

SocialMiner的集成和在UCCX 11.6的Gmail

Contents

[Introduction](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Components Used](#)

[在谷歌帐户的设置](#)

[允许IMAP请求对您的Gmail帐户](#)

[允许SocialMiner访问您的Gmail帐户](#)

[配置袜子代理](#)

[配置代理程序电子邮件](#)

[Verify](#)

[Troubleshoot](#)

[程序](#)

Introduction

此document在Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)描述SocialMiner的集成和代理程序电子邮件功能的Gmail。从版本11.6(1)开始， SocialMiner能集成Gmail使用SOCKS5代理(通过IMAP:993和SMTP:587一个特定的Gmail邮箱的IMAP安全地到达)

Prerequisites

Requirements

Cisco 建议您了解以下主题：

- UCCX管理
- [SocialMiner](#)

Components Used

本文档中的信息基于以下软件和硬件版本：

- SocialMiner 11.6(1)
- UCCX 11.6(1)
- 允许IMAP(993)和SMTP(587)的安全的TCP通信与Gmail的连接的SOCK5代理
- 一个工作的Gmail帐户。

Note:保证CCX能通过FQDN到达袜子代理通过添加在您的DNS今后和反向查找的条目。

您能使用这些CLI命令检查解决方法和reacheability到服务器。

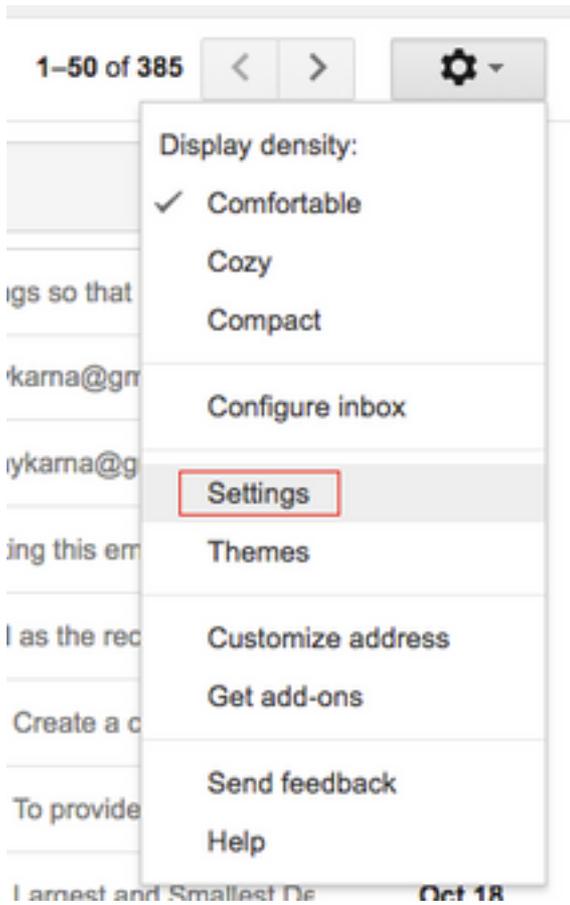
```
CLI: utils network ping <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.IP.ADDRESS>
```

