

Integración de SocialMiner con Gmail en UCCX 11.6

Contenido

[Introducción](#)

[prerrequisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configuraciones en la cuenta de Google](#)

[Permita las peticiones IMAP a su cuenta de Gmail](#)

[Permita que SocialMiner acceda su cuenta de Gmail](#)

[Configure el proxy de los CALCETINES](#)

[Configure el correo electrónico del agente](#)

[Verificación](#)

[Troubleshooting](#)

[Procedimiento](#)

Introducción

Este documento describe la integración de SocialMiner con Gmail para la característica del correo electrónico del agente en el Cisco Unified Contact Center Express (UCCX). A partir de la versión 11.6(1), SocialMiner puede integrar con Gmail usando un proxy SOCKS5 (alcanzar con seguridad vía IMAP:993 y SMTP:587 EL IMAP para un buzón determinado de Gmail)

Prerrequisitos

Requisitos

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- La administración UCCX
- [SocialMiner](#)

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- SocialMiner 11.6(1)
- UCCX 11.6(1)
- Un proxy SOCKS5 que permite la comunicación TCP segura para IMAP(993) y SMTP(587) las conexiones a Gmail

- Una cuenta de trabajo de Gmail.

Note: Asegúrese de que CCX pueda alcanzar el proxy de los CALCETINES vía el FQDN agregando el entradas en su DNS adelante y las búsquedas inversas.

Usted puede utilizar estos comandos CLI de marcar la resolución y el reachability al servidor.

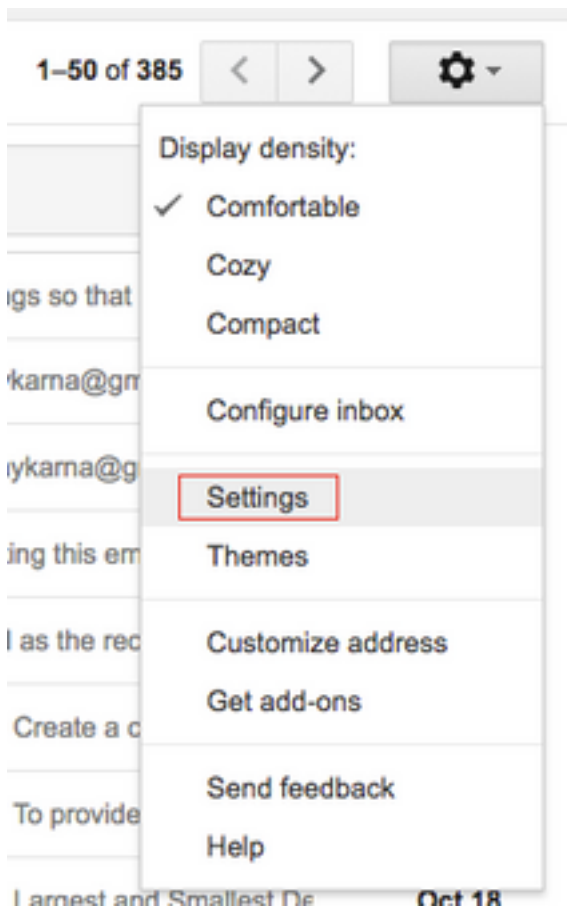
```
CLI: utils network ping <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.IP.ADDRESS>
```

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está viva, asegúrese de que usted entienda el impacto potencial del comando any.

