将SocialMiner与Cisco Unified Presence Servers(CUPS)集成，以发送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

本文档介绍SocialMiner如何使用XMPP（可扩展消息传送和在线状态协议）向任何可以处理这些通知的服务器发出IM通知。本指南将引导我们完成在CUPS(Cisco Unified Presence Server)的帮助下创建到Jabber客户端的IM通知的配置。

先决条件

要求

Cisco 建议您了解以下主题：

- Contact Center Express(UCCX)知识和与Cisco SocialMiner集成的系统，用于通过Finesse进行网络聊天
- 将Cisco Unified Communications Manager(CUCM)与Cisco Unified Presence(CUPS)集成，以实现Jabber客户端的在线状态和IM（即时消息）

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客户端（11.0或更高版本）
- Cisco Unified Communications Manager（11.0或更高版本）

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)部署都在环境中部署了通过Jabber连接的Presence服务器。Jabber用户也可以是公司的管理员，不需要属于联系中心环境的一部分，并且希望在聊天联系人到达联系中心时收到通知。这是通过SocialMiner发送给相应Jabber用户的自定义通知。

> 注意：虽然此解决方案不是思科经过完全测试的解决方案，但此配置有助于为Jabber客户端创建通知。但是，本文档未考虑可能阻止功能从在线状态端工作的自定义配置。

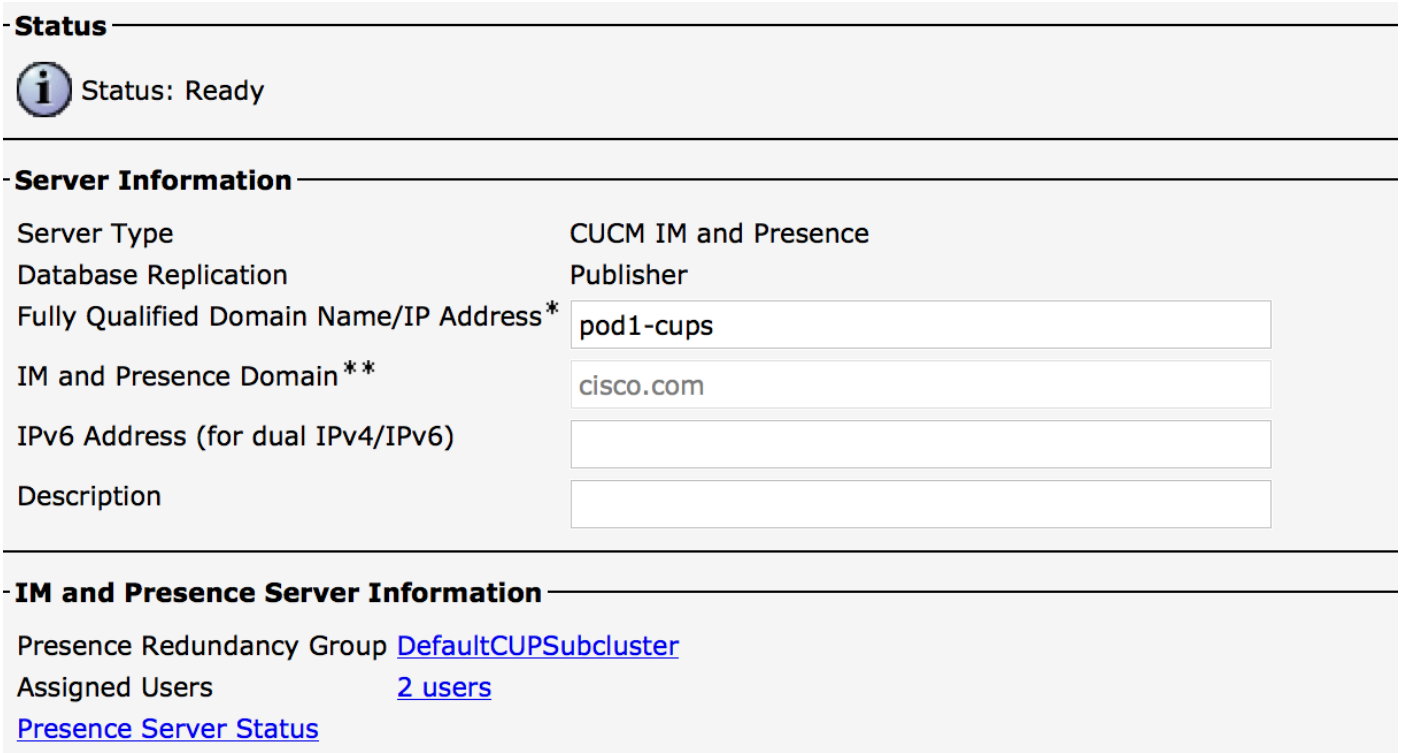
> 注意：以上部分列出的版本是配置成功运行的版本。此功能可能适用于每个相应产品的上一个/更高版本，也可能不适用。此外，SocialMiner 11.5及其他UC产品（如CCX）将于2016年7月试用。

