

Integration von SocialMiner mit Gmail in UCCX 11.6

Inhalt

[Einführung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Einstellungen in Google Account](#)

[IMAP-Anfragen an Ihr Gmail-Konto zulassen](#)

[Zulassen des Zugriffs auf Ihr Gmail-Konto bei SocialMiner](#)

[Konfigurieren des SOCKS-Proxys](#)

[Agent-E-Mail konfigurieren](#)

[Überprüfen](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Vorgehensweise](#)

Einführung

Dieses Dokument beschreibt die Integration von SocialMiner in Gmail für die Agent E-Mail-Funktion in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX). Ab Version 1.6(1) kann SocialMiner mithilfe eines SOCKS5-Proxys in Gmail integriert werden (um sicher über IMAP:993 und SMTP:587 IMAP für eine bestimmte Gmail-Mailbox zu erreichen).

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, über Kenntnisse in folgenden Bereichen zu verfügen:

- UCCX-Administration
- SocialMiner

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basieren auf den folgenden Software- und Hardwareversionen:

- SocialMiner 11.6(1)
- UCCX 11.6(1)
- Ein SOCK5-Proxy, der die sichere TCP-Kommunikation für IMAP(993)- und SMTP(587)-Verbindungen mit Gmail ermöglicht

- Ein funktionierendes Gmail-Konto.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass CCX den SOCKS-Proxy über den FQDN erreichen kann, indem Sie die Einträge in der DNS-Vorwärts- und Rückwärtssuche hinzufügen.

Sie können diese CLI-Befehle verwenden, um die Auflösung und Erreichbarkeit des Servers zu überprüfen.

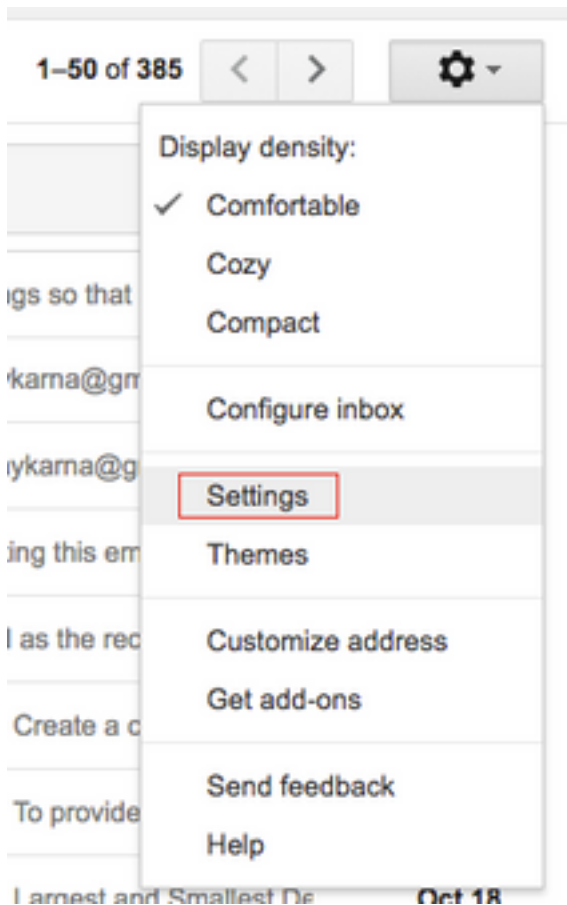
```
CLI: utils network ping <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.IP.ADDRESS>
```

Die Informationen in diesem Dokument wurden von den Geräten in einer bestimmten Laborumgebung erstellt. Alle in diesem Dokument verwendeten Geräte haben mit einer leeren (Standard-)Konfiguration begonnen. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

