

# UCCX 11.6 ىل ع Gmail عم SocialMiner جم د

## تايوت حمل

[قمدق مل](#)

[قيساس ال تابلط مل](#)

[تابلط مل](#)

[قمدختس مل تانوك مل](#)

[Google باسح يف تاداع ال](#)

[Gmail باسح ال IMAP تابلط مل](#)

[Gmail باسح ال لوصول مل SocialMiner ل حمل مل](#)

[SOCKS ليك و نيوكت](#)

[ليك ول لي نورتك ال ال ديرب ال نيوكت](#)

[قحص ال نم ققحت ال](#)

[اهال ص او عا طخ ال فاشك تس](#)

[عار ال](#)

## قمدق مل

يف ليك ول لي نورتك ال ال ديرب ال عزي مل Gmail عم SocialMiner لم اکت دن تس مل اذه فص ي Cisco Unified Contact Center Express (UCCX). SocialMiner جم دن كم ي، (1) 11.6 رادص ال نم ادب. ةبل ل IMAP:587 SMTP و IMAP:993 ربع نام أب لوصول (SOCKS5 ليك و مادختس اب Gmail عم (قني عم Gmail ديرب

## قيساس ال تابلط مل

### تابلط مل

ةيلات ال عيضاوم ل اب ة فرعم كيدل نوكت نأب Cisco ي صوت

- UCCX ةراد
- SocialMiner

### قمدختس مل تانوك مل

ةيلات ال ةي دام ال تانوك مل او جم ار ب ال تارادص ال دن تس مل اذه يف ة دراو ال تامول عم ال دن تس

- SocialMiner، رادص ال (1) 11.6
- UCCX، رادص ال (1) 11.6
- ال (587) SMTP و (993) IMAP تالاصت ال نم ال TCP لاصت اب حم سي يذل SOCK5 ليك و Gmail
- لم اع ال Gmail باسح

ةفاضا قيرط نع FQDN ربع SOCKS ليك و ال لوصول ال ع CCX ةردق نم دكأت: **عظالم** DNS ب ةصا ال ةي مام ال او ةيسك ال ا شح ب ال تاي لم ع يف تال ا خ ال

مداخل اللى لوصول اية ناك م اوصول اة قد نم ققحت لل هذه CLI رم او ا م ادخت سا كنكم ي

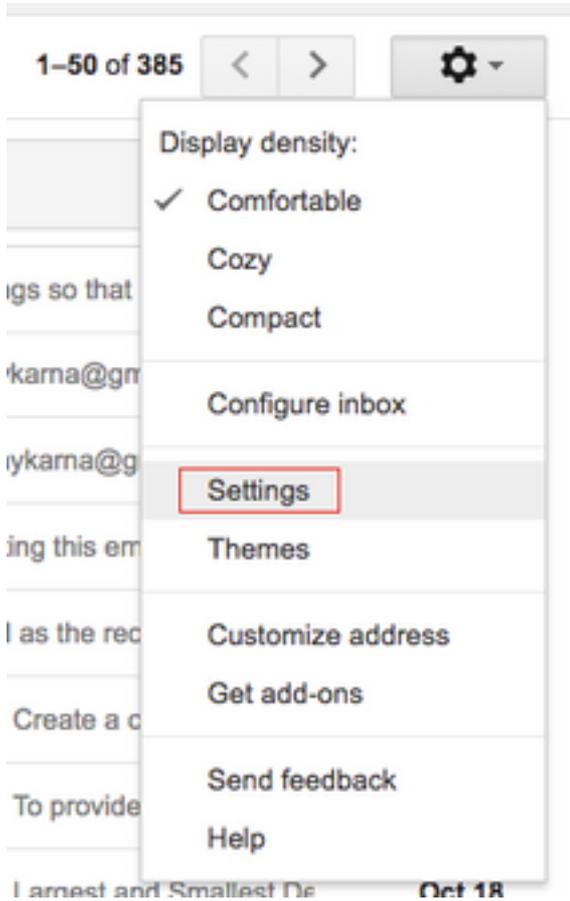
```
CLI: utils network ping <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.IP.ADDRESS>
```