配置

使用Finesse的基于座席的WebChat的配置保持不变。仅当基于UCCX且具有Finesse的WebChat与Cisco SocialMiner配合使用时，此配置才有效。

使用在线状态服务器配置IM通知的过程：

1.在您的环境中安装和部署Cisco Unified Presence Server。从10.x及更高版本开始，Presence Server将添加为Call Manager Configuration页面中的系统节点，如图所示。



2.在蓝屏安装Presence Server之后，确保启动并激活了Presence上所需的所有服务，如图所示。

IM and Presence Services

	Service Name	Status:	Activation Status	Start Time	Up Time
○	Cisco SIP Proxy	Started	Activated	Fri Feb 26 21:27:38 2016	1 days 22:07:33
○	Cisco Presence Engine	Started	Activated	Fri Feb 26 21:27:54 2016	1 days 22:07:17
○	Cisco XCP Text Conference Manager	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34
○	Cisco XCP Web Connection Manager	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34
○	Cisco XCP Connection Manager	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34
○	Cisco XCP SIP Federation Connection Manager	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34
○	Cisco XCP XMPP Federation Connection Manager	Not Running	Activated		
○	Cisco XCP File Transfer Manager	Not Running	Activated		
○	Cisco XCP Message Archiver	Not Running	Activated		
○	Cisco XCP Directory Service	Not Running	Activated		
○	Cisco XCP Authentication Service	Started	Activated	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:54:34

如图所示，确保网络服务已启动XCP路由器服务并且正在运行：

IM and Presence Services

	Service Name	Status:	Start Time	Up Time
○	Cisco Sync Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:15 2016	1 days 22:57:57
○	Cisco Login Datastore	Running	Fri Feb 26 20:37:57 2016	1 days 22:58:15
○	Cisco Route Datastore	Running	Fri Feb 26 20:37:59 2016	1 days 22:58:13
○	Cisco Config Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:29 2016	1 days 22:57:43
○	Cisco OAM Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:31 2016	1 days 22:57:41
○	Cisco Client Profile Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:37 2016	1 days 22:57:35
○	Cisco Intercluster Sync Agent	Running	Fri Feb 26 20:38:18 2016	1 days 22:57:54
○	Cisco XCP Config Manager	Running	Fri Feb 26 20:38:17 2016	1 days 22:57:55
○	Cisco XCP Router	Running	Sat Feb 27 09:40:37 2016	1 days 09:55:35
○	Cisco Server Recovery Manager	Running	Fri Feb 26 20:38:30 2016	1 days 22:57:42
○	Cisco IM and Presence Data Monitor	Running	Fri Feb 26 20:38:16 2016	1 days 22:57:56
○	Cisco Presence Datastore	Running	Fri Feb 26 20:38:24 2016	1 days 22:57:48
○	Cisco SIP Registration Datastore	Running	Fri Feb 26 20:38:25 2016	1 days 22:57:47
○	Cisco RCC Device Selection Service	Running	Fri Feb 26 20:38:34 2016	1 days 22:57:38