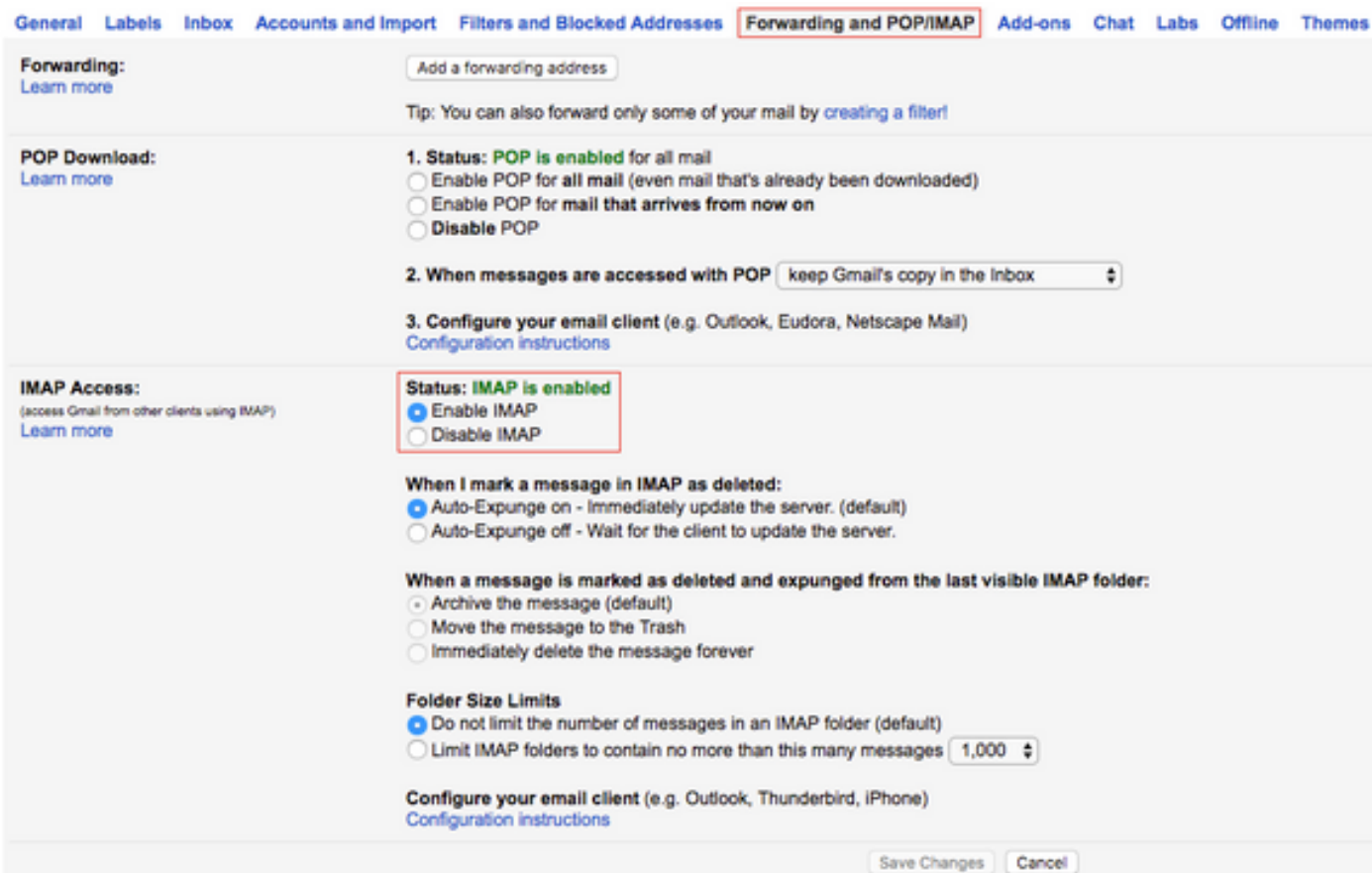
Configuraciones en la cuenta de Google

Permita las peticiones IMAP a su cuenta de Gmail

Paso 1. Login a su cuenta de Gmail. Haga clic en el **icono Settings (Configuración)** que es en la parte superior localizado Lado derecho de la página, tal y como se muestra en de la imagen.

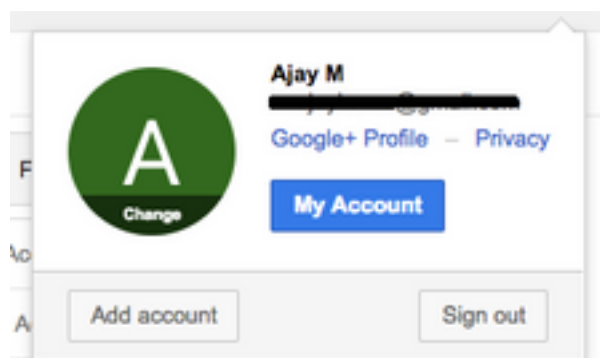


Paso 2. Bajo la expedición y POP/IMAP, cuadro del permiso IMAP del control, como se muestra imagen.

