

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

## Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[背景信息](#)

[Configure](#)

[Verify](#)

[Troubleshoot](#)

## Introduction

本文描述SocialMiner如何能散发IM Notifications与使用XMPP (可扩展消息传送和存在协议)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。

## Prerequisites

### Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- Contact Center Express (UCCX)知识和系统集成WebChat的Cisco SocialMiner与精良
- Cisco Unified通信管理器(CUCM)的集成以Cisco Unified Presence (CUP)存在和IM的(即时消息) Jabber客户端

### Components Used

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)
- Cisco SocialMiner (11.5或更高)
- Cisco Unified Presence Server (11.0或更高)
- Jabber客户端(11.0或更高)
- Cisco Unified通信管理器(11.0或更高)

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment.All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration.If your network is live, make sure that you understand the potential impact of any command.

## 背景信息

许多统一的通信(UC)配置有Presence Server在连接的环境通过Jabber。Jabber用户可能也是不需要是联系中心环境的部分公司的管理员，并且希望接收通知，当聊天联系达到联系中心时。这是通过SocialMiner被发送的一个自定义通知到对应的Jabber用户。

**Note:**虽然这不是从Cisco的一个完全地测试的解决方案，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存在边工作到考虑的客户化配置。

**Note:**在上述部分列出的版本是配置顺利地工作的那个。此功能在早先在其中每一个可能或可能不运作/以后发布对应的产品。并且与其他UC产品一起的SocialMiner 11.5例如CCX在2016年7月前暂时地是可用的。

## Configure

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与Cisco SocialMiner一起使用，此配置是有效的。

配置IM通知的程序用Presence Server：

1. 安装并且配置Cisco Unified Presence Server在您的环境里。如镜像所显示，开始10.x和以后，Presence Server被添加作为在呼叫管理器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，请保证所有在存在的要求的服务开创并且被激活，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. 保证有用户同步对从呼叫管理器的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
<a href="#">jabberuser</a>		Jabber User	jabberuser@cisco.com			pod1-cups	DefaultCUPSubcluster
<a href="#">socialjabber</a>		Social Jabber	socialjabber@cisco.com			pod1-cups	DefaultCUPSubcluster

对于用户顺利地同步对存在，我们需要有在呼叫管理器的以下设置。

**Note:**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。

终端用户页保证用户为IM和存在选择。如镜像所显示，并且用户必须与CSFS设备产生关联。

**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

终端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	<a href="#">View Details</a>	<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	<a href="#">View Details</a>		

### Conference Now Information

对应的UC服务档案和UC服务从用户管理被创建-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被呼叫的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通知到所有其他用户代表此用户的认证的一个用户。

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帐户也许设置的幼体帐户。

并且请保证对那的DNS解析XMPP服务器从SocialMiner优良发生，并且有端口的主机从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

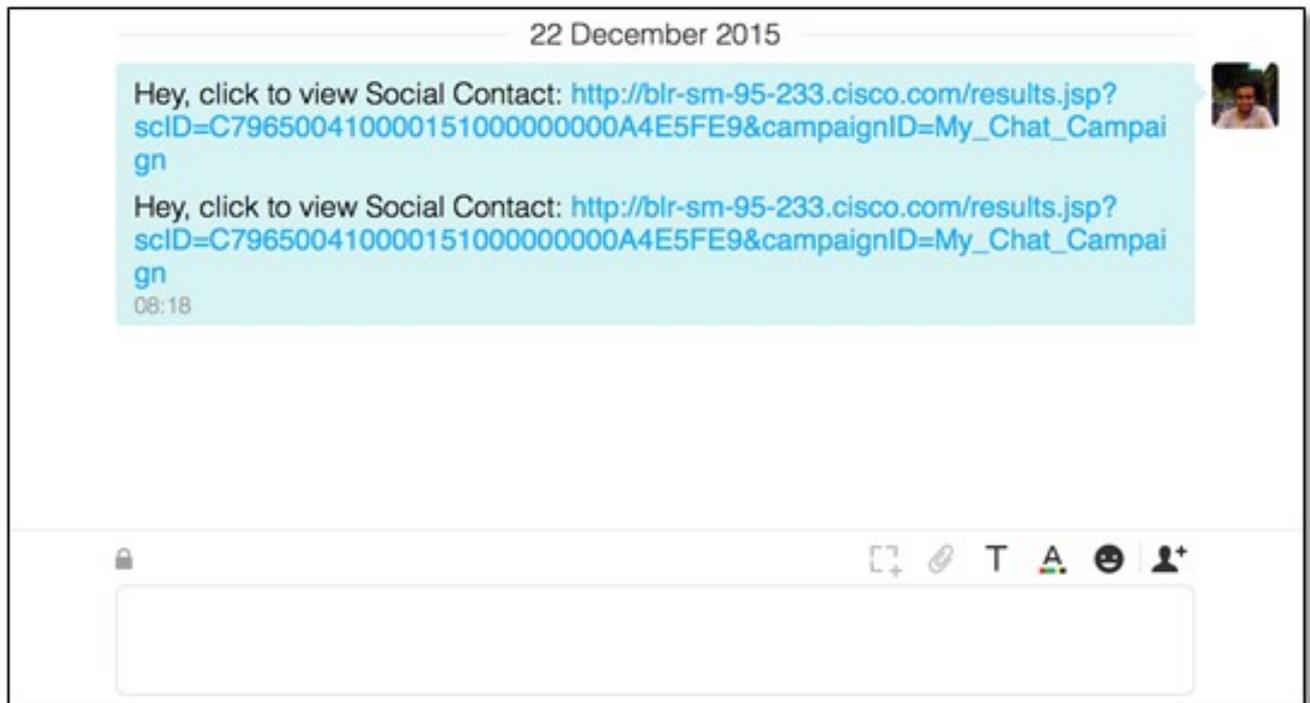
Message

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

1. 选择在活动字段的CCX聊天活动(屏幕画面说我的聊天活动，为与SocialMiner的一次独立聊天会话被采取了，因此这需要更改到CCX聊天活动)
2. 在标记，请添加配比的CCX聊天结转有的同样标记，因此聊天联系那些标记将被拾起并且被发送
3. 提供您要传送IM信息聊天联系每次来通过地址的列表
4. 在消息，您能提供任何消息。请使用将提供此聊天联系的一条链路的内藏的变量`${SC_SCREEN_URL}`

### 第3步注入聊天请求并且测试它

1. 注入聊天请求聊天结转。
2. 如果它全部进展顺利，如镜像所显示，地址在创建的IM通知列出了第2步应该获得与聊天联络信息的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标记。

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

## Verify

当前没有可用于此配置的验证过程。

## Troubleshoot

此部分提供您能使用为了排除您的配置故障的信息，

这些在识别注册Cisco SocialMiner应该帮助上述配置的所有问题：

- Cisco SocialMiner运行时间服务
- Cisco SocialMiner XMPP服务器