3.确保有用户从Call Manager同步到CUPS，如图所示。

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

要使用户成功同步到在线状态，我们需要在Call Manager上具有以下设置。

> 注意：这些屏幕截图显示其中一个用户的配置，另一个用户完全相同。

“最终用户”页可确保用户被选择用于IM和在线状态。此外，用户必须与CSF设备关联，如图所示。

Service Settings

☑ Home Cluster

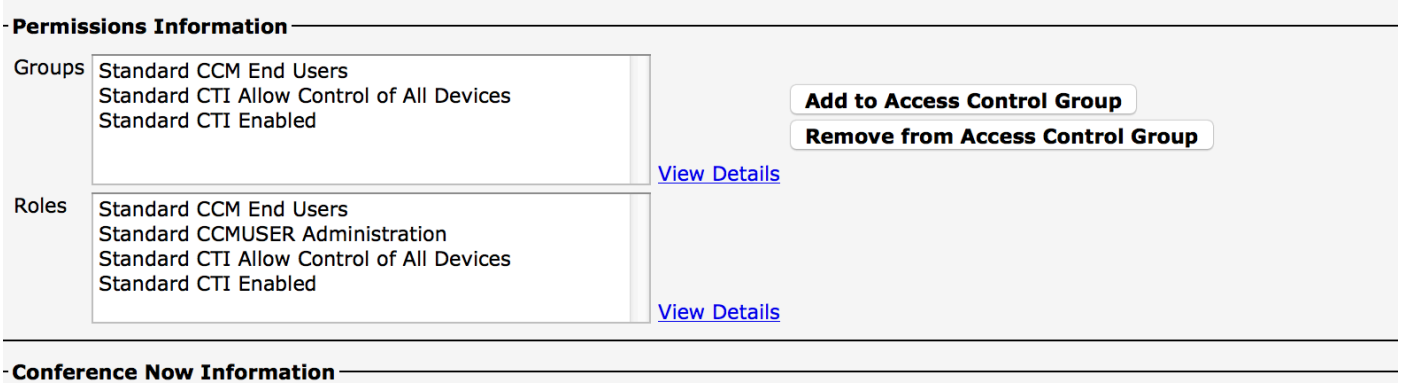
☑ Enable User for Unified CM IM and Presence (Configure IM and Presence in the associated UC Service Profile)

☐ Include meeting information in presence(Requires Exchange Presence Gateway to be configured on CUCM IM and Presence server)