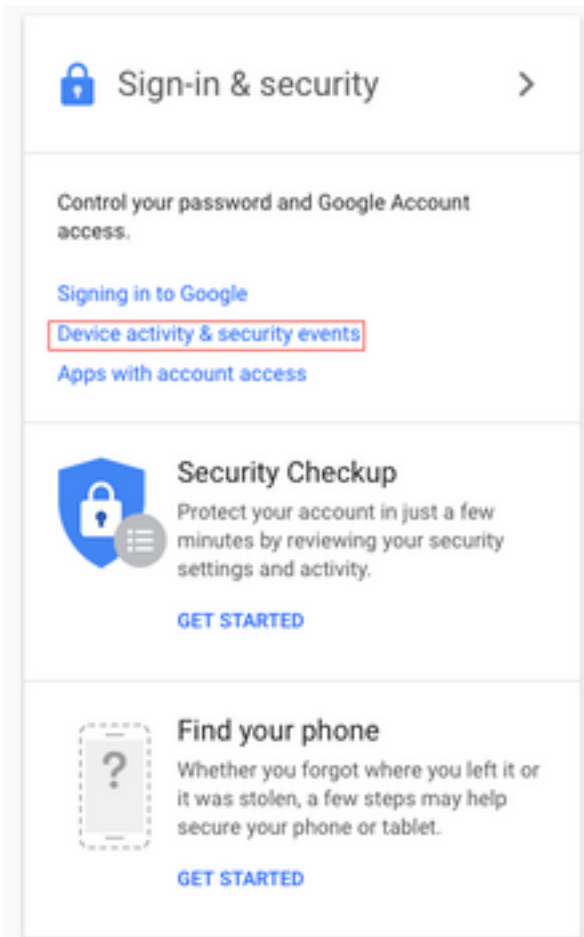


Permita que SocialMiner acceda su cuenta de Gmail

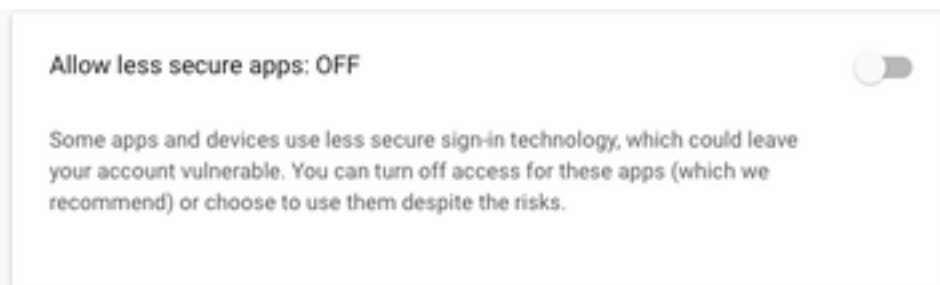
Paso 1. Login a la cuenta de Gmail. Haga clic en **mi cuenta** que sea en la parte superior localizado Lado derecho de la página, tal y como se muestra en de la imagen.



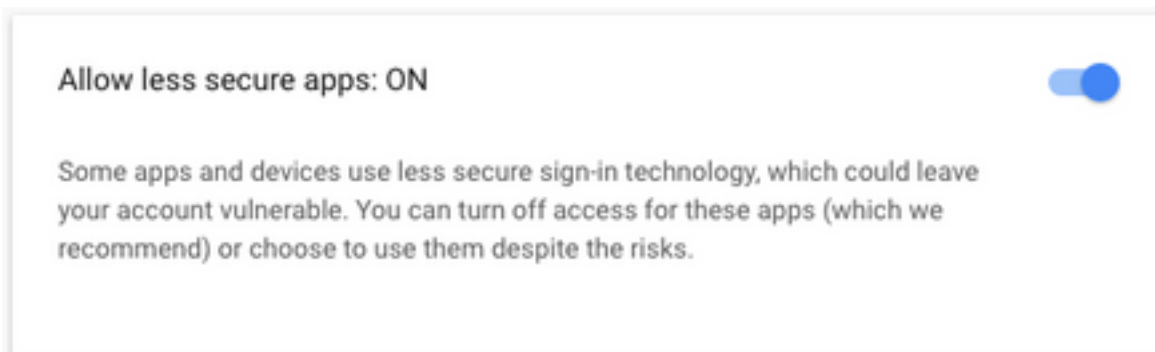
Paso 2. Abre una amplia gama de opciones Settings en un nuevo cuadro hace clic en la **actividad y los eventos de seguridad del dispositivo** bajo la sección del registro y de la Seguridad, tal y como se muestra en de la imagen.



Paso 3. Tal y como se muestra en de la imagen, navegue hacia abajo para encontrar que la opción **permitir asegura menos los apps: DE.**