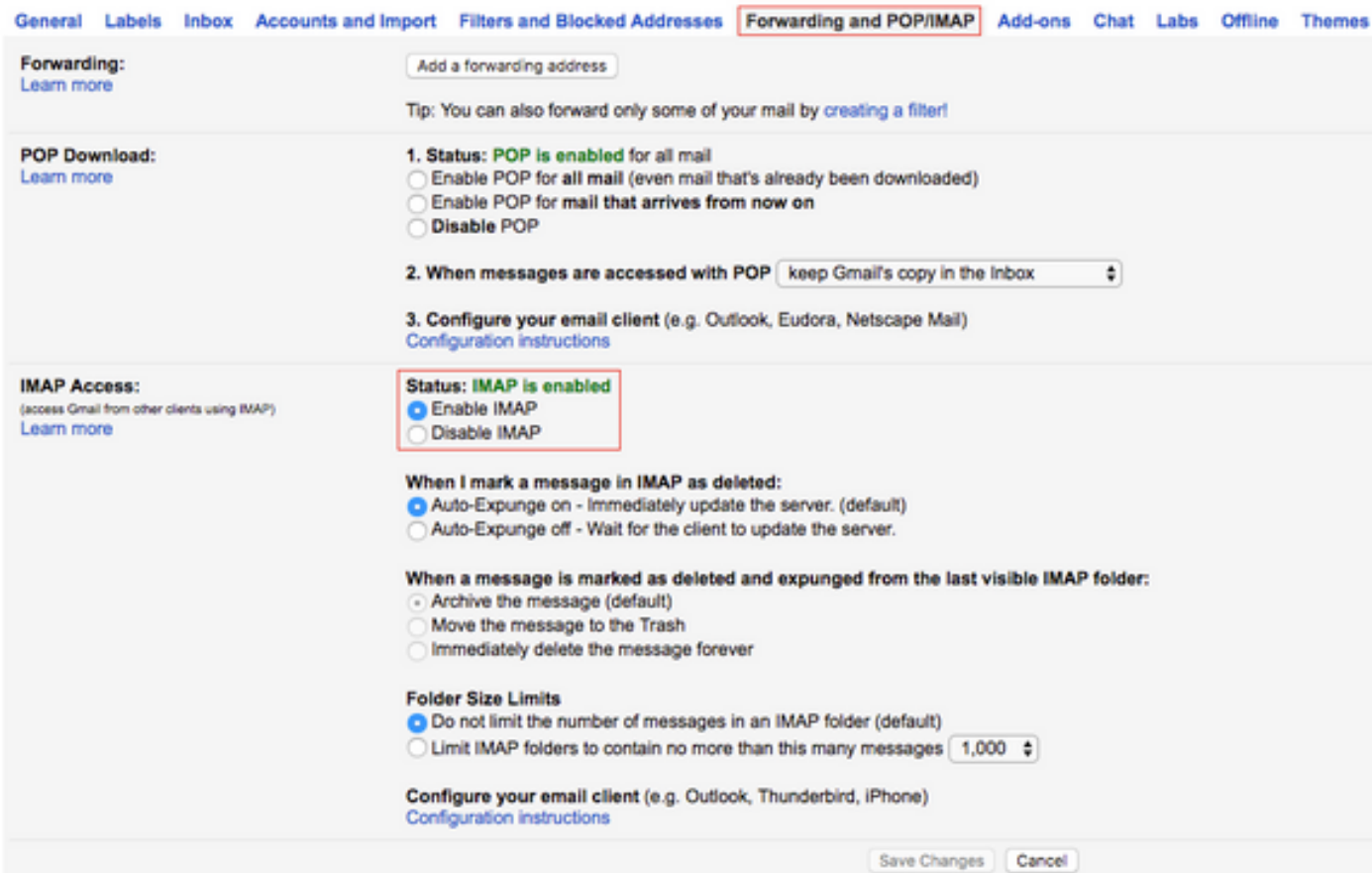
Einstellungen in Google Account

IMAP-Anfragen an Ihr Gmail-Konto zulassen

Schritt 1: Melden Sie sich bei Ihrem Gmail-Konto an. Klicken Sie auf das Symbol **Einstellungen**, das sich oben rechts auf der Seite befindet, wie im Bild gezeigt.