ة صاخ اة ل م عم اة ئب ب ي ف اة و و م ل اة زه ا ل ا نم دن ت س م ل ا اذ ه ي ف اة و ل ا ا م و ل ع م ل ا ا ش ن ا م ت ت ن ا ك ا ذ ا . ( ي ض ا ر ت ف ا ) ح و س م م ن ي و ك ت ب دن ت س م ل ا اذ ه ي ف اة م د خ ت س م ل ا اة زه ا ل ا ع ي م ج ا ا ب ر م ا ي ا ل ل م ت ح م ل ا ر ي ث ا ت ل ل ك م ه ف ن م د ك ا ت ف ، ل ي غ ش ت ل ا د ي ق ك ت ك ت ب ش

## Google باسح ي ف ت ا د ا د ا ل ا

### Gmail باسح اللى IMAP تابلطب حامس ل ا

اة و و م ل ا ت ا د ا د ا ل ا اة ن و و ي ا ل ع ر ق ن ا . ك ب ص ا خ ل ا Gmail باسح اللى ل و خ د ل ا ل ي ج س ت 1 . اة و ط خ ل ا اة ر و و ص ل ا ي ف ح و م و ه ا م ك ، اة ح ف ص ل ا ن م ي و ل ع ل ا ن م ي ا ل ا ب ن ا ج ل ا ي ف



اة ر و و ص ل ا ي ف ح و م و ه ا م ك ، IMAP ن ي ك م ت ع ب ر م د د ح ، POP/IMAP و ه ي ج و ت ل ا اة د ا ع ا ت ح ت 2 . اة و ط خ ل ا

General Labels Inbox Accounts and Import Filters and Blocked Addresses **Forwarding and POP/IMAP** Add-ons Chat Labs Offline Themes

**Forwarding:**  
[Learn more](#)

Tip: You can also forward only some of your mail by [creating a filter!](#)

**POP Download:**  
[Learn more](#)

1. Status: **POP is enabled** for all mail  
 Enable POP for all mail (even mail that's already been downloaded)  
 Enable POP for mail that arrives from now on  
 Disable POP

2. When messages are accessed with POP

3. Configure your email client (e.g. Outlook, Eudora, Netscape Mail)  
[Configuration instructions](#)

**IMAP Access:**  
(access Gmail from other clients using IMAP)  
[Learn more](#)

Status: **IMAP is enabled**  
 Enable IMAP  
 Disable IMAP

When I mark a message in IMAP as deleted:  
 Auto-Expunge on - Immediately update the server. (default)  
 Auto-Expunge off - Wait for the client to update the server.

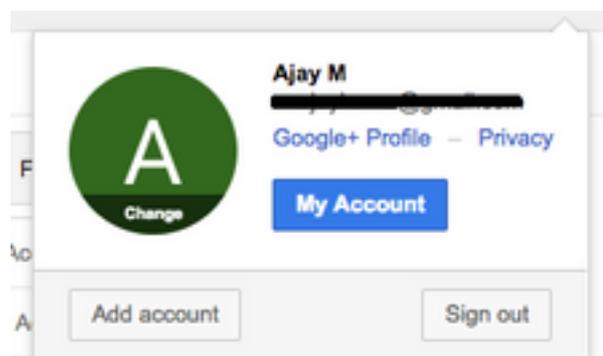
When a message is marked as deleted and expunged from the last visible IMAP folder:  
 Archive the message (default)  
 Move the message to the Trash  
 Immediately delete the message forever

Folder Size Limits  
 Do not limit the number of messages in an IMAP folder (default)  
 Limit IMAP folders to contain no more than this many messages