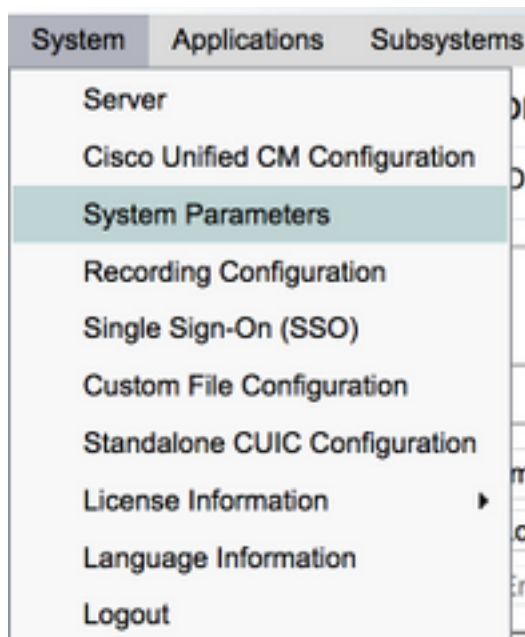
Paso 4. Tal y como se muestra en de la imagen, habilite la opción **permiten aseguran menos los apps: EN.**



Configure el proxy de los CALCETINES

Paso 1. Navegue al **sistema > a los parámetros del sistema** y navegue al final, ingrese el HTTP y PEGA el proxy que se utilizará para alcanzar.

El proxy de los CALCETINES es necesario alcanzar Gmail sobre los puertos TCP seguros 993/587 para la comunicación segura 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)

Correo electrónico del agente de la configuración

Paso 1. Inicie sesión a UCCX Appadmin y vaya a los **subsistemas > a RmCm > a la habilidad**.



Paso 2. Cree las habilidades del correo electrónico para sus agentes de Gmail, asigne éstos a sus agentes.

Paso 3. Navegue a los **subsistemas > a la charla y al email > a la configuración de SocialMiner**, ahora ingrese el FQDN de SocialMiner, username password y haga clic en la **salvaguardia**, tal y como se muestra en de la imagen.

SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

Save Cancel

Save

SocialMiner Status

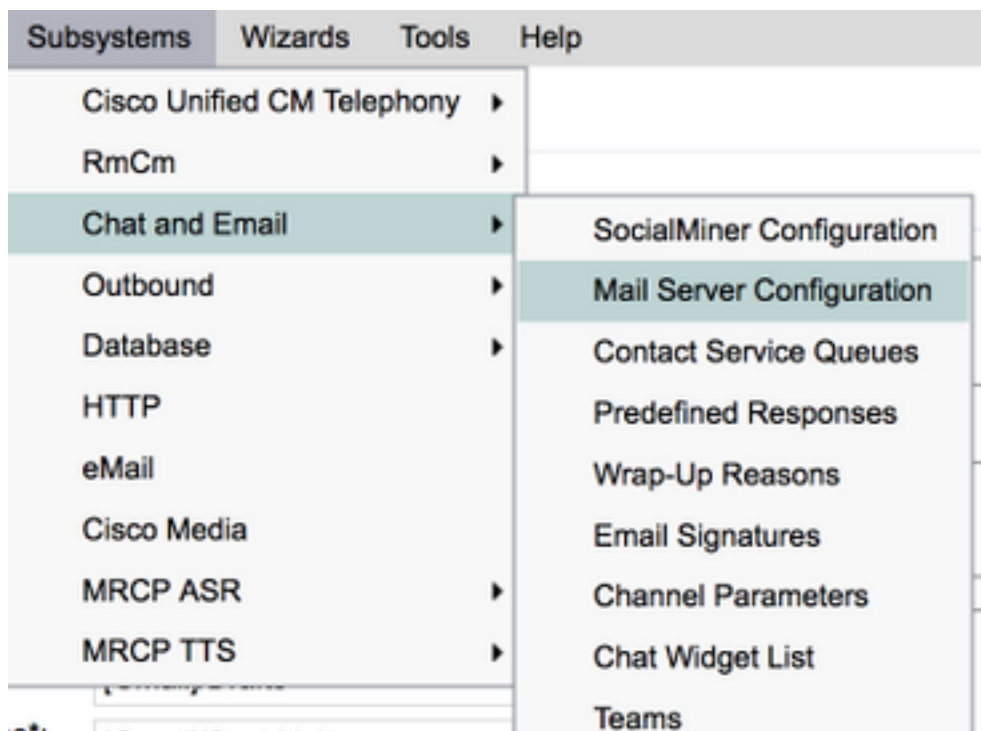
- Feeds: ✓
- Campaigns: ✓
- Notifications: ⚠
- Email Server: ✓

i *- indicates required item



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

Paso 4. Navegue a los **subsistemas** > a la **charla y la configuración del email** > del **mail server**, ahora ingresa el direccionamiento IMAP y S TP en el FQDN.


Habilite el proxy de los **CALCETINES** y haga clic en la **salvaguardia/la actualización**, tal y como se muestra en de la segunda imagen.



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

Paso 5. Navegue a los subsistemas > a la charla y las colas de servicios del email > del contacto > Add nuevas, ahora ingresan el nombre, email selecto del tipo > ingresan <username>@gmail.com, contraseña > hacen clic en TestConfiguration.