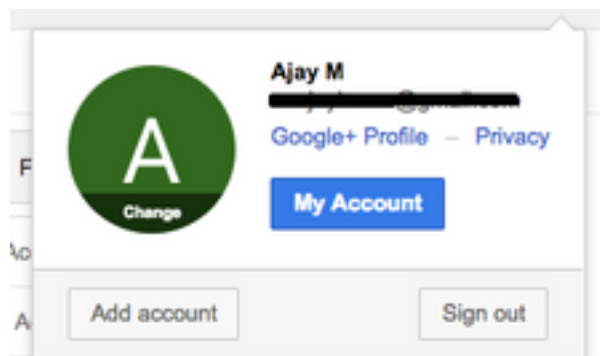


Schritt 2: Aktivieren Sie unter **Forwarding (Weiterleitung) und POP/IMAP (POP/IMAP)** das Kontrollkästchen **Enable IMAP (IMAP aktivieren)**, wie im Bild dargestellt.

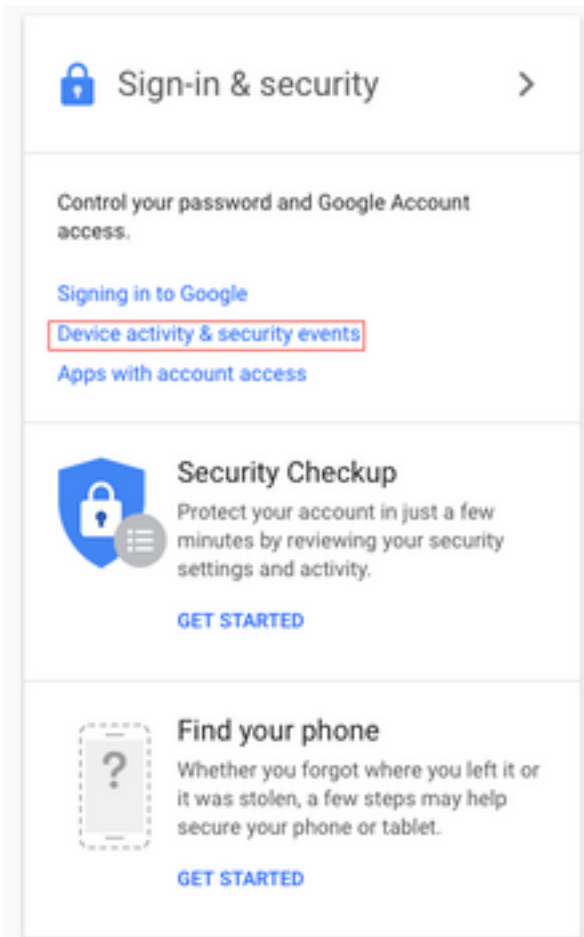


Zulassen des Zugriffs auf Ihr Gmail-Konto bei SocialMiner

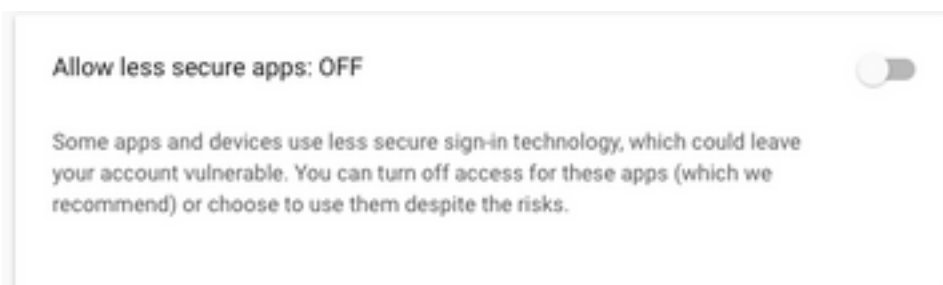
Schritt 1: Melden Sie sich beim Gmail-Konto an. Klicken Sie auf **Mein Konto**, das sich oben rechts auf der Seite befindet, wie im Bild gezeigt.