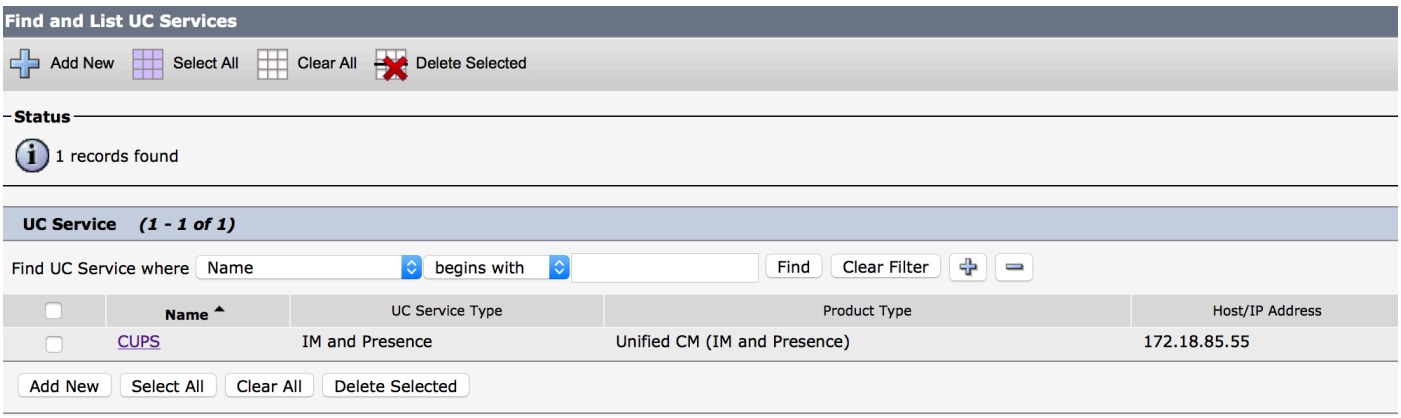
Presence Viewer for User

UC Service Profile CUPS View Details

最终用户还需要具有以下组和角色：



相应的UC服务配置文件和UC服务从User Management - User Settings部分创建。

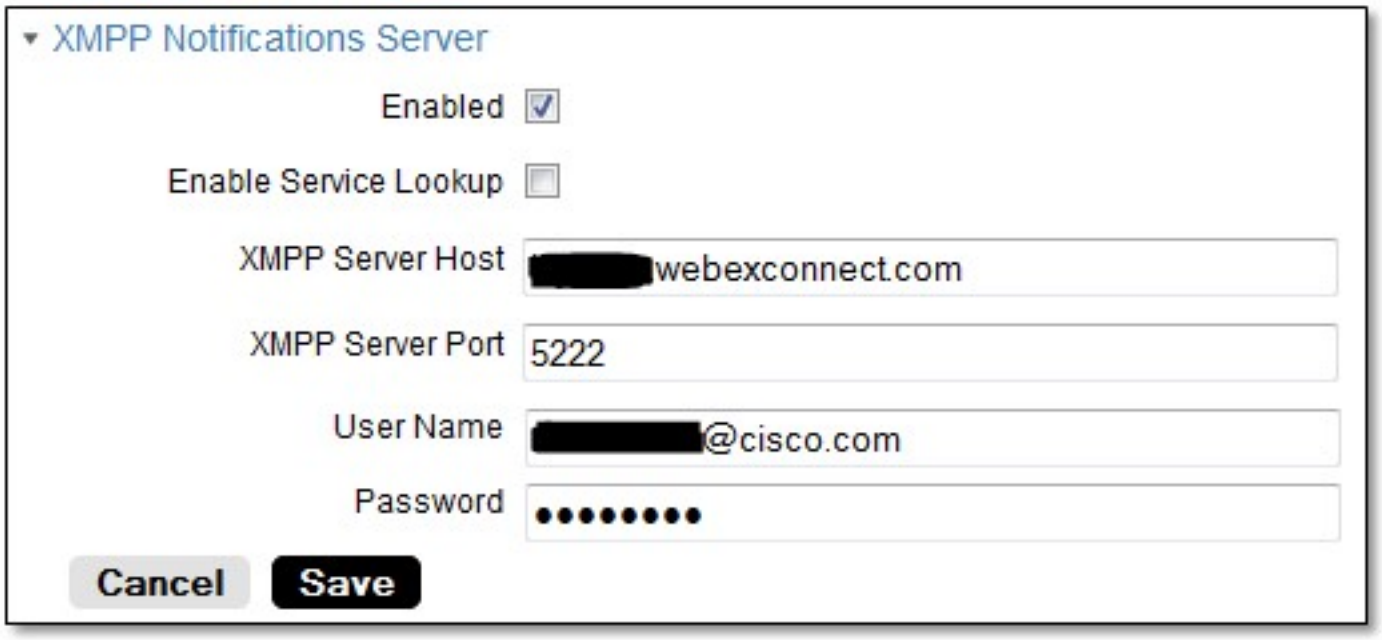




4.通过jabber用户帐户登录Jabber。请注意，上述配置还显示了另一个名为socialjabber的用户，该用户具有完全相同的配置。但是，无需使用此用户登录Jabber，因为SocialMiner需要用户进行身份验证，该用户将代表此用户向所有其他用户发送IM通知。

