

Intégration de SocialMiner avec Gmail sur UCCX 11.6

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Configurations dans le compte de Google](#)

[Permettez les demandes IMAP à votre compte de Gmail](#)

[Permettez à SocialMiner pour accéder à votre compte de Gmail](#)

[Configurez le proxy de SOCKS](#)

[Configurez l'email d'agent](#)

[Vérifier](#)

[Dépanner](#)

[Procédure](#)

Introduction

Ce document décrit l'intégration de SocialMiner avec Gmail pour la caractéristique d'email d'agent dans le Cisco Unified Contact Center Express (UCCX). À partir de la version 11.6(1), SocialMiner peut intégrer avec Gmail utilisant un proxy SOCKS5 (pour atteindre sécurisé par l'intermédiaire d'IMAP:993 et de SMTP:587 L'IMAP pour une boîte aux lettres particulière de Gmail)

Conditions préalables

Exigences

Cisco vous recommande de prendre connaissance des rubriques suivantes :

- Gestion UCCX
- [SocialMiner](#)

[Composants utilisés](#)

Les informations contenues dans ce document sont basées sur les versions de matériel et de logiciel suivantes :

- SocialMiner 11.6(1)
- UCCX 11.6(1)
- Un proxy SOCK5 qui permet la transmission sécurisée de TCP pour IMAP(993) et SMTP(587) des connexions à Gmail

- Un compte fonctionnant de Gmail.

Note: Assurez-vous que CCX peut atteindre le proxy de SOCKS par l'intermédiaire du FQDN en ajoutant les les entrées dans des vos DN en avant et renversez les consultations.

Vous pouvez utiliser ces commandes CLI de vérifier la résolution et le reachability au serveur.

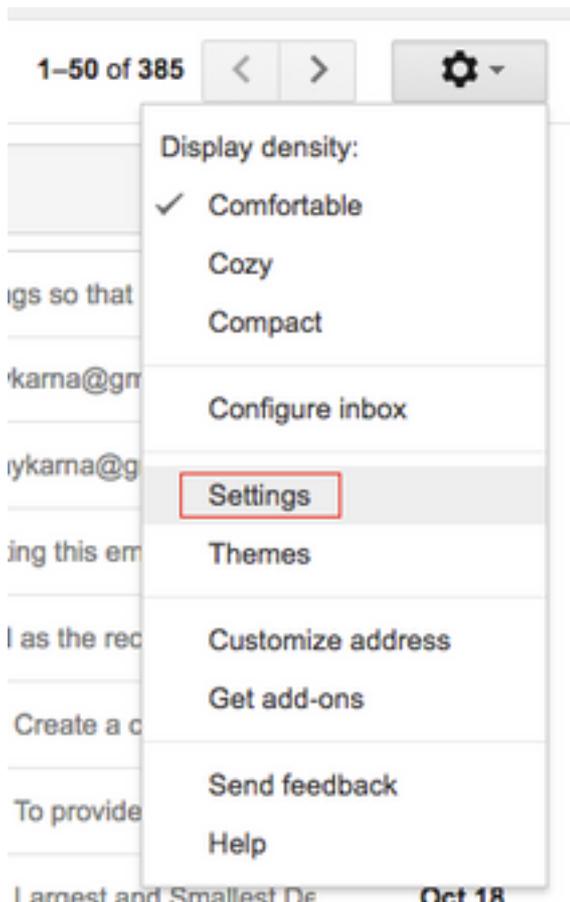
```
CLI: utils network ping <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.IP.ADDRESS>
```

Les informations contenues dans ce document ont été créées à partir des périphériques d'un environnement de laboratoire spécifique. Tous les périphériques utilisés dans ce document ont démarré avec une configuration effacée (par défaut). Si votre réseau est vivant, assurez-vous que vous comprenez l'impact potentiel de n'importe quelle commande.

Configurations dans le compte de Google

Permettez les demandes IMAP à votre compte de Gmail

Étape 1. Procédure de connexion à votre compte de Gmail. Cliquez sur en fonction l'icône de **configurations** qui se trouve en haut le côté droit de la page, suivant les indications de l'image.



Étape 2. Sous l'expédition et le POP/IMAP, case de l'enable IMAP de contrôle, en tant qu'image affichée.