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="button" value="Longest Available"/>
CSQ Type*:	<input type="button" 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"/> <input type="button" value="testConfiguration"/>
Snapshot Age (Minutes)*:	<input type="text" value="120"/>

*- indicates required item

Paso 6. Fije esto, la **configuración de la prueba** debe ser acertado.

Contact Service Queue Configuration

Next Delete Open Printable Report Cancel

Status

i Test Configuration is successful.

CSQ Name*: Gmail

Resource Selection Criteria*: Longest Available

CSQ Type*: Email

Mail Server: imap.gmail.com

Email username*: [redacted]@gmail.com

Email password*:

Inbox Folder Name*: Inbox

Drafts Folder Name*: [Gmail]/Drafts

Sent Items Folder Name*: [Gmail]/Sent Mail

Test Configuration

Poll Interval (Seconds)*: 10

Snapshot Age (Minutes)*: 120

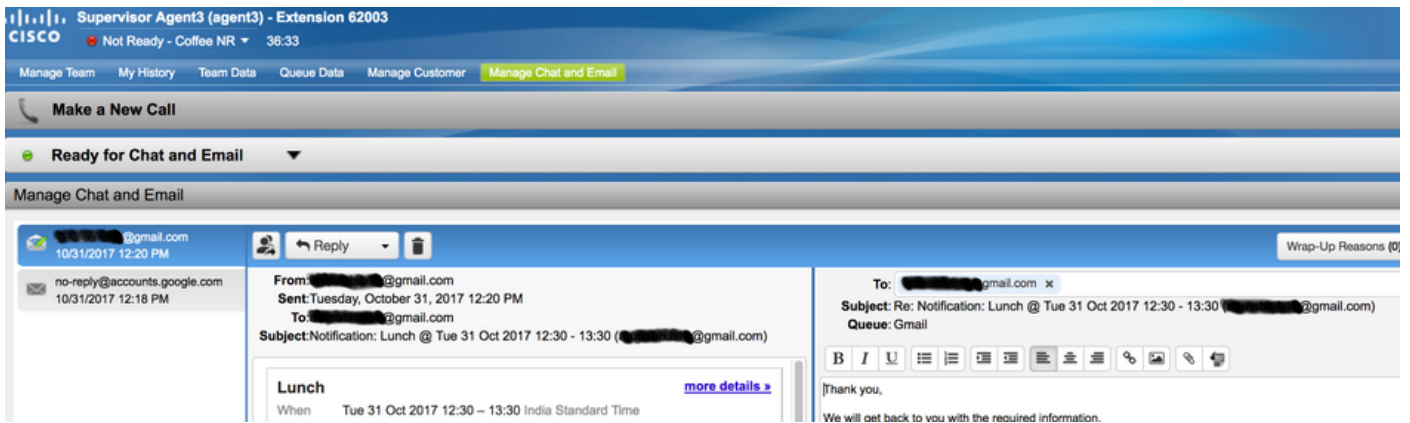
Next Delete Open Printable Report Cancel

i *- indicates required item

Paso 7. Haga clic en **después**, agregue las habilidades requeridas para que los agentes sean seleccionados para este CSQ, y haga clic en el **final**.

Verificación

Marque los correos electrónicos llegan en el escritorio del agente



Troubleshooting

A veces, mientras que prueba la configuración, el usuario puede encontrar el error como se muestra aquí.

“Errores de configuración CSQ

El nombre de usuario y contraseña del correo electrónico no hace juego “

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="text" 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

Pues usted marca los registros de Runtime de SocialMiner, usted ve estos mensajes con el resultado {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}}
```

Marque la cuenta de Gmail en la pregunta, usted ven este el banner que muestra que el login de la cuenta fue prevenido por los ajustes de seguridad de Gmail.

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 ⓘ



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

YES, THAT WAS ME

NO, SECURE ACCOUNT

Procedimiento

1. Asegúrese de que las credenciales apropiadas estén ingresadas.
2. Reconfirme todas las configuraciones mencionadas bajo sección que las **configuraciones necesarias de antemano en la cuenta de Google** existen.
3. Haga clic en los **YE, ESO ERA YO** en la lengüeta de la **actividad reciente del estudio**.
4. Si ambos los pasos antedichos marcan hacia fuera, revise por favor la **configuración de la prueba** después de alguna vez, como Google tiende a tardar un cierto tiempo para restaurar estos nuevos ajustes de seguridad.

La causa raíz de este problema es políticas de seguridad estrictas para su inbox de Gmail.