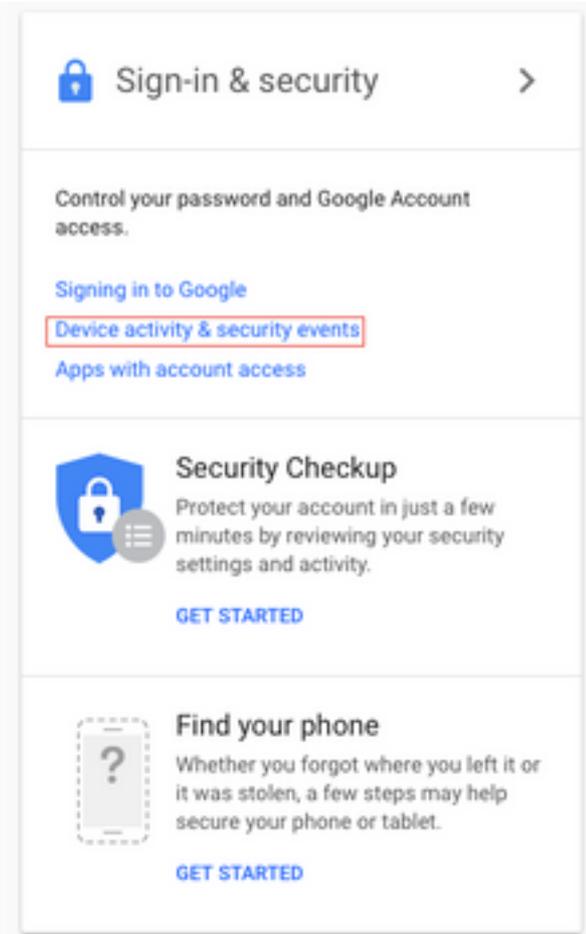
Configure your email client (e.g. Outlook, Thunderbird, iPhone)  
[Configuration instructions](#)

## Gmail باسح ىلى لوصول اب SocialMiner ل حامسلا

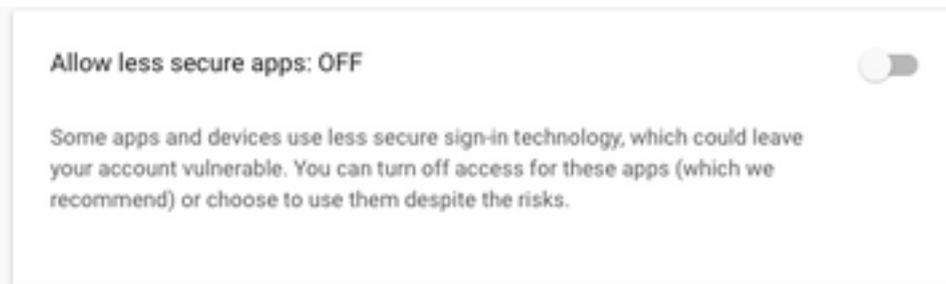
نم يال بنجال ي ف دوجوملا ي باسح قوف رقنا. Gmail باسح ىلى لوصول ليجست 1. ةوطخلا ةروصل ي ف حضوم وه امك، ةحفصلا نم يولعل.



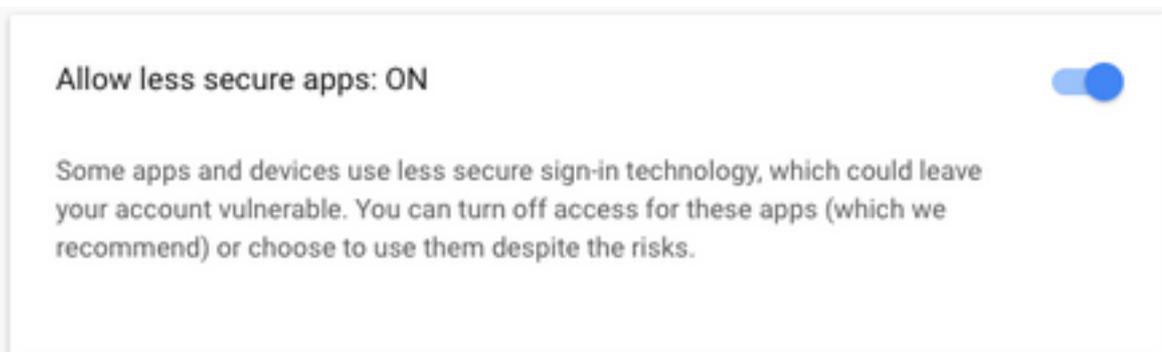
طاشن شادحأ قوف رقنا. ةديج ةحفص ي ف تادادعال تاراخي نم عساو قاطن حت في 2. ةوطخلا ةروصل ي ف حضوم وه امك، نامألاو لوصول ليجست مسق نمض نامألاو زاوجل.



