

將SocialMiner與Cisco Unified Presence Servers(CUPS)整合以傳送WebChat的IM通知

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景資訊](#)

[設定](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

簡介

本文檔描述SocialMiner如何使用XMPP (可擴展消息傳送和線上狀態協定) 向任何可以處理這些通知的伺服器發出IM通知。本指南將引導我們完成在CUPS(Cisco Unified Presence Server)的幫助下建立IM通知到Jabber客戶端的配置。

必要條件

需求

思科建議您瞭解以下主題：

- Contact Center Express(UCCX)知識和與Cisco SocialMiner for WebChat with Finesse整合的系統
- Cisco Unified Communications Manager(CUCM)與Cisco Unified Presence(CUPS)的整合，用於Jabber客戶端的線上狀態和IM (即時消息)

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- Cisco Unified Contact Center Express (11.0或更高版本)
- Cisco SocialMiner (11.5或更高版本)
- Cisco Unified Presence Server (11.0或更高版本)
- Jabber客戶端 (11.0或更高版本)
- 思科統一通訊管理器 (11.0或更高版本)

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除 (預設) 的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令可能造成的影響。

背景資訊

許多統一通訊(UC)部署在環境中都有通過Jabber連線的線上狀態伺服器。Jabber使用者也可以是公司的管理員，不需要屬於聯絡中心環境，並希望在聊天聯絡人到達聯絡中心時收到通知。這是通過SocialMiner傳送給相應Jabber使用者的自定義通知。

附註：雖然這不是經過完全測試的思科解決方案，但此配置有助於為Jabber客戶端建立通知。但是，本文檔沒有考慮可能會阻止功能從線上狀態端工作的自定義配置。

附註：以上部分列出的版本是配置成功運行的版本。每個相應產品的上一版/新版本中此功能不一定有效。此外，SocialMiner 11.5及其他UC產品（如CCX）將於2016年7月試用。


設定

使用Finesse的基於座席的WebChat的配置保持不變。僅當基於UCCX且具有Finesse的WebChat與Cisco SocialMiner配合使用時，此配置才有效。

使用線上狀態伺服器配置IM通知的過程：

1. 在您的環境中安裝和部署Cisco Unified Presence Server。從10.x及更高版本開始，Presence Server將新增為Call Manager Configuration頁面中的系統節點，如下圖所示。

- 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. 在藍色畫面安裝Presence Server之後，確保啟動並啟用所有Presence上所需的服務，如下圖所示。

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	

如圖所示，確保網路服務具有XCP路由器服務且正在運行：

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. 確儲存在從Call Manager同步到CUPS的使用者，如下圖所示。

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

要成功將使用者同步到線上狀態，我們需要在Call Manager上具有以下設定。

附註： 這些螢幕截圖顯示其中一個使用者的配置，另一個使用者完全相同。

「終端使用者」頁可確保使用者被選擇用於即時消息和線上狀態。此外，使用者必須與CSF裝置關聯，如圖所示。

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](#)

終端使用者還需要具有以下組和角色：

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

相應的UC服務配置檔案和UC服務從「使用者管理」 — 「使用者設定」部分建立。

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. 通過jabber使用者帳戶登入Jabber。請注意，上面的配置還顯示另一個名為socialjabber的使用者，該使用者具有完全相同的配置。但是，無需使用此使用者登入到Jabber，因為SocialMiner需要一位使用者進行身份驗證，該使用者將代表此使用者向所有其他使用者傳送IM通知。

5. 登入到「SocialMiner管理」頁：

步驟1. 在SocialMiner中配置XMPP伺服器。

▼ XMPP Notifications Server

Enabled

Enable Service Lookup

XMPP Server Host

XMPP Server Port

User Name

Password

此處使用的使用者名稱是SocialMiner將代表其進行身份驗證、建立XMPP連線並傳送消息的使用者。這可能是我們在IM/Presence伺服器上設定的Bot帳戶或任何正常的個人帳戶。

