンに変更する必要があるようにキャンペーン フィールドの CCX チャット キャンペーンを選択して下さい (スクリーン ショットはチャット キャンペーンを言います
2. タグでは、一致する CCX チャット 供給にある、従ってチャット連絡先はそれらのタグ取ら

れ、送信されます同じタグを追加して下さい

3. 毎回チャット連絡先がによって来る IM メッセージを送りたいと思うアドレスのリストを提供します
4. メッセージでは、種類のメッセージを提供できます。このチャット連絡先にリンクを提供する内蔵変数 `{SC_SCREEN_URL}` 使用して下さい

ステップ 3. はチャット要求をインジェクトし、それをテストします

1. チャット供給にチャット要求をインジェクトして下さい。
2. それがすべてうまくいく場合、アドレスはイメージに示すようにステップ 2 で作成された IM 通知にチャット連絡先 情報を用いる PING を、得る必要がありますリストしました。



3. また、SocialMiner で目盛りでグリーンであるはずである XMPP 接続ステータス チェックによってすべてを検証できますおよび通知ステータスの。

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

このセクションは設定をトラブルシューティングするために使用できる情報を提供します

これらは上の設定においての問題の識別で Cisco SocialMiner を助ける必要があり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