

Integratie van SocialMiner met Gmail op UCCX 11.6

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Instellingen in Google-account](#)

[IMAP-aanvragen aan uw Gmail-account toestaan](#)

[Laat SocialMiner toegang hebben tot uw Gmail-account](#)

[De SOCKS-proxy configureren](#)

[E-mail met agent](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Procedure](#)

Inleiding

In dit document wordt de integratie van SocialMiner met Gmail beschreven voor de E-mailfunctie van de Agent in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX). Vanaf versie 11.6(1) kan SocialMiner met Gmail integreren met een SOCKS5-proxy (om veilig via IMAP:993 en MTP:587-IMAP te bereiken voor een bepaalde Gmail-brievenbus)

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- UCCX-beheer
- SocialMiner

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- SocialMiner 11.6(1)
- UCCX 11.6(1)
- Een SOCK5 proxy die beveiligde TCP-communicatie mogelijk maakt voor IMAP (993) en MTP(587) verbindingen naar Gmail
- Een werkende Gmail-account.

Opmerking: Zorg ervoor dat CCX de SOCKS-proxy via de FQDN kan bereiken door de items in uw DNS vooruit te voegen en de lookups te omgekeren.

U kunt deze CLI-opdrachten gebruiken om de resolutie en bereikbaarheid van de server te controleren.

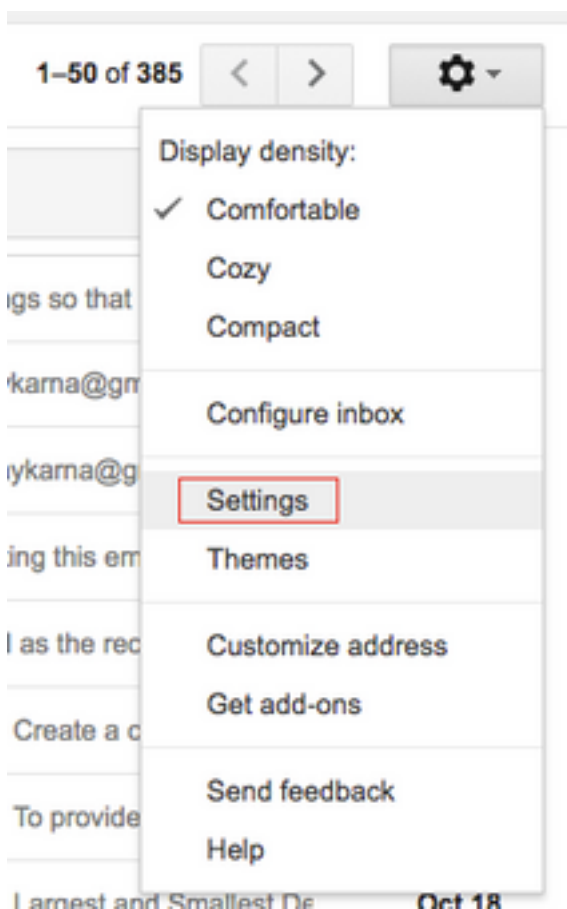
```
CLI: utils network ping <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.IP.ADDRESS>
```

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Instellingen in Google-account

IMAP-aanvragen aan uw Gmail-account toestaan

Stap 1. Meld u aan bij uw Gmail-account. Klik op het pictogram **Instellingen** dat zich rechtsboven op de pagina bevindt, zoals in de afbeelding.



Stap 2. Onder **Doorsturen en POP/IMAP** controleren u het dialoogvenster **IMAP** inschakelen zoals in de afbeelding.