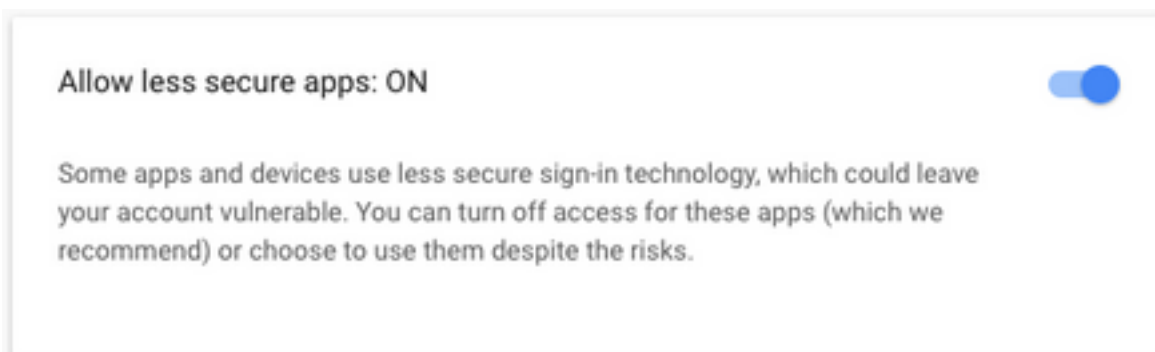
Schritt 2: Es öffnet eine breite Palette von Einstellungsoptionen in einer neuen Registerkarte. Klicken Sie im Abschnitt **Anmeldung und Sicherheit** auf **Aktivitäten und Sicherheitsereignisse für Geräte**, wie im Bild gezeigt.



Schritt 3: Scrollen Sie, wie im Bild gezeigt, nach unten, um die Option **Weniger sichere Anwendungen zulassen: AUS**.



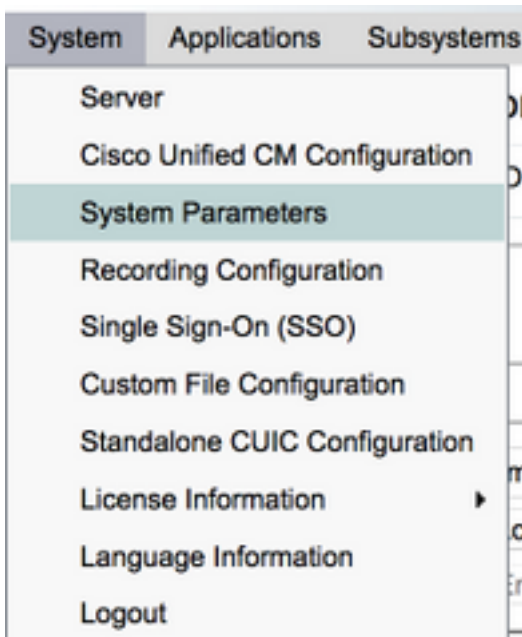
Schritt 4: Aktivieren Sie, wie im Bild gezeigt, die Option **Weniger sichere Anwendungen zulassen: EIN**.



Konfigurieren des SOCKS-Proxys

Schritt 1: Navigieren Sie zu **System > System Parameters (System > Systemparameter)**, und führen Sie einen Bildlauf zum Ende durch. Geben Sie den HTTP- und SOCKS-Proxy ein, der zum Erreichen verwendet werden soll.

Der SOCKS-Proxy wird benötigt, um Gmail über die sicheren TCP-Ports 993/587 zu erreichen, um eine sichere IMAP/SMTP-Kommunikation zu gewährleisten.



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)

Agent-E-Mail konfigurieren

Schritt 1: Melden Sie sich bei UCCX Appadmin an, und gehen Sie zu **Subsystems > RmCm > Skill**.



Schritt 2: Erstellen Sie E-Mail-Fähigkeiten für Ihre Gmail-Agenten, weisen Sie diese Ihren Agenten zu.

