

集成SocialMiner用Cisco Unified Presence服务器(CUP)发送WebChat的IM通知

目录

[简介](#)

[先决条件](#)

[要求](#)

[使用的组件](#)

[背景信息](#)

[配置](#)

[验证](#)

[故障排除](#)

简介

本文描述SocialMiner如何能散发与使用的IM Notifications XMPP (可扩展消息传送和在线状态协议)到能处理这些通知的所有服务器。此指南通过使用IM通知创建对Jabber客户端的在CUP的配置走我们(Cisco Unified Presence Server)帮助下。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Contact Center Express (UCCX)知识和系统集成与WebChat的思科SocialMiner与精良
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM)的集成以Cisco Unified Presence (CUP)在线状态和IM的(即时消息) Jabber客户端

使用的组件

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- Cisco Unified Contact Center Express (11.0或更加高)
- 思科SocialMiner (11.5或更加高)
- Cisco Unified Presence Server (11.0或更加高)
- Jabber客户端(11.0或更加高)
- Cisco Unified Communications Manager (11.0或更加高)

本文档中的信息都是基于特定实验室环境中的设备编写的。本文档中使用的所有设备最初均采用原始(默认)配置。如果您使用的是真实网络，请确保您已经了解所有命令的潜在影响。

背景信息

许多统一通信(UC)部署有Presence Server在连接的环境通过Jabber。Jabber用户可能也是不需要是Contact Center环境的部分公司的管理员，并且希望接收通知，当聊天联系方式到达Contact Center时。这是通过SocialMiner发送的一个自定义通知对对应的Jabber用户。

注意：虽然这不是从思科的一完全测试的解决方案，配置帮助创建Jabber客户端的通知。然而，本文不采取可能潜在停下来功能从在线状态侧工作到考虑事项的自定义配置。

注意：在上述部分列出的版本是配置顺利地工作的那个。此功能在上一个/最新版本可能或可能不运作在其中每一种对应的产品。并且与其他UC产品一起的SocialMiner 11.5例如CCX由七月2016暂时地是可用的。


配置

代理程序与精良的基于WebChat的配置依然是同样。只有当UCCX与精良的基于WebChat工作与思科SocialMiner，此配置有效。

配置与Presence Server的IM通知的步骤：

1. 安装并且部署在您的环境的Cisco Unified Presence Server。如镜像所显示，开始10.x和以后，Presence Server被添加作为在CallManager配置页的一个系统节点。

- Status

 Status: Ready

- Server Information

Server Type	CUCM IM and Presence
Database Replication	Publisher
Fully Qualified Domain Name/IP Address*	<input type="text" value="pod1-cups"/>
IM and Presence Domain**	<input type="text" value="cisco.com"/>
IPv6 Address (for dual IPv4/IPv6)	<input type="text"/>
Description	<input type="text"/>

- IM and Presence Server Information

Presence Redundancy Group [DefaultCUPSubcluster](#)
Assigned Users [2 users](#)
[Presence Server Status](#)

2. 在Presence Server的蓝屏安装以后，请保证所有在线状态的要求的服务开始并且激活，如镜像所显示。

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	

如镜像所显示，请保证网络服务有XCP路由器服务是正在运行的：

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. 保证有用用户同步对从CallManager的CUP，如镜像所显示。

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	DefaultCUPSubcluster
socialjabber		Social Jabber	socialjabber@cisco.com			pod1-cups	DefaultCUPSubcluster

对于用户顺利地同步对在线状态，我们需要有在CallManager的以下设置。

注意：这些屏幕画面显示其中一个的配置用户，另一个用户正确地是相同的。

最终用户页保证用户为IM和在线状态选择。如镜像所显示，并且用户必须用CSFS设备关联。

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

最终用户也需要有以下组和角色：

Permissions Information

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

Conference Now Information

对应的UC服务档案和UC服务从用户管理创建-用户设置部分。

Find and List UC Services

Status
1 records found

UC Service (1 - 1 of 1)

Find UC Service where

<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

IM and Presence Profile

Primary

Secondary

Tertiary

4. 闲聊的洛金通过jabberuser帐户。注意以上配置也显示第二个用户呼叫的socialjabber哪些有一模一样的配置。然而，没有需要登陆闲聊与此用户，因为SocialMiner需要将发送IM通知给所有其他用户代表此用户的验证的一个用户。

5. SocialMiner管理页面的洛金：

步骤1.在SocialMiner配置XMPP服务器。

▼ XMPP Notifications Server

Enabled

Enable Service Lookup

XMPP Server Host

XMPP Server Port

User Name

Password

使用的用户名这里是SocialMiner将验证，建立XMPP连接并且派出消息的用户。这可能是我们在IM/Presence服务器或所有正常个人账户也许设置的僵尸程序帐户。