5.登录到“SocialMiner管理”页：

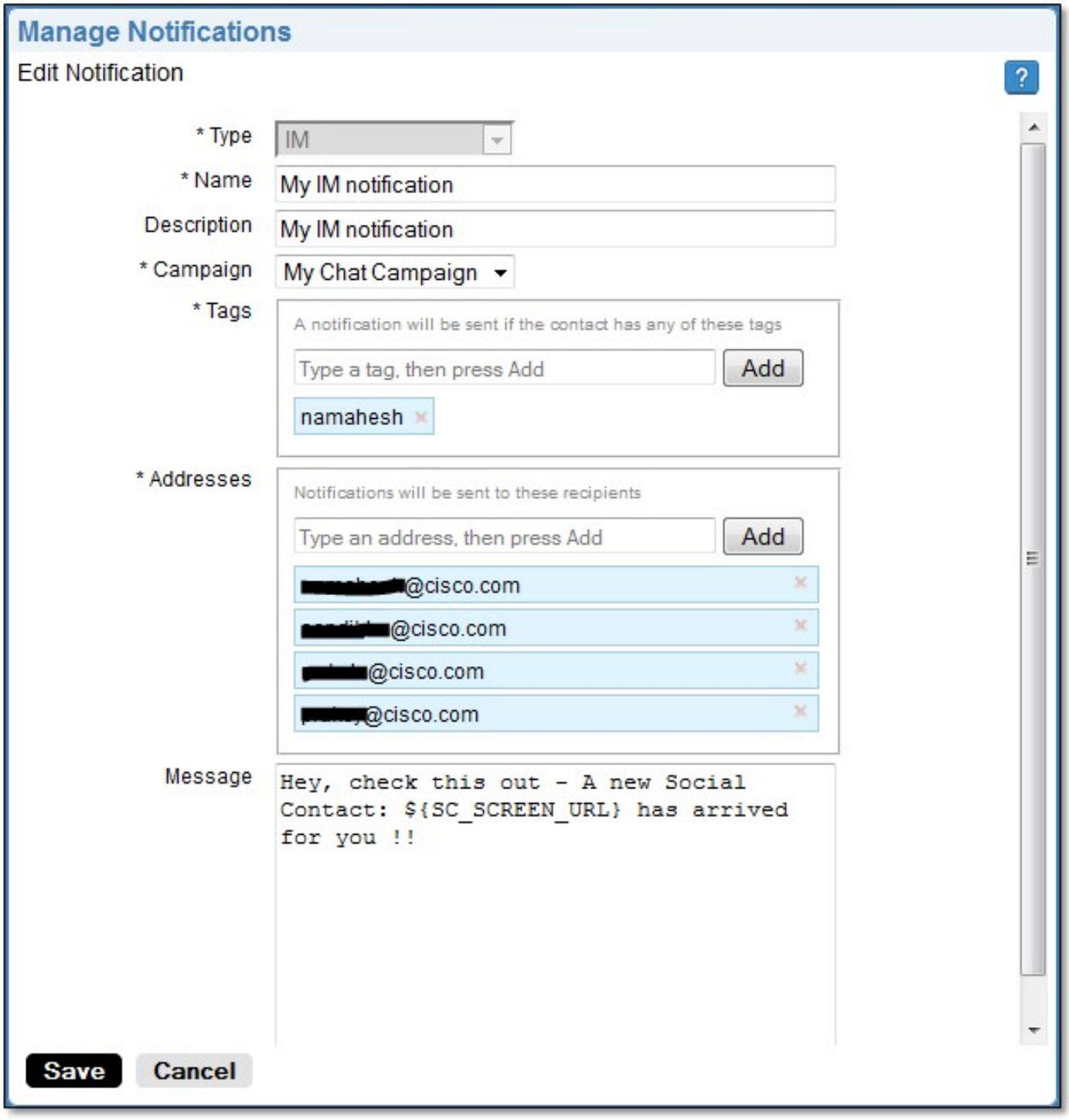
步骤1.在SocialMiner中配置XMPP服务器。



此处使用的Username是SocialMiner将代表其进行身份验证、建立XMPP连接并发送消息的用户。这可能是我们在IM/Presence服务器或任何普通个人帐户上调配的僵尸帐户。

