

# Интегрируйте SocialMiner с Cisco Unified Presence Server (CUPS) для передачи Уведомления IM за WebChat

## 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* | 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. 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 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      |

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 CUPS [View Details](#)


У Конечного пользователя также должны быть следующие группы и роли:

**Permissions Information**

|        |  |                              |   |
|--------|--|------------------------------|---|
| Groups | Standard CCM End Users<br>Standard CTI Allow Control of All Devices<br>Standard CTI Enabled                                    | <a href="#">View Details</a> | <a href="#">Add to Access Control Group</a><br><a href="#">Remove from Access Control Group</a> |
| Roles  | Standard CCM End Users<br>Standard CCMUSER Administration<br>Standard CTI Allow Control of All Devices<br>Standard CTI Enabled | <a href="#">View Details</a> |   |





**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 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. 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

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

\* Addresses

Notifications will be sent to these recipients

Message

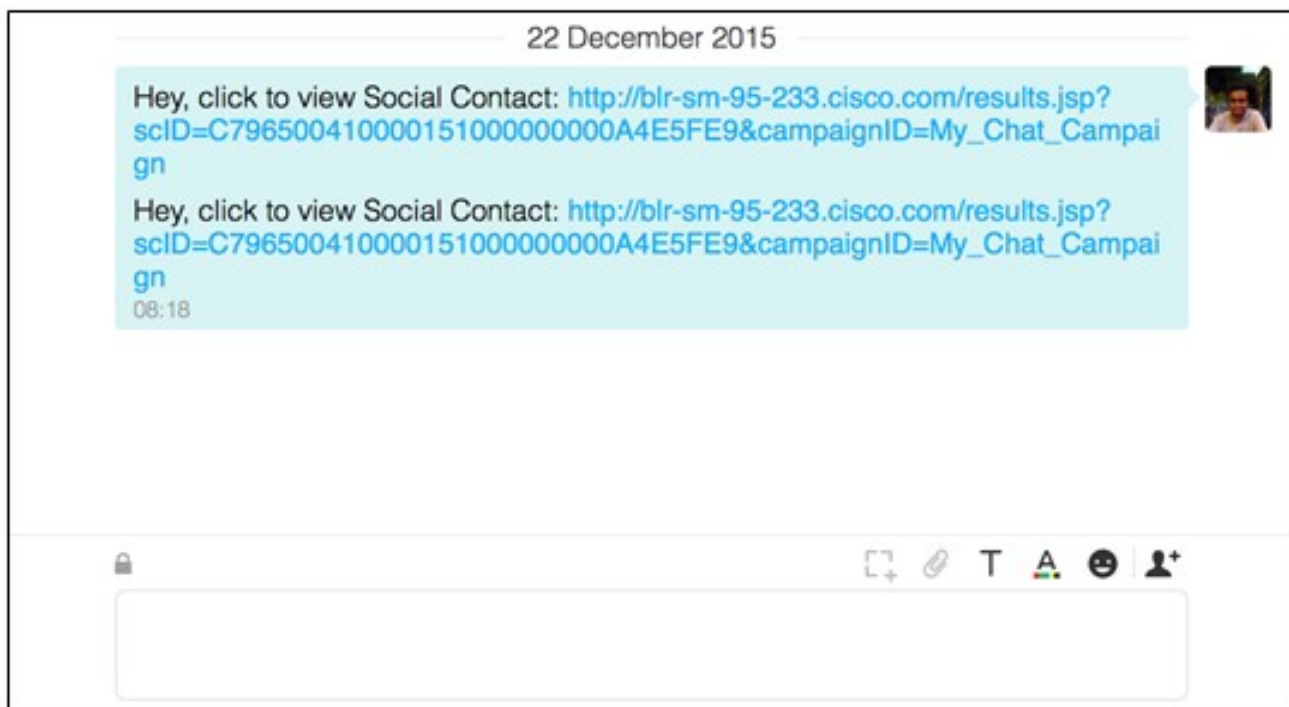
Hey, check this out - A new Social Contact: `${SC_SCREEN_URL}` has arrived for you !!

1. 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 CCX, 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