حامس لارايل ن ع شحل ل لفسأل ريرمتلاب مق ،ةروصل ايف حضوم وه امك .3 ةوطخل افاقيل اديق :انام لقال افاقيل بطلل



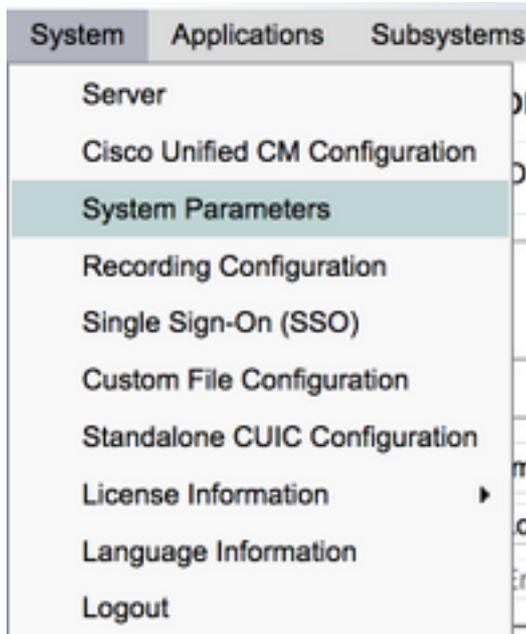
:انام لقال افاقيل بطلل حامس لارايل نيكمتب مق ،ةروصل ايف حضوم وه امك .4 ةوطخل افاقيل اديق .



SOCKS ليكو نيوكت

و HTTP ليك و لخدأ م ث ،ةياهنلا لى لى لقتنا و ماظنلا تاملعم > ماظنلا لى لى لقتنا 1. ةوطخل لوصول هم ادختسا متيل SOCKS.

ربع نمألا لاصتال 993/587 ةنمألا TCP ذفانم ربع Gmail لى لوصول SOCKS ليك و مزلي IMAP/SMTP.



Proxy Parameters			
Parameter Name	Parameter Value		Suggested Value
Http	proxy.esl.cisco.com	: 8080 (Hostname:Port)	
SOCKS Proxy	proxy-ams-1.cisco.com	: 1080 (Hostname:Port)	1080
SOCKS Username			(optional)
SOCKS Password			(optional)

## ليك و لى نورتك لى لى ديربلا نيوك

> RmCm > ةيعرفلا ةمظنألا لى لى لقتنا و UCCX AppAdmin لى لى لخدلا لى لى جستب مق 1. ةوطخل Skill.



لى لى مهنىي عتبت مق و ،كي دل Gmail ءالكول نيورتك لى لى ديربلا تاراهم ءاشناب مق 2. ةوطخل كئلالو.

SocialMiner نيوك > نيورتك لى لى ديربلا و ءش دردل > ةيعرفلا ةمظنألا لى لى لقتنا 3. ةوطخل لى لى حضوم وه امك ، Save قوف رقنا و مدختس مالمسا رورم ءم لك ، SocialMiner FQDN لخدأ نألا و ءروصللا.

## SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

**Configure SocialMiner**

IP Address / Host Name \*:

User Name\*:

Password\*:

Save Cancel

Save

**SocialMiner Status**

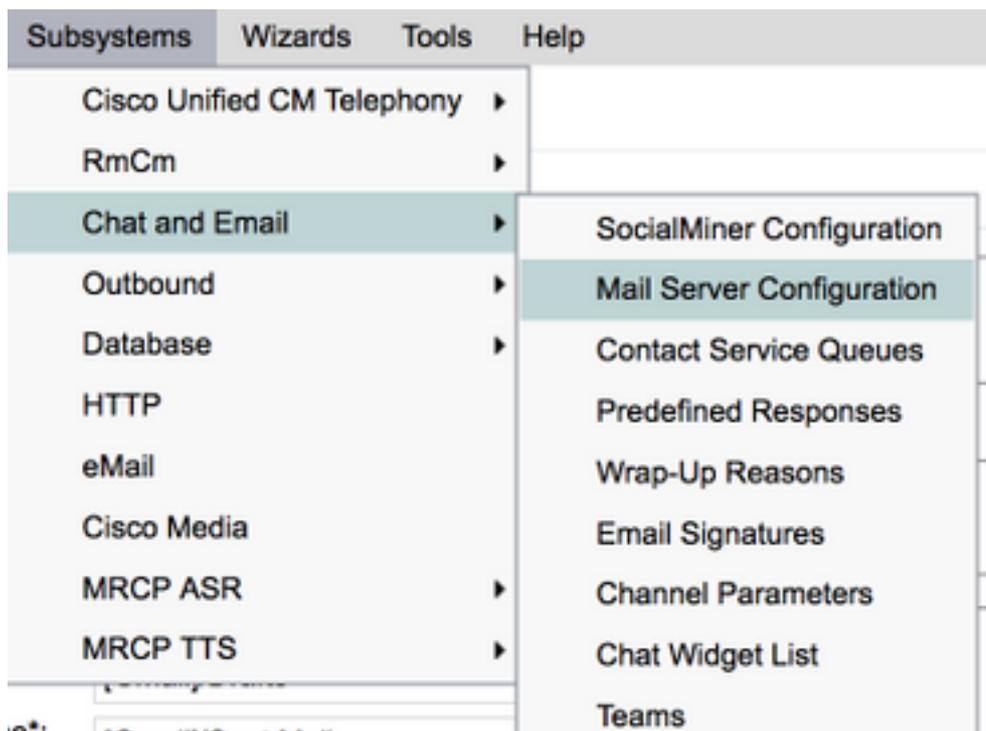
- Feeds: ✓
- Campaigns: ✓
- Notifications: ⚠
- Email Server: ✓