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. 如果您的网络实际，请保证您了解所有命令的潜在影响。

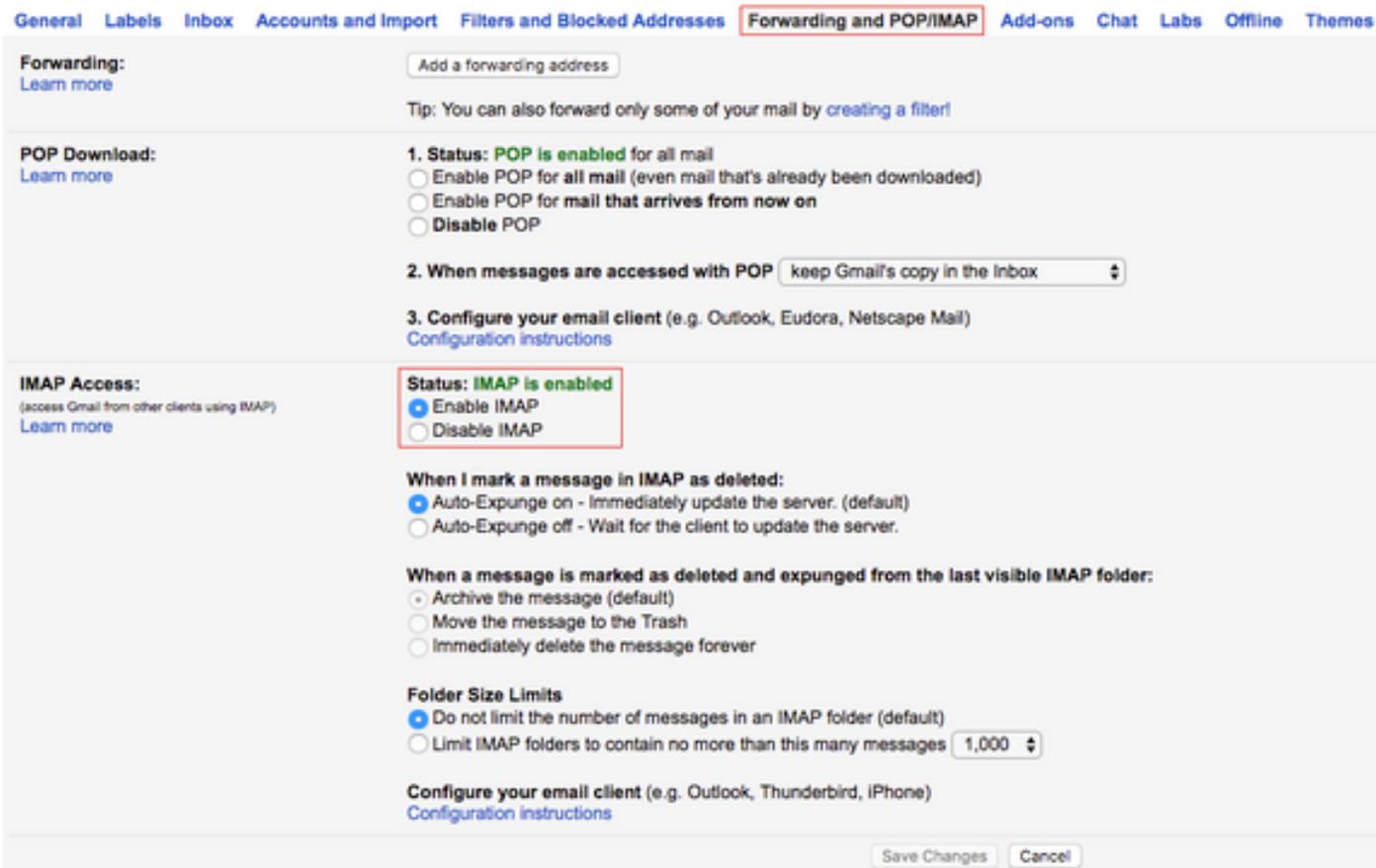
在谷歌帐户的设置

允许IMAP请求对您的Gmail帐户

步骤1. 您的Gmail帐户的洛金。 如镜像所显示，点击**Settings**图标是页在顶端的被找出的右边。

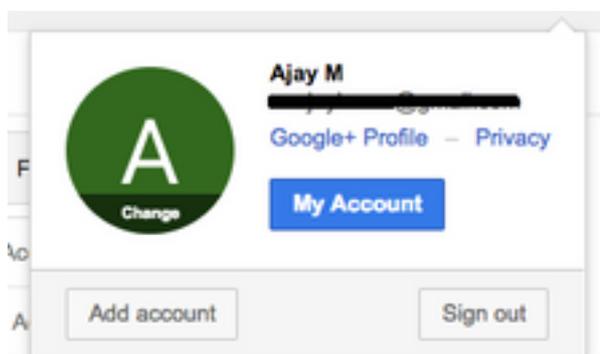


Step 2. 在转发和POP/IMAP下，请检查Enable (event) IMAP机箱，作为显示的镜像。

