

Geïntegreerde SocialMiner met Cisco Unified Presence Server (CUPS) om IM-melding voor Webex te verzenden

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrondinformatie](#)

[Configureren](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe SocialMiner IM Notificaties met het gebruik van het XMPP (Extensible Messaging and Presence Protocol) aan om het even welke server kan emiteren die deze Meldingen kunnen verwerken. Deze handleiding komt ons door de configuratie die wordt gebruikt voor het maken van de IM-meldingen naar een Jabber-client met behulp van de CUPS (Cisco Unified Presence Server).

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Contact Center Express (UCCX) kennis en een systeem geïntegreerd met Cisco SocialMiner voor WebexChat met finesse
- Integratie van Cisco Unified Communications Manager (CUCM) met Cisco Unified Presence (CUPS) voor de aanwezigheid en IM (Instant Messaging) van Jabber-clients

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Cisco Unified Contact Center Express (11.0 of hoger)
- Cisco SocialMiner (11.5 of hoger)
- Cisco Unified Presence Server (11.0 of hoger)
- Jabber-client (11.0 of hoger)
- Cisco Unified Communications Manager (11.0 of hoger)

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke

laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk live is, moet u de potentiële impact van elke opdracht begrijpen.

Achtergrondinformatie

Veel Unified Communications (UC)-implementaties hebben Presence-server in de omgeving om verbinding te maken via Jabber. Een Jabber-gebruiker kan ook een beheerder van het bedrijf zijn, die geen deel hoeft uit te maken van de omgeving van het Contactcenter en die graag een bericht wil ontvangen wanneer een Chat Contact in het contactcentrum aankomt. Dit is een Aangepaste melding die via SocialMiner naar de corresponderende Jabber-gebruiker wordt verzonden.

Opmerking: Hoewel dit geen volledig geteste oplossing is van Cisco, helpt de configuratie om de meldingen voor de Jabber-klanten te maken. Dit document maakt echter geen gebruik van aangepaste configuraties die mogelijk het werken aan de Presence-kant kunnen stoppen.

Opmerking: De versies in de bovenstaande sectie zijn de versies waarin de configuratie met succes heeft gewerkt. Deze optie werkt mogelijk niet bij de eerdere/latere releases van elk van het corresponderende product. Ook SocialMiner 11.5 en andere UC-producten zoals CCX zouden voorlopig beschikbaar zijn in juli 2016.

Configureren

De configuratie van Agent-gebaseerde Webex met Finesse blijft hetzelfde. Deze configuratie is alleen geldig als op UCCX gebaseerde Webex met Finse met Cisco SocialMiner werkt.

Procedure om IM Berichten met Presence server te configureren:

1. Installeer en implementeer Cisco Unified Presence Server in uw omgeving. Om 10.x te beginnen en later, wordt de Presence Server toegevoegd als systeemknooppunt in de pagina Call Manager Configuration, zoals in de afbeelding weergegeven.

- 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. Zorg er na de installatie van de Presence Server op het blauwe scherm voor dat alle vereiste services op Presence worden gestart en geactiveerd, zoals in de afbeelding.

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	



Zoals in de afbeelding wordt getoond, zorg er dan voor dat de IP-routerservice van het netwerk is ingeschakeld:

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. Zorg ervoor dat er gebruikers via Call Manager aan CUPS zijn gesynchroniseerd, zoals in de afbeelding.

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

Om een gebruiker succesvol te kunnen synchroniseren om Presence te geven, moeten we de volgende instellingen hebben op Call Manager.

Opmerking: Deze screenshots tonen de configuratie voor één van de gebruikers, de andere gebruiker is precies het zelfde.

Eindgebruikerspagina zorgt ervoor dat de gebruiker voor IM and Presence is geselecteerd. De gebruiker moet ook aan het CSF-apparaat zijn gekoppeld, zoals in de afbeelding wordt weergegeven.

- 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](#)

De eindgebruiker moet ook de volgende groepen en rollen hebben:

- Permissions Information
 Groups

Add to Access Control Group**Remove from Access Control Group**[View Details](#)
 Roles

[View Details](#)**- Conference Now Information**

Het corresponderende UC-serviceprofiel en de UC-service worden gegenereerd vanuit het vak Gebruikersbeheer - gebruikersinstellingen.

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. Meld u aan bij Jabber via de jabberuser-account. Merk op dat de configuratie hierboven ook een tweede gebruiker, socialjabber, laat zien die exact dezelfde configuratie heeft. Hierbij dient u echter niet bij deze gebruiker in te loggen op Jabber, omdat de SocialMiner een gebruiker voor verificatie nodig heeft die IM-meldingen namens deze gebruiker naar alle andere gebruikers stuurt.

5. Meld u aan bij SocialMiner Management-pagina:

Stap 1. Configuratie van de XMPP server in SocialMiner.

XMPP Notifications Server

Enabled

Enable Service Lookup

XMPP Server Host

XMPP Server Port

User Name

Password

Gebruikersnaam die hier gebruikt wordt is de gebruiker voor wie SocialMiner de authenticiteit van het toestel zal bevestigen, een verbinding van XMPP zal maken en de berichten zal verzenden. Dit kan een bankrekening zijn die we op de IM/Presence server of een normale individuele account kunnen aanbieden.