Schritt 3: Navigieren Sie zu **Subsystems > Chat und Email > SocialMiner Configuration**, geben Sie jetzt den SocialMiner FQDN, Benutzernamen Kennwort ein und klicken Sie auf **Speichern**, wie im Bild gezeigt.

SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

Save Cancel

Save

SocialMiner Status

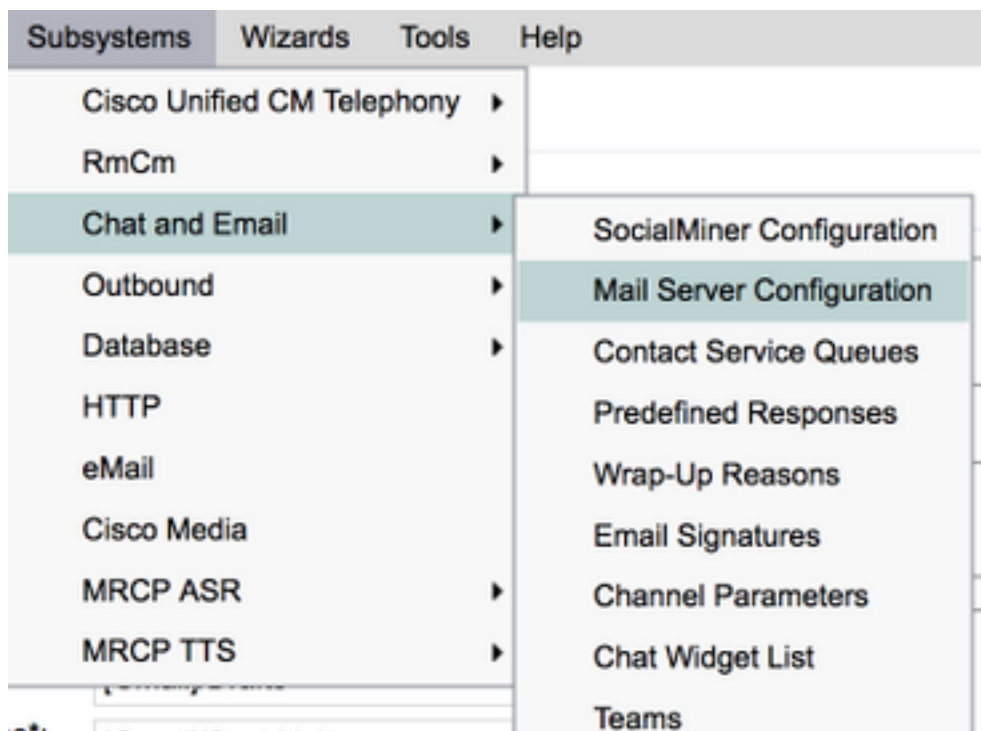
- Feeds: ✓
- Campaigns: ✓
- Notifications: ⚠
- Email Server: ✓

i *- indicates required item



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

Schritt 4: Navigieren Sie zu **Subsysteme > Chat und E-Mail > Mail Server Configuration**, und geben Sie jetzt IMAP- und SMTP-Adresse in FQDN ein.


Aktivieren Sie den SOCKS-Proxy, und klicken Sie auf **Speichern/Aktualisieren**, wie im zweiten Bild gezeigt.



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

Description: Maximum 100 characters

 *- Indicates required item

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

Schritt 5: Navigieren Sie zu **Subsysteme > Chat und E-Mail > Contact Service Queues > Add New**, geben Sie jetzt den Namen ein, geben Sie **E-Mail > Enter <username>@gmail.com, password >** klicken Sie auf **Testkonfiguration**.

Subsystems Wizards Tools Help

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

Contact Service Queue Configuration

Next
 Delete
 Open Printable Report
 Cancel

Status

Ready

CSQ Name*:	<input type="text" value="Gmail"/>
Resource Selection Criteria*:	<input type="button" value="Longest Available"/>
CSQ Type*:	<input type="button" value="Email"/>





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"/>

Poll Interval (Seconds)*:	<input type="text" value="10"/>	<input type="button" value="testConfiguration"/>
Snapshot Age (Minutes)*:	<input type="text" value="120"/>	


*- indicates required item

Schritt 6: Danach sollte die **Testkonfiguration** erfolgreich sein.