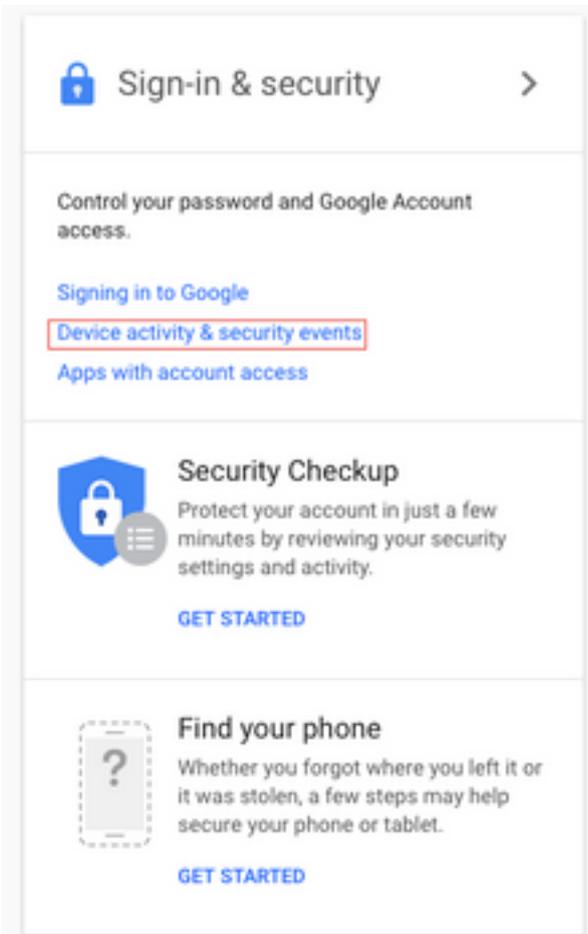


允许SocialMiner访问您的Gmail帐户

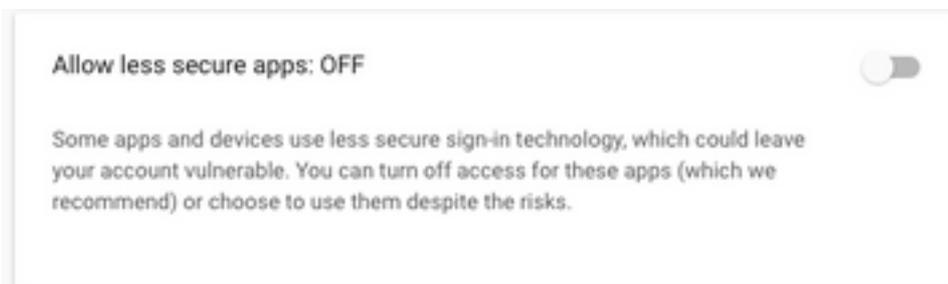
步骤1. Gmail帐户的登录。如镜像所显示，点击是页在顶端被找出的右边的我的帐户。



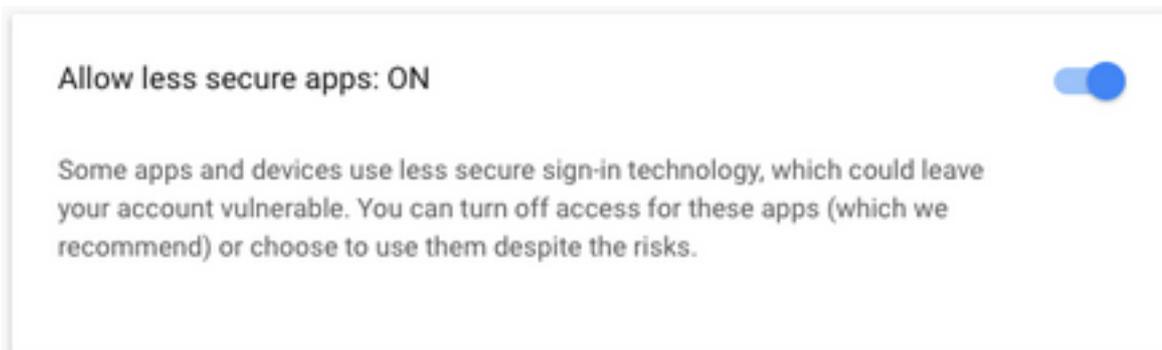
Step 2.它打开在一个新的选项的各种各样的设置选项。如镜像所显示，点击设备活动&安全事件在签到&安全部分下。