Zorg er ook voor dat de DNS resolutie op die XMPP server prima van SocialMiner is en dat de host met poort bereikbaar is vanaf SocialMiner.

Stap 2 . Maak een IM-melding in 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

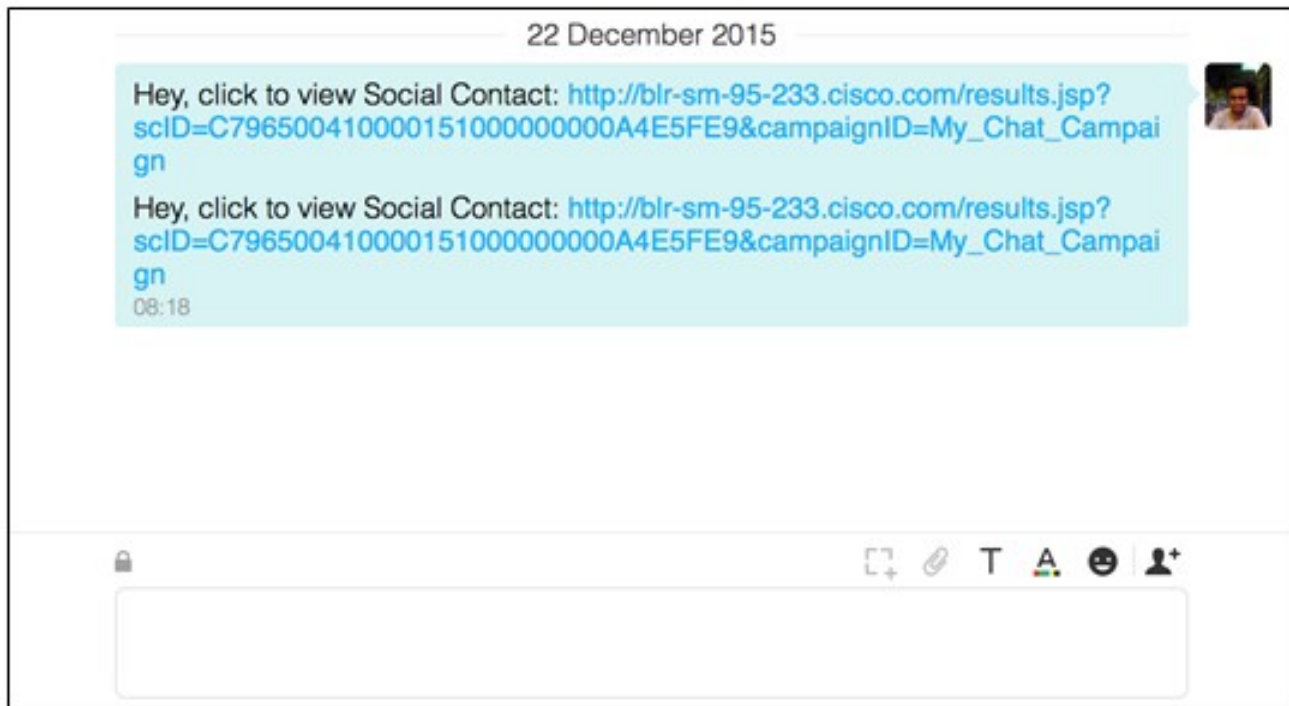
Hey, check this out - A new Social Contact: `${SC_SCREEN_URL}` has arrived for you !!

1. Kies de CCX Chat Campaign in het veld Campaign (de screenshot zegt My Chat Campaign omdat deze was genomen voor een standalone Chat sessie met SocialMiner, zodat dit moet veranderen in een CCX Chat Campaign)
2. Voeg dezelfde tags toe die de CCX Chat Feed heeft, dus chatting contacten die met deze tags overeenkomen, worden opgepikt en verstuurd
3. Geef een lijst van adressen aan wie u de IM berichten wilt verzenden telkens wanneer een babbelcontact door komt

4. In het bericht kan je elk soort bericht geven. Gebruik de ingebouwde variabele `{SC_SCREEN_URL}` die een verbinding aan dit chat contact zal verstrekken

Stap 3. Injecteer een chat-verzoek en test het

1. Injecteer een babbelverzoek in de chatfeed .
2. Als het allemaal goed gaat, moeten de adressen die in het IM bericht zijn vermeld in Stap 2 een pingelen met de chat contactinformatie krijgen, zoals in het beeld wordt getoond.



3. U kunt ook alles in SocialMiner valideren door de kennisgevings status en de XMPP-verbindingstatus te controleren. Beide zouden groen moeten zijn met een aanvinkteken.

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

Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

Deze sectie verschaft informatie die u kunt gebruiken om problemen met uw configuratie op te lossen.

Deze logs op Cisco SocialMiner zouden moeten helpen bij het identificeren van elk probleem met

de bovenstaande configuratie:

- Cisco SmartMiner-Runtime
- Cisco Social Miner XMPP-server