

Integração de SocialMiner com o Gmail em UCCX 11.6

Índice

[Introdução](#)

[Pré-requisitos](#)

[Requisitos](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Ajustes na conta de Google](#)

[Permita pedidos IMAP a sua conta de Gmail](#)

[Permita que SocialMiner alcance sua conta de Gmail](#)

[Configurar o proxy das PEÚGAS](#)

[Configurar o email do agente](#)

[Verificar](#)

[Troubleshooting](#)

[Procedimento](#)

Introdução

Este document descreve a integração de SocialMiner com o Gmail para a característica do email do agente no Cisco Unified Contact Center Express (UCCX). Partindo da versão 11.6(1), SocialMiner pode integrar com Gmail usando um proxy SOCKS5 (para alcançar firmemente através de IMAP:993 e de SMTP:587 O IMAP para uma caixa postal particular de Gmail)

Pré-requisitos

Requisitos

A Cisco recomenda que você tenha conhecimento destes tópicos:

- A administração UCCX
- [SocialMiner](#)

[Componentes Utilizados](#)

As informações neste documento são baseadas nestas versões de software e hardware:

- SocialMiner 11.6(1)
- UCCX 11.6(1)
- Um proxy SOCK5 que permite uma comunicação TCP segura para IMAP(993) e SMTP(587) conexões a Gmail
- Uma conta de trabalho de Gmail.

Note: Assegure-se de que o CCX possa alcançar o proxy das PEÚGAS através do FQDN adicionando o as entradas em seu DNS para a frente e em consultas reversas.

Você pode usar estes comandos CLI verificar a definição e o reachability ao server.

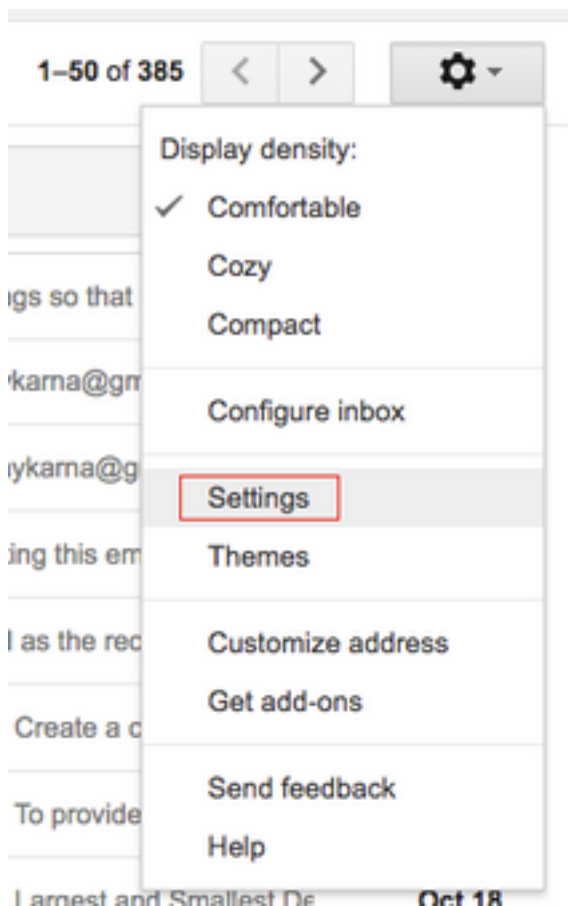
```
CLI: utils network ping <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.IP.ADDRESS>
```

As informações neste documento foram criadas a partir de dispositivos em um ambiente de laboratório específico. Todos os dispositivos utilizados neste documento foram iniciados com uma configuração (padrão) inicial. Se sua rede está viva, assegure-se de que você compreenda o impacto potencial do comando any.

Ajustes na conta de Google

Permita pedidos IMAP a sua conta de Gmail

Etapa 1. Início de uma sessão a sua conta de Gmail. Clique sobre o ícone de configurações que é ficado situado no lado direito superior da página, segundo as indicações da imagem.



Etapa 2. Sob a transmissão e o POP/IMAP, a verificação permite a caixa IMAP, como mostrado imagem.