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

Forwarding:
Learn more [Add a forwarding address](#)

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

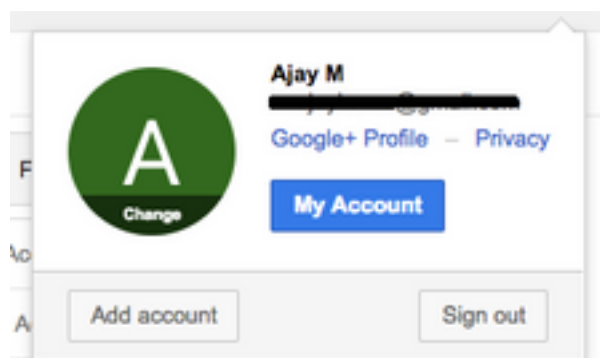
Folder Size Limits

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

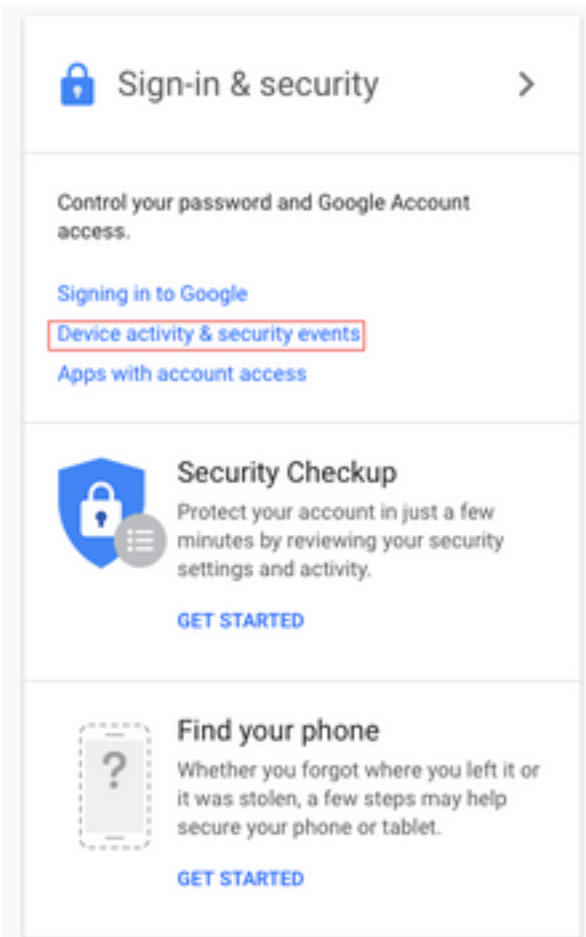
Configure your email client (e.g. Outlook, Thunderbird, iPhone)
[Configuration instructions](#)

Laat SocialMiner toegang hebben tot uw Gmail-account

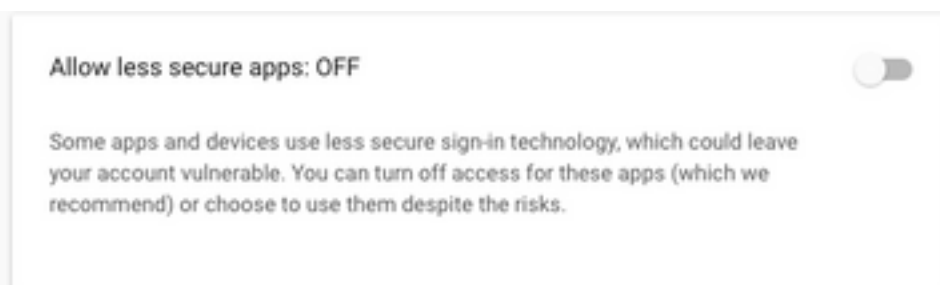
Stap 1. Meld u aan bij de Gmail-account. Klik op **Mijn account** aan de rechterbovenzijde van de pagina, zoals in de afbeelding.