**i** \*- indicates required item

**i** \*-HostName / IPAddress will be resolved to fully qualified domain name

مداخ نيوكت > نيورتكلال دي ربال او شدردل > ة عرفال ة مظنال ال ل لقتنا 4. ة وطلخال  
FQDN. ف SMTP و IMAP ناونع لخدأ نال او، دي ربال

ة. نال ة روصلال في حضورم وه امك، ثي دحت/ظفح لعل رقنا و SOCKS ليلكو نيوكمت ب مق



## Mail Server Configuration

 Update  Cancel

Status

 Ready

Mail Server Settings

Mail Server:

IMAP Folder Structure

Drafts Folder Name\*:

Sent Items Folder Name\*:

Incoming (Secure IMAP)

Host Name\*:

Port Number\*:

Outgoing (Secure SMTP)

Host Name\*:

Port Number\*:

Proxy Settings

SOCKS:  Enable  Disable  
socks://proxy-ams-1.cisco.com:1080

Description:  Maximum 100 characters

 \*- Indicates required item

 Host Names must be in Fully Qualified Domain Name (FQDN) format

مءاوقب لاصتالا > ینورتكللال ڊرپلاو ةشدرللا > ةعرفلا ةمظنألا ىلإ لقتنا 5. ةوطخلا  
لاخدا > ینورتكللال ةباتكلا ڊرپ دح، مسا لاخدا نألا، ڊدج ةفاضلا > ةمدخلا راطتنا  
<username>@gmail.com، رورملا ةملاك > ینورتكللال رابتللا قوف رقتنا

Subsystems	Wizards	Tools	Help
Cisco Unified CM Telephony	▶		
RmCm	▶		
Chat and Email	▶	Cancel	
Outbound	▶	SocialMiner Configuration	
Database	▶	Mail Server Configuration	
HTTP		Contact Service Queues	
eMail		Predefined Responses	
Cisco Media		Wrap-Up Reasons	
MRCP ASR	▶	Email Signatures	
MRCP TTS	▶	Channel Parameters	
		Chat Widget List	

## Contact Service Queue Configuration

Next
 Delete
 Open Printable Report
 Cancel

Status

Ready

CSQ Name*:	<input type="text" value="Gmail"/>
Resource Selection Criteria*:	<input type="text" value="Longest Available"/>
CSQ Type*:	<input type="text" value="Email"/>
<hr/>	
Mail Server:	<input type="text" value="imap.gmail.com"/>
Email username*:	<input type="text" value="██████████@gmail.co"/>
Email password*:	<input type="password" value="....."/>
Inbox Folder Name*:	<input type="text" value="Inbox"/>
Drafts Folder Name:	<input type="text" value="[Gmail]/Drafts"/>
Sent Items Folder Name:	<input type="text" value="[Gmail]/Sent Mail"/>
	<input type="button" value="Test Configuration"/>
<hr/>	
Poll Interval (Seconds)*:	<input type="text" value="10"/>
Snapshot Age (Minutes)*:	<input type="text" value="120"/>

\*- indicates required item

اجحان رابتخالال نيوكت نوكي نأ بجي، عارجال اذه دعب 6. ةوطخال

## Contact Service Queue Configuration

 Next  Delete  Open Printable Report  Cancel

Status

 Test Configuration is successful.