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

Forwarding:
Add a forwarding address
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 keep Gmail's copy in the inbox

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

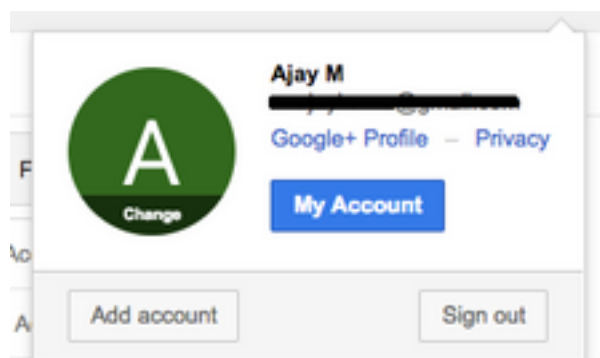
Folder Size Limits
 Do not limit the number of messages in an IMAP folder (default)
 Limit IMAP folders to contain no more than this many messages 1,000

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

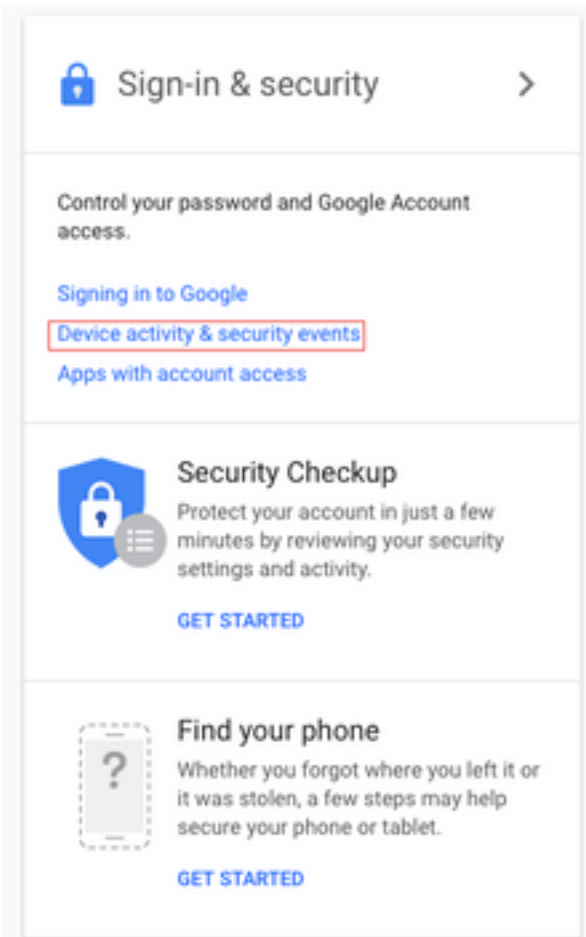
Save Changes Cancel

Permita que SocialMiner alcance sua conta de Gmail

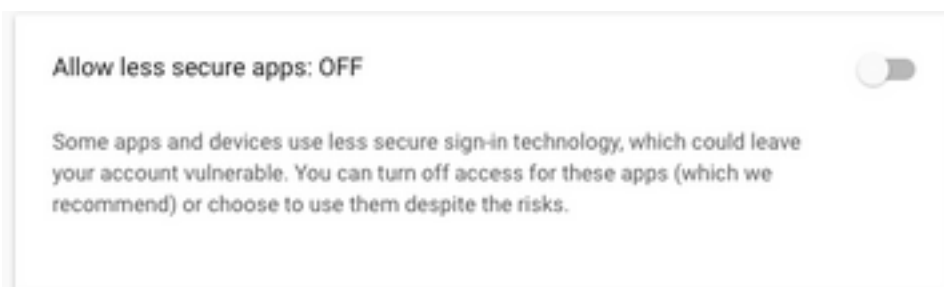
Etapa 1. Início de uma sessão à conta de Gmail. Clique sobre **minha conta** que é ficada situada no lado direito superior da página, segundo as indicações da imagem.



