

Integre SocialMiner com server do Cisco Unified Presence (COPOS) para enviar a notificação IM para WebChat

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Informações de Apoio](#)

[Configurar](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

Introdução

Este original descreve como SocialMiner pode se emitir IM Notifications com o uso do XMPP (protocolo elástico da Mensagem e da presença) a todo o server que puder processar estas notificações. Este guia anda nós com a configuração que é usada para a criação das notificações IM a um cliente do Jabber com a ajuda dos COPOS (Cisco Unified Presence Server).

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- Conhecimento expreso do centro de contato (UCCX) e um sistema integrado com Cisco SocialMiner para WebChat com fineza
- Integração do gerente das comunicações unificadas de Cisco (CUCM) com Cisco Unified Presence (COPOS) para a presença e IM (mensagens instantâneas) de clientes do Jabber

Componentes Utilizados

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- Cisco Unified Contact Center Express (11.0 ou mais alto)
- Cisco SocialMiner (11.5 ou mais alto)
- Cisco Unified Presence Server (11.0 ou mais alto)
- Cliente do Jabber (11.0 ou mais alto)
- Gerente das comunicações unificadas de Cisco (11.0 ou mais alto)

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma

configuração (padrão) inicial. Se a sua rede estiver ativa, certifique-se de que entende o impacto potencial de qualquer comando.

Informações de Apoio

Muitas das disposições das comunicações unificadas (UC) têm o server da presença no ambiente a conectar através do Jabber. Um usuário do Jabber pode igualmente ser um administrador da empresa que não precisa de ser parte do ambiente do centro de contato e gostaria de receber notificações quando um contato do bate-papo chega no centro de contato. Esta seria uma notificação feita sob encomenda enviada através de SocialMiner ao usuário correspondente do Jabber.

Note: Embora esta não seja uma solução completamente testada de Cisco, a configuração ajuda a criar as notificações para os clientes do Jabber. Contudo, este original não toma as configurações personalizadas que poderiam potencialmente parar a característica para trabalhar do lado da presença na consideração.

Note: As versões alistadas na seção acima são essas em que a configuração trabalhou com sucesso. Esta característica pode ou não pode trabalhar no precedente/libera-se mais tarde em cada um do produto correspondente. Igualmente SocialMiner 11.5 junto com o outro Produtos UC tal como o CCX seria provisoriamente daqui até julho 2016 disponíveis.

Configurar

A configuração de WebChat baseado agente com fineza permanece a mesma. Esta configuração é válida somente se WebChat baseado UCCX com fineza está trabalhando com Cisco SocialMiner.

Procedimento para configurar as notificações IM com server da presença:

1. Instale e distribua Cisco Unified Presence Server em seu ambiente. Começando 10.x e mais tarde, o server da presença é adicionado como um nó de sistema na página de configuração do gerenciador de chamada, segundo as indicações da imagem.

- 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. Após a instalação da tela azul do server da presença, assegure-se de que todos os serviços requerido na presença estejam enfiados e ativados, segundo as indicações da imagem.

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	

Segundo as indicações da imagem, assegure-se de que os serviços de rede tenham o serviço do roteador XCP estejam em serviço:

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. Assegure-se de que haja usuários sincronizados aos COPOS do gerenciador de chamada, segundo as indicações da imagem.

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

Para que um usuário seja com sucesso sincronizado à presença, nós precisamos de ter os seguintes ajustes no gerenciador de chamada.

Note: Estes screenshots mostram a configuração para um dos usuários, o outro usuário são exatamente os mesmos.

A página do utilizador final assegura-se de que o usuário esteja selecionado para IM e presença. Igualmente o usuário deve ser associado com o dispositivo CSF, segundo as indicações da imagem.

- 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](#)

O utilizador final igualmente precisa de ter os seguintes grupos e papéis:

- Permissions Information

Groups

- Standard CCM End Users
- Standard CTI Allow Control of All Devices
- Standard CTI Enabled

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

Roles

- Standard CCM End Users
- Standard CCMUSER Administration
- Standard CTI Allow Control of All Devices
- Standard CTI Enabled

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

O perfil correspondente do serviço UC e o serviço UC são criados do gerenciamento de usuário - seção das configurações de usuário.

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. Início de uma sessão a jabber através da conta do jabberuser. Note que a configuração acima igualmente mostra a um socialjabber chamado segundo usuário qual tem o exatamente a mesma configuração. Contudo, não há nenhuma necessidade de entrar para jabber com este usuário porque o SocialMiner precisa um usuário para a autenticação que enviará as notificações IM a todos os usuários restantes em nome deste usuário.

5. Início de uma sessão à página de administração de SocialMiner:

Etapa 1. Configurar o server XMPP em SocialMiner.

XMPP Notifications Server

Enabled

Enable Service Lookup

XMPP Server Host

XMPP Server Port

User Name

Password

O username usado aqui é o usuário em nome de que SocialMiner autenticará, estabelecerá uma conexão XMPP e mandará as mensagens. Esta pode ser uma conta do bot que nós possamos provision no server IM/Presence ou em toda a conta individual normal.

Igualmente assegure-se de que a resolução de DNS àquela server XMPP aconteça muito bem de SocialMiner e que o host com porta é alcançável de SocialMiner.

Etapa 2. Crie uma notificação IM em SocialMiner.

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. Escolha a campanha do bate-papo CCX no campo da campanha (o tiro de tela diz minha campanha do bate-papo como esteve tomado para uma sessão autônoma do bate-papo com SocialMiner assim que este precisa de mudar à campanha do bate-papo CCX)
2. Nas etiquetas, adicionar as mesmas etiquetas que a alimentação do bate-papo CCX tem, assim que os contatos do bate-papo que combina aquelas etiquetas serão pegados e enviados
3. Forneça uma lista de endereços a quem você quer enviar as mensagens IM todas as vezes que um contato do bate-papo vem através

4. Na mensagem, você pode fornecer qualquer tipo de mensagem. Use o variável integrada \$ {SC_SCREEN_URL} que fornecerá um link a este contato do bate-papo

Etapas 3. injetam um pedido do bate-papo e testam-no

1. Injete um pedido do bate-papo na alimentação do bate-papo.
2. Se toda vai bem, os endereços alistaram na notificação IM criada em etapa 2 devem obter um sibilo com a informação de contato do bate-papo, segundo as indicações da imagem.



3. Também, você pode validar tudo em SocialMiner verificando o estado da notificação e o status de conexão XMPP, ambo devem ser verdes com tiquetaque-Mark.

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

Verificar

No momento, não há procedimento de verificação disponível para esta configuração.

Troubleshooting

Esta seção fornece a informação que você pode se usar a fim pesquisar defeitos sua configuração,

Estes entram Cisco SocialMiner devem ajudar em identificar toda a edição com a configuração

acima:

- Serviço do Runtime de Cisco SocialMiner
- Server de Cisco SocialMiner XMPP