步骤3.如镜像所显示，请移动下来到Find选项允许较不安全的apps：OFF.



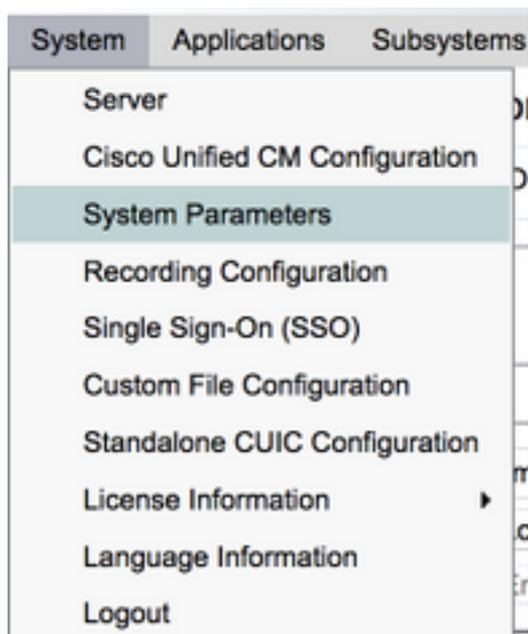
步骤4.如镜像所显示，enable (event)选项允许较不安全的apps：在。



配置袜子代理

步骤1.连接对System > System参数并且移动到末端，输入HTTP并且殴打将使用的代理到达。

袜子代理是需要的到达在安全的TCP端口993/587的Gmail安全的IMAP/SMTP通信的。



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)

配置代理程序电子邮件

步骤1. 登陆对UCCX Appadmin并且去子系统> Rmcm >技能。



步骤

2. 创建您的Gmail代理程序的电子邮件技能，分配这些到您的代理程序。

步骤3. 如镜像所显示，连接对子系统>聊天和电子邮件> SocialMiner配置，当前输入SocialMiner FQDN， username password并且点击“Save”。

SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

Save Cancel

Save

SocialMiner Status

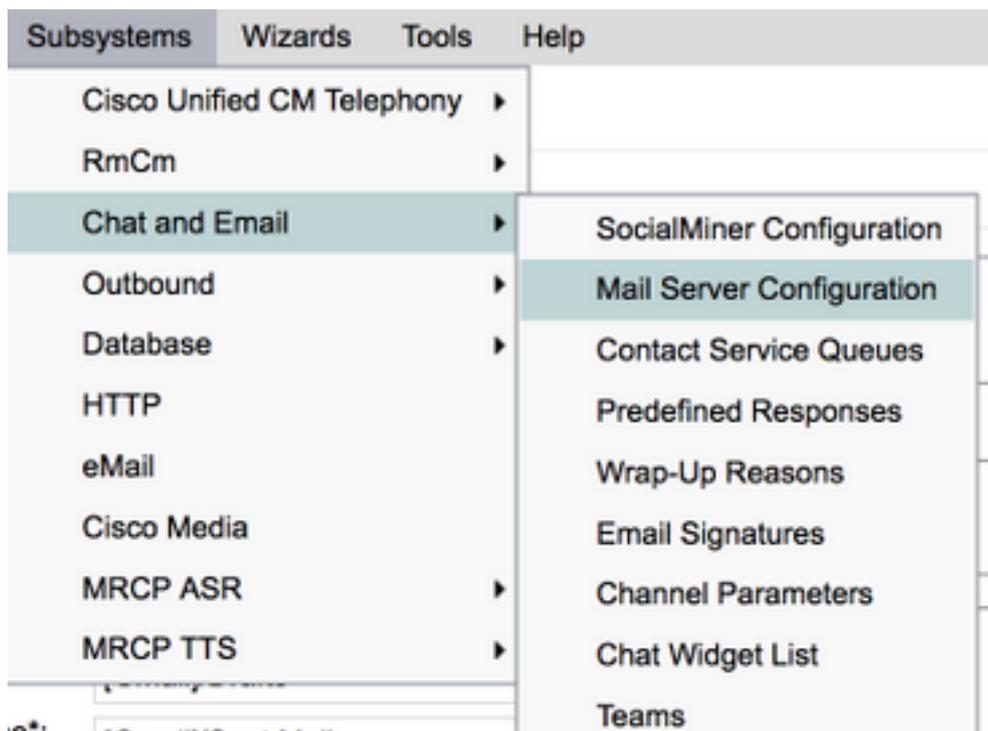
- Feeds: ✓
- Campaigns: ✓
- Notifications: ⚠
- Email Server: ✓