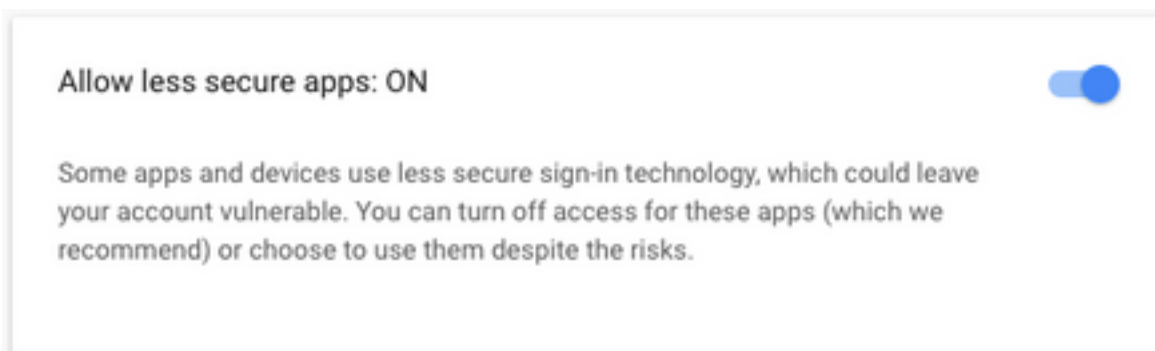
Stap 2. Er wordt een groot aantal opties voor het instellen van een nieuw tabblad geopend. Klik op **Apparaatactiviteit en beveiligingsgebeurtenissen** onder **Aanmelden en Beveiliging**, zoals in de afbeelding weergegeven.



Stap 3. Zoals in het beeld wordt getoond, scrollen omlaag om optie te vinden **Laat minder beveiligde apps toe: UIT**.



Stap 4. Zoals in de afbeelding, schakelt u de optie **Minder beveiligde apps toe: AAN**.

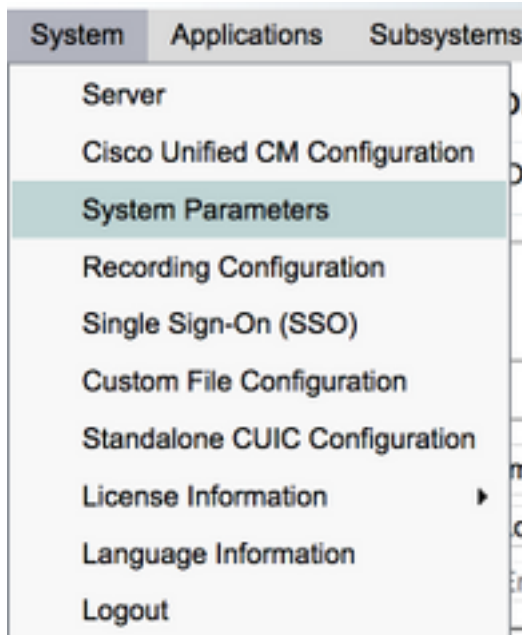


De SOCKS-proxy configureren

Stap 1. Navigeer naar **Systeem > Systeemparemeters** en rol aan het eind, voer de HTTP en

SOCKS proxy in om te bereiken.

De SOCKS-proxy is nodig om Gmail over beveiligde TCP-poorten 993/587 te bereiken voor beveiligde IMAP/TCP-communicatie.



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)

E-mail met agent

Stap 1. Meld u aan bij UCCX-applicatie en ga naar **de subsystemen > RmCm > Skill**.



Stap

2. Maak e-mailvaardigheden voor uw Gmail-agents en wijs deze aan uw agents toe.

Stap 3. Navigeer naar **subsystemen > Chat en e-mail > SocialMiner Configuration**, voer nu het wachtwoord voor socialeMiner FQDN in, en klik op **Save**, zoals in de afbeelding.

SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

Save Cancel

Save

SocialMiner Status

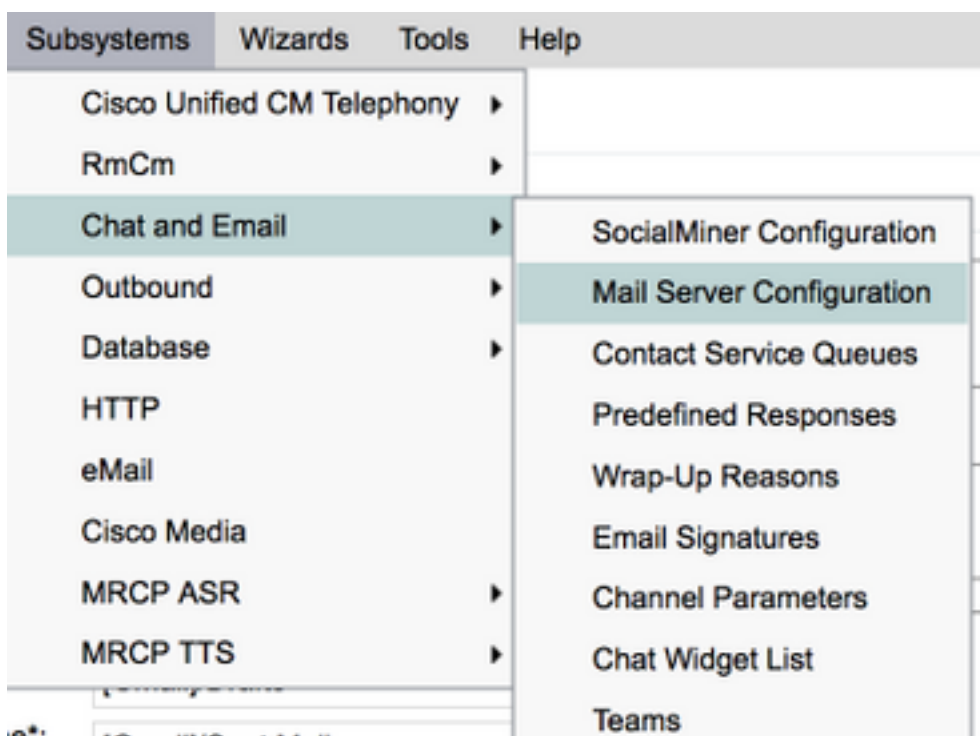
- Feeds: ✓
- Campaigns: ✓
- Notifications: ⚠
- Email Server: ✓

i *- indicates required item



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

Stap 4. Navigeer naar **subsystemen > Chat en e-mail > Configuratie van de Mail-server**, voer nu IMAP en TCP-adres in in FQDN.


Schakel de proxy van SOCKS in en klik op **Save/Update**, zoals in de tweede afbeelding.



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

Stap 5. Navigeer naar **subsystemen > Chatten en e-mail > Contactserviceswachtrijen > Nieuw toevoegen**, voer nu naam in, selecteer type **e-mail > Voer <gebruikersnaam>@gmail.com in, wachtwoord > klik op Test Configuration.**

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

Stap 6. Plaats dit, de **Test Configuration** is geslaagd.

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

Stap 7. Klik op **Next**, voeg de gewenste vaardigheden toe voor de agents die voor dit CSQ moeten worden geselecteerd en klik op **Finish**.

Verifiëren

Controleer de e-mails op het bureaublad

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 timer at 36:33. Below this are navigation tabs: 'Manage Team', 'My History', 'Team Data', 'Queue Data', 'Manage Customer', and 'Manage Chat and Email'. A 'Make a New Call' button is visible. The main area is titled 'Ready for Chat and Email' and 'Manage Chat and Email'. An email notification is displayed, showing a 'Lunch' event for 'Tue 31 Oct 2017 12:30 - 13:30 India Standard Time'. 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 'Thank you, We will get back to you with the required information.'

Problemen oplossen

Tijdens het testen van de configuratie kan de gebruiker soms de fout ondervinden zoals hier wordt weergegeven.

"CSQ-configuratiefuncties

E-mail gebruikersnaam en wachtwoord komt niet overeen met "

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

Als u de logboeken van de Runtime SocialMiner controleert, zie u deze berichten met **Resultaat {FALEN=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}}
```

Controleer de Gmail-account in kwestie op deze banner zodat kan worden aangetoond dat de aanmelding bij de account is voorkomen door de beveiligingsinstellingen van 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 ⓘ



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

Procedure

1. Zorg ervoor dat de juiste aanmeldingsgegevens zijn ingevoerd.
 2. Controleer alle instellingen die zijn vermeld onder paragraaf **Voorwaarden instellingen in Google account** zijn bijgehouden.
 3. Klik op **JA, DAT WAS ME** in het tabblad **Recente activiteit** bekijken.
 4. Als beide bovengenoemde stappen niet worden uitgevoerd, probeer **dan** de **Test Configuration** na een tijdje opnieuw uit, aangezien Google meestal enige tijd nodig heeft om deze nieuwe beveiligingsinstellingen te verfrissen.
- De oorzaak van deze kwestie is een streng veiligheidsbeleid voor uw Gmail inbox.