并且请保证对那的DNS解析XMPP服务器从SocialMiner优良发生，并且主机用端口从SocialMiner是可及的。

步骤2.在SocialMiner创建一个IM通知。

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 ✕

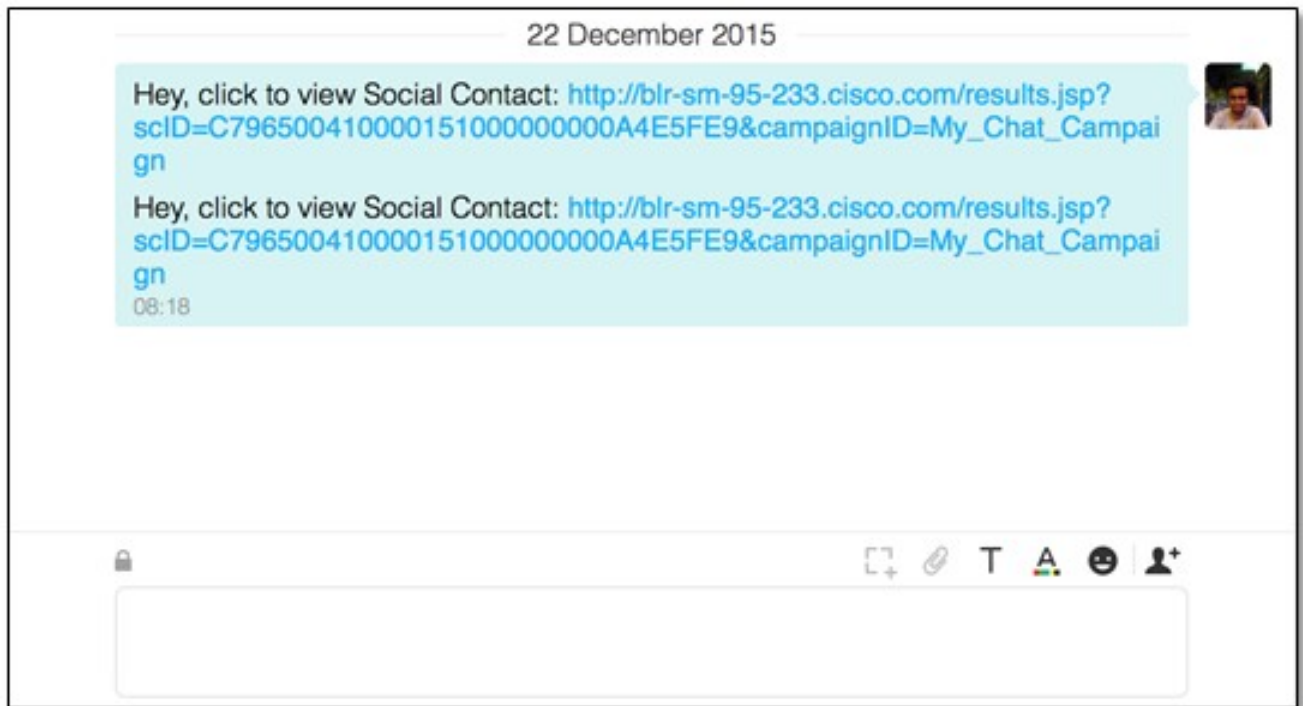
Message

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

1. 在活动字段选择CCX聊天活动(屏幕画面说我的聊天活动，为有SocialMiner的一独立聊天会话被采取了，因此这需要变成CCX聊天活动)
2. 在标记，请添加配比的CCX聊天源有的同样标记，因此聊天联系方式那些标记将被拾起并且发送
3. 提供您要传送IM信息聊天联系方式每次来通过地址的列表
4. 在消息，您能提供任何消息。请使用将提供一条链路给此聊天联系方式的内藏的变量`${SC_SCREEN_URL}`

步骤3.注入聊天请求并且测试它

1. 注入聊天请求聊天源。
2. 如果它全部进展顺利，如镜像所显示，在IM通知列出的地址创建在步骤2应该获得与聊天联系信息的一ping。



3. 并且，您能在SocialMiner验证一切通过检查通知状态和XMPP连接状态，其中之一应该是绿色与瞬间马克。

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

验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

此部分提供您能使用为了排除故障您的配置的信息，

这些在识别注册思科SocialMiner应该帮助与上述配置的所有问题：

- 思科SocialMiner运行时服务
- 思科SocialMiner XMPP服务器