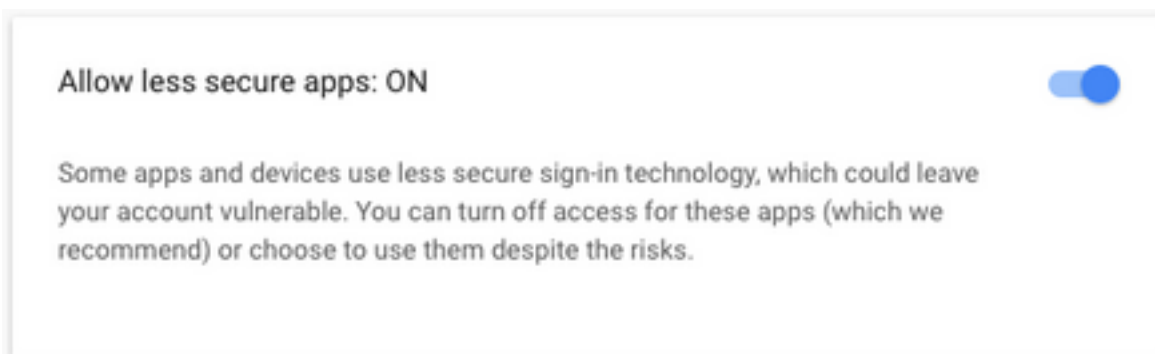
Etapa 2. Abre um amplo intervalo das opções de configuração em uma aba nova. Clique sobre a **atividade & os eventos de segurança do dispositivo** sob a seção do **login & da Segurança**, segundo as indicações da imagem.



Etapa 3. Segundo as indicações da imagem, enrole para baixo para encontrar que a opção **para reservar fixa menos apps: FORA DE**.



Etapa 4. Segundo as indicações da imagem, permita a opção **reservam fixam menos apps: EM**.

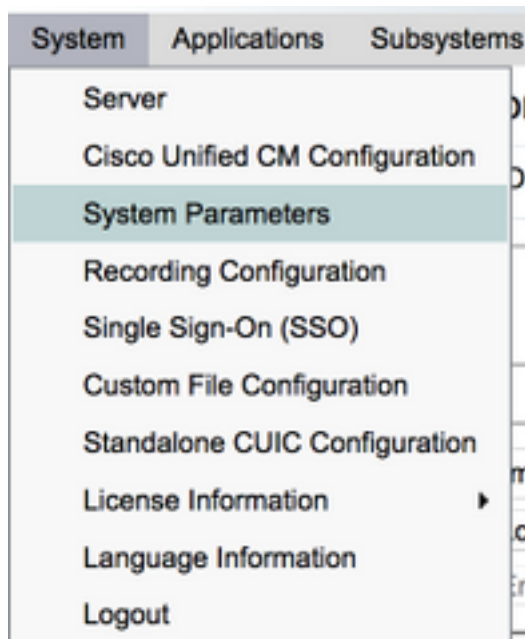


Configurar o proxy das PEÚGAS

Etapa 1. Navegue ao **sistema > aos parâmetros de sistema** e ao rolo à extremidade, incorpore o

HTTP e GOLPEIE o proxy a ser usado para alcançar.

O proxy das PEÚGAS é precisado de alcançar Gmail sobre as portas TCP seguras 993/587 para uma comunicação segura IMAP/SMTP.



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)	

Configurar o email do agente

Etapa 1. Entre a UCCX Appadmin e vá aos **subsistemas > ao RmCm > à habilidade**.



Etap

a 2. Crie habilidades do email para seus agentes de Gmail, atribua estes a seus agentes.

Etapa 3. Navegue aos **subsistemas > ao bate-papo e ao email > à configuração de SocialMiner**, agora incorpore o FQDN de SocialMiner, username password e clique sobre a **salvaguarda**, segundo as indicações da imagem.

SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

Save Cancel

Save

SocialMiner Status

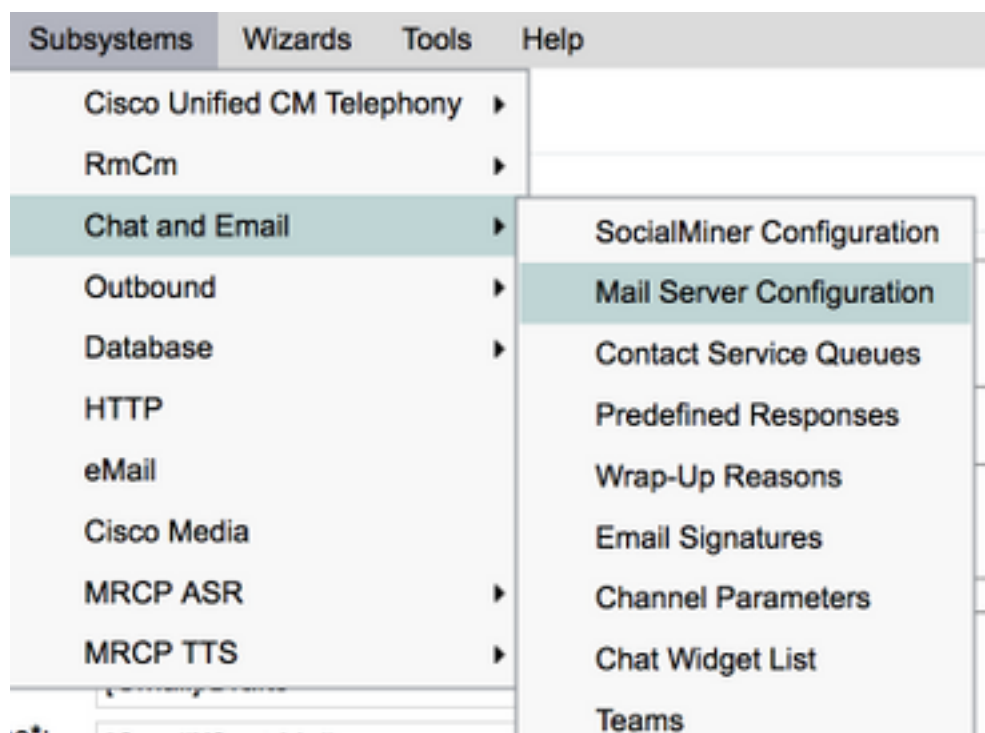
- Feeds: ✓
- Campaigns: ✓
- Notifications: ⚠
- Email Server: ✓

i *- indicates required item



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

Etapa 4. Navegue aos **subsistemas** > ao **bate-papo** e a **configuração do email** > do **mail server**, incorpora agora o endereço IMAP e S TP ao FQDN.


Permita o proxy das PEÚGAS e clique sobre a **salv guarda/atualização**, segundo as indicações da segunda imagem.



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

Etapa 5. Navegue aos **subsistemas > ao bate-papo e o > Add das filas de serviços do email > do contato novo**, dá entrada com agora o nome, tipo seletor **email > incorpora <username>@gmail.com, senha > clica sobre 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

Etapa 6. Afixe isto, a **configuração do teste** deve ser bem sucedido.

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

Etapa 7. Clique sobre **em seguida**, adicionar as habilidades exigidas para que os agentes sejam selecionados para este CSQ, e clique sobre o **revestimento**.

Verificar

Verifique os email chegam na área de trabalho do agente

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'. A 'Make a New Call' button is visible. 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' followed by 'When Tue 31 Oct 2017 12:30 - 13:30 India Standard Time' and a 'more details >' link. The interface also shows a 'Reply' button and a 'Wrap-Up Reasons (0)' button.

Troubleshooting

Às vezes, ao testar a configuração, o usuário pode encontrar o erro como mostrado aqui.

“Erros de configuração CSQ

O nome de usuário e senha do email não combina “

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

Porque você verifica os logs de Runtime de SocialMiner, você vê estas mensagens com 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}}
```

Verifique a conta de Gmail na pergunta, você veem este a bandeira que mostra que o início de uma sessão da conta esteve impedido por configurações de segurança de Gmail.

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

Procedimento

1. Assegure-se de que as credenciais apropriadas estejam incorporadas.
2. Reconfirme todos os ajustes mencionados sob a seção que os **ajustes necessários na conta de Google** são no lugar.
3. Clique sobre **YE, ISSO ERA MIM** na aba da **atividade recente da revisão**.
4. Se ambas as etapas acima verificam para fora, experimente de novo por favor a **configuração do teste** após algum dia, como Google tende a tomar algum tempo para refrescar estas configurações de segurança novas.

A causa de raiz desta edição é políticas de segurança restritas para sua caixa de entrada de Gmail.