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

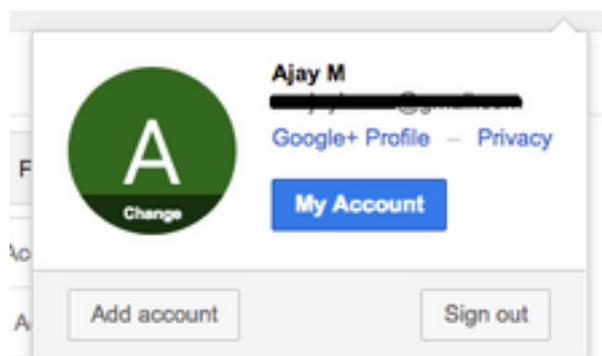
Folder Size Limits

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

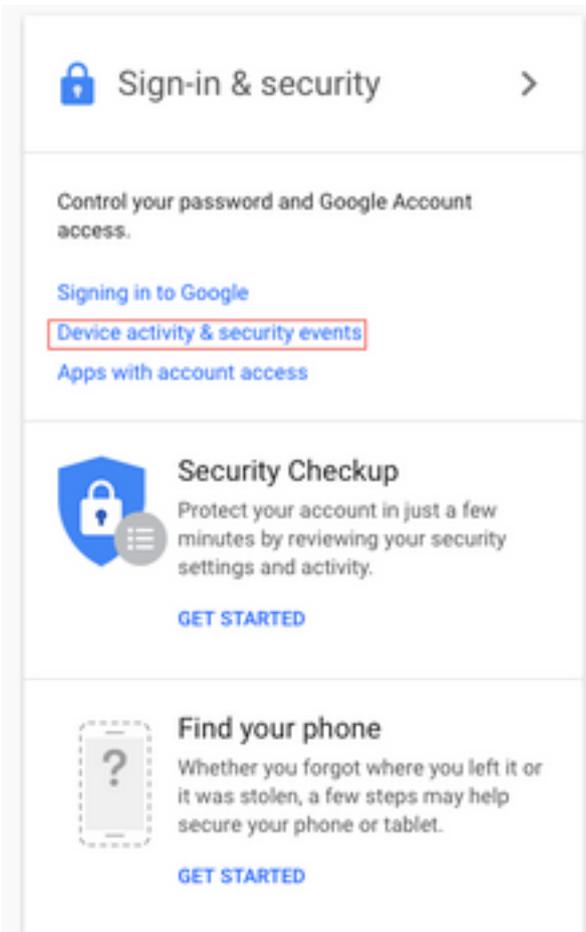
Configure your email client (e.g. Outlook, Thunderbird, iPhone)
[Configuration instructions](#)

Permettez à SocialMiner pour accéder à votre compte de Gmail

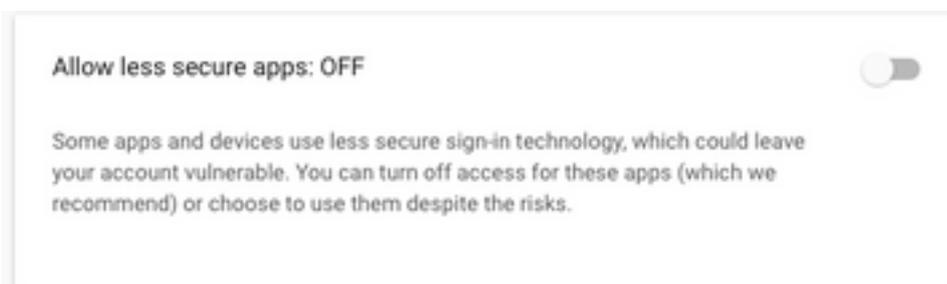
Étape 1. Procédure de connexion au compte de Gmail. Cliquez sur en fonction **mon compte** qui se trouve en haut le côté droit de la page, suivant les indications de l'image.