---

CSQ Name\*:

Resource Selection Criteria\*:

CSQ Type\*:

---

Mail Server:

Email username\*:

Email password\*:

Inbox Folder Name\*:

Drafts Folder Name:

Sent Items Folder Name:

---

Poll Interval (Seconds)\*:

Snapshot Age (Minutes)\*:

 \*- indicates required item

CSQ ل مهديدت متيل ءالكولل ةبولطملا تاراهملا ةفاضاب مقو، يلاتلا قوف رقنا 7. ةوطخال  
ءاهن قوف رقنا م، اذه

## ةحصلال نم ققحتلا

ليكوللا بتكم حطس لىل لصت يتلا ينورتكلال دبربال لئاسر نم ققحت

Supervisor Agent3 (agent3) - Extension 62003  
CISCO Not Ready - Coffee NR 36:33

Manage Team My History Team Data Queue Data Manage Customer **Manage Chat and Email**

Make a New Call

Ready for Chat and Email

Manage Chat and Email

10/31/2017 12:20 PM

no-reply@accounts.google.com  
10/31/2017 12:18 PM

From: [redacted]@gmail.com  
Sent: Tuesday, October 31, 2017 12:20 PM  
To: [redacted]@gmail.com  
Subject: Notification: Lunch @ Tue 31 Oct 2017 12:30 - 13:30 ([redacted]@gmail.com)

To: [redacted]@gmail.com x  
Subject: Re: Notification: Lunch @ Tue 31 Oct 2017 12:30 - 13:30 ([redacted]@gmail.com)  
Queue: Gmail

**Lunch** [more details >](#)  
When Tue 31 Oct 2017 12:30 - 13:30 India Standard Time

Thank you,  
We will get back to you with the required information.

## اهحال صاوا عااخال فاشكسا

انه حضوم وه امك اطلال هجاوم مدختسم لل نكمي ،نيوكتلا رابتخا اناثا ،نايخال ضعب ي ف

CSQ نيوكت عااخال

رورملا ةملاك وينورتكلال ديربلا مدختسم مسا قباطتي ال

## Contact Service Queue Configuration

Next Delete Open Printable Report Cancel

Status

**CSQs Configuration Errors**

Email Username and Password do not match.

CSQ Name\*:

Resource Selection Criteria\*:

CSQ Type\*:

---

Mail Server:

Email username\*:

Email password\*:

Inbox Folder Name\*:

Drafts Folder Name:

Sent Items Folder Name:

---

Poll Interval (Seconds)\*:

Snapshot Age (Minutes)\*:

\*- indicates required item

ةجيتنللا تاذ لئاسرللا هذه ىرت ، SocialMiner لي غشت تقوئالجس نم ققحتللا دنع {FAILURE=AUTHENTICATION\_FAILURE}

```
0000311932: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:27:59.305 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
Checking smtp connection for smtp.gmail.com:587with user:<mailbox>@gmail.com
0000311935: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:28:04.806 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
smtp connection check for smtp.gmail.com:587 Result {FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE}
0000311936: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:28:04.806 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
Checking IMAP connection for imap.gmail.com:993with user:<mailbox>@gmail.com
0000311941: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:28:09.160 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
IMAP connection check imap.gmail.com:993 Result {[Gmail]/Sent
Mail={FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE}, [Gmail]/Drafts={FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE},
Inbox={FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE}}
```

ه عنم مت باسحللا لوخد ليجست نأ رهظي يذلا راعشللا اذه ىرت ،ينعمل Gmail باسح نم ققحت نامأ تادادع ةطساوب



ةمچرتل هذه لوج

ةللأل تاي نقتل نم ةومچم مادختساب دن تسمل اذہ Cisco تچرت  
ملاعلاء انءمچي فني مدختسمل معدى وتحم مي دقتل ةيرشبل او  
امك ةقيقد نوك تنل ةللأل ةمچرت لصف أن ةظحال مچري. ةصاغل مهتبل ب  
Cisco يلخت. فرتحم مچرت مامدقي يتل ةيفارتحال ةمچرتل عم لالحل وه  
ىلإ أمئاد ةوچرلاب يصوت وتامچرتل هذه ةقد نع اهتيلوئسم Cisco  
Systems (رفوتم طبارل) يلصلأل يزي لچنل دن تسمل