還要確保從SocialMiner對XMPP伺服器進行DNS解析正常，並且從SocialMiner可以訪問具有埠的主機。

步驟2. 在SocialMiner中建立即時消息通知。

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 ✕

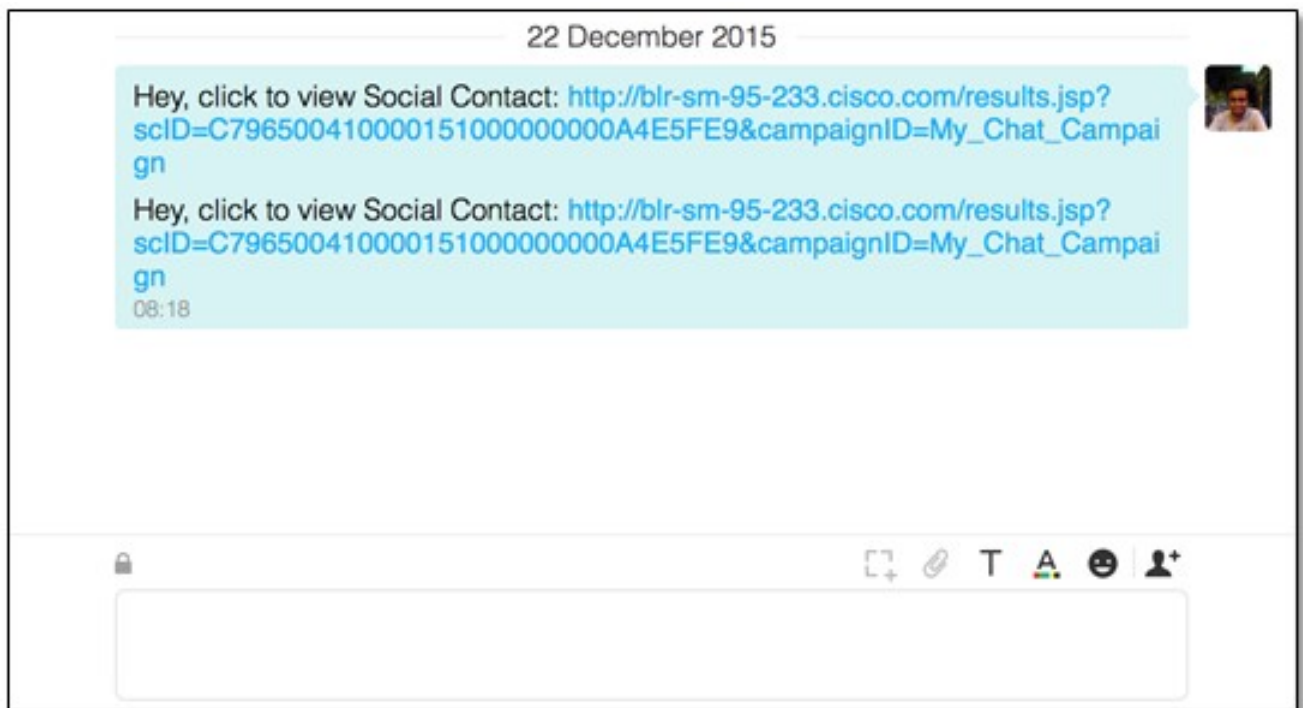
Message

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

1. 在「活動」欄位中選擇「CCX聊天活動」(螢幕截圖顯示「My Chat Campaign (我的聊天活動)」)，因為它是與SocialMiner進行獨立聊天會話時拍攝的，因此需要更改為「CCX聊天活動」)
2. 在標籤中，新增CCX聊天訂閱源具有的相同標籤，因此將提取並傳送與這些標籤匹配的聊天聯絡人
3. 提供您希望在每次聊天聯絡人出現時向其傳送即時消息的地址清單
4. 在消息中，您可以提供任何型別的消息。使用內建變數`${SC_SCREEN_URL}`，該變數將提供指向此聊天聯絡人的連結

步驟3. 插入聊天請求並進行測試

1. 將聊天請求插入聊天源。
2. 如果一切順利，第2步中建立的IM通知中列出的地址應該會收到包含聊天聯絡人資訊的ping，如下圖所示。



3. 此外，還可以通過檢查通知狀態和XMPP連線狀態來驗證SocialMiner中的所有內容，這兩個狀態都應該為綠色且帶有刻度線。

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

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

疑難排解

本節提供的資訊可用於對組態進行疑難排解，

Cisco SocialMiner上的這些日誌應有助於識別上述配置的任何問題：

- Cisco SocialMiner運行時服務
- Cisco SocialMiner XMPP伺服器