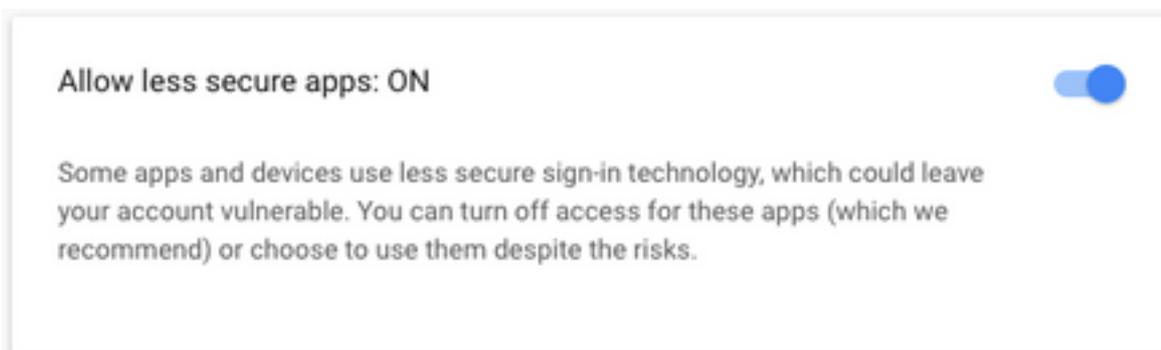
Étape 2. Il ouvre un large éventail de configurations que les options dans une nouvelle tableau cliquent sur en fonction des **événements d'activité et de degré de sécurité de périphérique** sous la **connexion et la section de sécurité**, suivant les indications de l'image.



Étape 3. Suivant les indications de l'image, faites descendre l'écran pour trouver l'option **permettent des app moins sécurisés : OUTRE DE**.



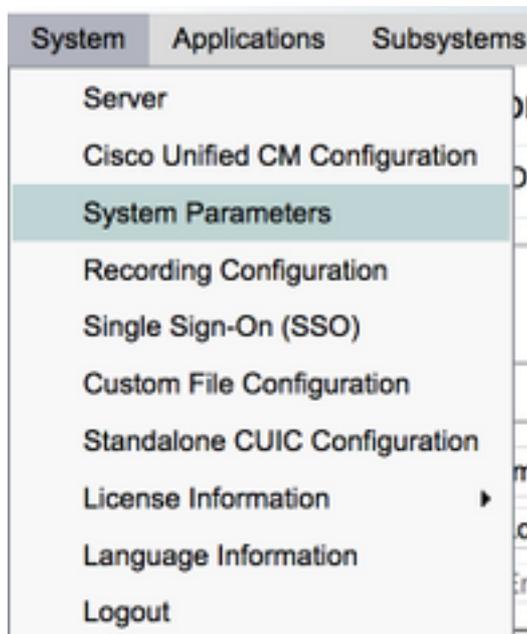
Étape 4. Suivant les indications de l'image, activez l'option **permettent des app moins sécurisés : SUR**.



Configurez le proxy de SOCKS

Étape 1. Naviguez vers le **système > les paramètres** et le défilement de **système** vers l'extrémité, entrez dans le HTTP et COGNEZ le proxy à utiliser pour atteindre.

Le proxy de SOCKS est nécessaire pour atteindre Gmail au-dessus des ports TCP sécurisés 993/587 pour la transmission sécurisée 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)

Configurez l'email d'agent

Étape 1. Ouvrez une session à UCCX Appadmin et allez aux **sous-systèmes > au RmCm > à la compétence**.



Étap

e 2. Créez les qualifications d'email pour vos agents de Gmail, assignez ces derniers à vos agents.

Étape 3. Naviguez vers des **sous-systèmes > la conversation et l'email > la configuration de SocialMiner**, maintenant écrivez le FQDN de SocialMiner, mot de passe de nom d'utilisateur et cliquez sur en fonction la **sauvegarde**, suivant les indications de l'image.

SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

Save Cancel

Save

SocialMiner Status

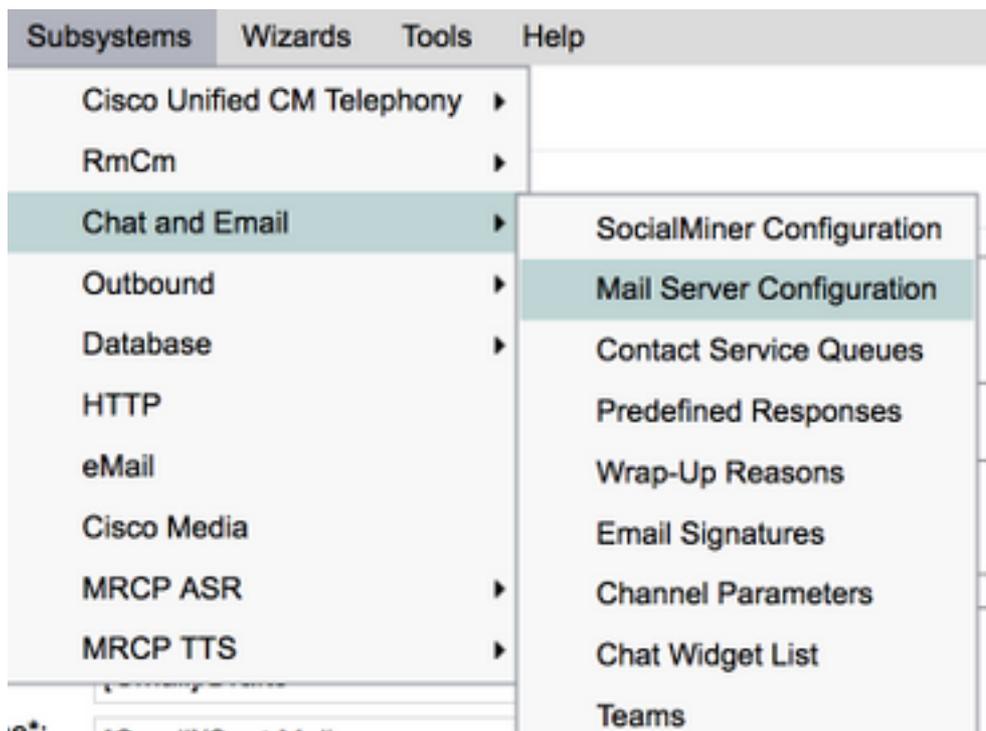
- Feeds: ✓
- Campaigns: ✓
- Notifications: ⚠
- Email Server: ✓

i *- indicates required item

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

Étape 4. Naviguez vers des **sous-systèmes** > **la conversation et la configuration d'email** > **de serveur de messagerie**, introduisent maintenant l'adresse IMAP et de SMTP dans le FQDN.

Activez le proxy de SOCKS et cliquez sur en fonction la **sauvegarde/mise à jour**, suivant les indications de la deuxième image.



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

Étape 5. Naviguez vers des **sous-systèmes** > **la conversation et l'email** > **les files d'attente du service de contact** > **ajoutent nouveau**, écrivent maintenant le nom, **email de** type de sélection > écrivent **<username>@gmail.com**, **mot de passe** > cliquent sur en fonction **TestConfiguration**.

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*:

Resource Selection Criteria*:

CSQ Type*:

Mail Server:

Email username*:

Email password*:

Inbox Folder Name*:

Drafts Folder Name:

Sent Items Folder Name:

Poll Interval (Seconds)*:
testConfiguration

Snapshot Age (Minutes)*:

*- indicates required item

Étape 6. Signalez ceci, la **configuration de test** devrait être réussie.

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

Étape 7. Cliquez sur en fonction **ensuite**, ajoutez les qualifications exigées pour que les agents soient sélectionnés pour ce CSQ, et cliquez sur en fonction la **finition**.

Vérifiez

Vérifiez les emails arrivent sur l'Agent Desktop

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.

Dépanner

Parfois, tout en testant la configuration, l'utilisateur peut rencontrer l'erreur comme affiché ici.

« Erreurs de configuration CSQ

Le nom d'utilisateur et mot de passe d'email ne s'assortissent pas «

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:	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

Car vous vérifiez les logs d'exécution de SocialMiner, vous voyez ces messages avec le résultat **{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}}
```

Vérifiez le compte de Gmail en question, vous voient ces la bannière que prouve que la procédure de connexion de compte a été empêchée par des paramètres de sécurité 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 ⓘ



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

Procédure

1. Assurez-vous que les qualifications appropriées sont entrées.
2. Reconfirmez toutes les configurations mentionnées sous les **configurations nécessaires de section dans le compte de Google** sont en place.
3. Cliquez sur en fonction l'**OUI, CELA ÉTAIT JE** dans l'onglet **récent d'activité d'examen**.
4. Si les les deux les contrôles ci-dessus d'étapes, relancent s'il vous plaît la **configuration de test** après un jour ou l'autre, car Google tend à prendre un certain temps de régénérer ces nouveaux paramètres de sécurité.

La cause principale de cette question est des stratégies de sécurité strictes pour votre boîte de réception de Gmail.