还要确保从SocialMiner对该XMPP服务器的DNS解析正常，并且从SocialMiner可以访问具有端口的主机。

步骤2.在SocialMiner中创建即时消息通知。



1. 在Campaign（活动）字段中选择CCX Chat Campaign（CCX聊天活动）(屏幕截图显示My Chat Campaign（我的聊天活动），因为它是与SocialMiner进行独立聊天会话时拍摄的，因此需要更改为CCX Chat Campaign（CCX聊天活动）
2. 在标签中，添加CCX聊天源具有的相同标签，因此系统将提取并发送与这些标签匹配的聊天联系人
3. 提供您希望在每次聊天联系人出现时向其发送IM消息的地址列表
4. 在消息中，您可以提供任何类型的消息。使用内置变量${SC_SCREEN_URL}，该变量将提供此聊天联系人的链接

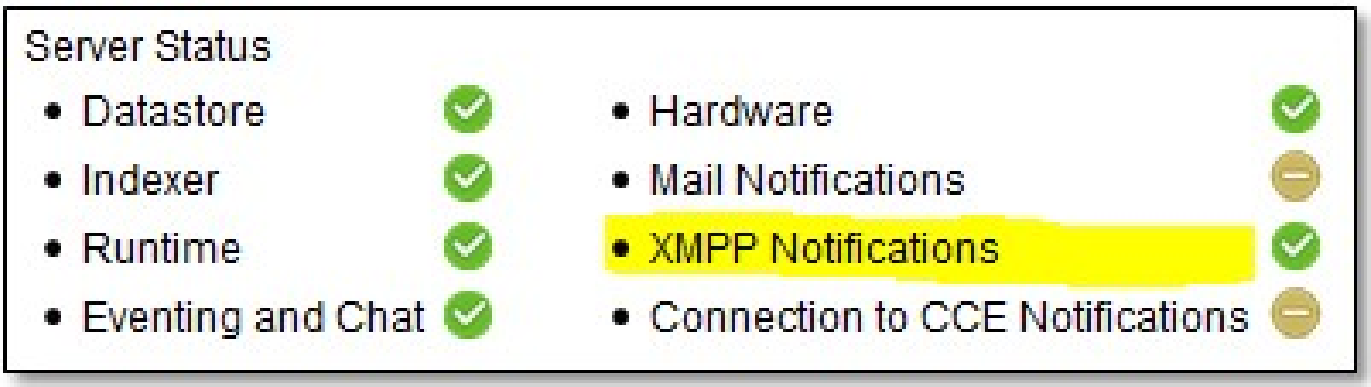
步骤3.插入聊天请求并进行测试

1. 将聊天请求插入聊天源。

2. 如果一切顺利，第2步中创建的IM通知中列出的地址应能使用聊天联系人信息执行ping操作，如图所示。



3. 此外，还可以通过检查通知状态和XMPP连接状态来验证SocialMiner中的所有内容，这两个状态都应该为绿色且带有勾选号。



验证

当前没有可用于此配置的验证过程。

故障排除

本节提供可用于对配置进行故障排除的信息，

Cisco SocialMiner上的这些日志应有助于识别上述配置的任何问题：

- Cisco SocialMiner运行时服务

- Cisco SocialMiner XMPP服务器

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。

关于此翻译
思科采用人工翻译与机器翻译相结合的方式将此文档翻译成不同语言，希望全球的用户都能通过各自的语言得到支持性的内容。

请注意：即使是最好的机器翻译，其准确度也不及专业翻译人员的水平。

Cisco Systems, Inc. 对于翻译的准确性不承担任何责任，并建议您总是参考英文原始文档（已提供链接）。