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

Schritt 7: Klicken Sie auf **Weiter**, fügen Sie die erforderlichen Fähigkeiten für die Agenten hinzu, die für diese CSQ ausgewählt werden sollen, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.

Überprüfen

Überprüfen Sie, ob die E-Mails auf dem Mitarbeiter-Desktop eingehen.

The screenshot shows the Cisco Supervisor Agent3 interface. At the top, it displays 'Supervisor Agent3 (agent3) - Extension 62003' and 'Not Ready - Coffee NR' with a status of 36:33. Below this are navigation tabs: 'Manage Team', 'My History', 'Team Data', 'Queue Data', 'Manage Customer', and 'Manage Chat and Email'. The main area is titled 'Manage Chat and Email' and shows an email notification. The email header includes 'From: [redacted]@gmail.com', 'Sent: Tuesday, October 31, 2017 12:20 PM', 'To: [redacted]@gmail.com', and 'Subject: Notification: Lunch @ Tue 31 Oct 2017 12:30 - 13:30 ([redacted]@gmail.com)'. The email body contains the text 'Lunch' and 'When Tue 31 Oct 2017 12:30 - 13:30 India Standard Time'. A 'more details >' link is visible. The interface also shows a 'Reply' button and a 'Wrap-Up Reasons (0)' button.

Fehlerbehebung

Beim Testen der Konfiguration kann es vorkommen, dass der Benutzer den Fehler wie hier gezeigt feststellt.

"CSQ-Konfigurationsfehler

E-Mail-Benutzername und -Kennwort stimmen nicht überein "

Contact Service Queue Configuration

Next Delete Open Printable Report Cancel

Status

CSQs Configuration Errors

Email Username and Password do not match.

CSQ Name*:	<input type="text" value="GMAIL"/>
Resource Selection Criteria*:	<input type="button" value="Longest Available"/>
CSQ Type*:	<input type="button" value="Email"/>
Mail Server:	<input type="text" value="imap.gmail.com"/>
Email username*:	<input type="text" value="REDACTED"/>
Email password*:	<input type="password" value="REDACTED"/>
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"/>
Poll Interval (Seconds)*:	<input type="text" value="600"/>
Snapshot Age (Minutes)*:	<input type="text" value="120"/>

*- indicates required item

Beim Überprüfen der SocialMiner-Laufzeitprotokolle werden diese Meldungen mit dem Ergebnis {FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE} angezeigt.

```
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}}
```

Überprüfen Sie das betreffende Gmail-Konto, sehen Sie diese Banner, dass die Konto-Anmeldung durch Gmail-Sicherheitseinstellungen verhindert wurde.

Warning: Google prevented a suspicious attempt to sign in to your account using your password. [Review activity now](#)

Someone has your password. Google prevented the sign-in. [Learn more](#)



Unknown device

Time: 11 minutes ago
Location: Almere, Netherlands
IP address: 64.103.36.133 ⓘ



Approximate location (may include nearby towns)

Do you recognize this activity? If not, someone else might have your password.

YES, THAT WAS ME

NO, SECURE ACCOUNT

Vorgehensweise

1. Stellen Sie sicher, dass die richtigen Anmeldeinformationen eingegeben sind.
 2. Überprüfen Sie alle Einstellungen, die im Abschnitt **Erforderliche Einstellungen im Google-Konto** erwähnt wurden..
 3. Klicken Sie auf **JA, DAS WAR ICH** in der Registerkarte **Letzte Aktivität überprüfen**.
 4. Wenn beide oben beschriebenen Schritte ausgecheckt werden, versuchen Sie später die **Testkonfiguration erneut**, da Google die Aktualisierung dieser neuen Sicherheitseinstellungen in der Regel einige Zeit in Anspruch nimmt.
- Die Ursache dieses Problems sind strenge Sicherheitsrichtlinien für Ihren Gmail-Posteingang.