i *- indicates required item

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

步骤4.连接对子系统>聊天，并且电子邮件>邮件服务器配置，在FQDN当前输入IMAP和SMTP地址。

如第二个镜像所显示， Enable (event)袜子代理和点击“Save”/更新。



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

步骤5.连接对子系统>聊天，并且电子邮件>联系新服务队列的>Add，当前输入名字，挑选类型电子邮件>输入<username>@gmail.com， password>点击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*:	<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

步骤6. 张贴此，**测试配置**应该是成功的。

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

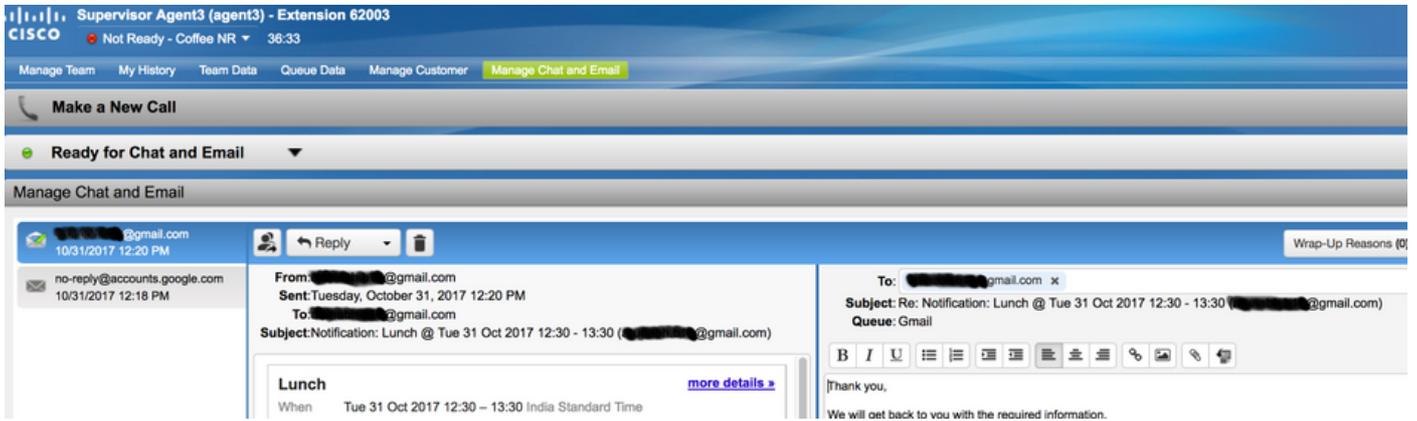
Next Delete Open Printable Report Cancel

i *- indicates required item

步骤7. 点击**其次**，添加为此CSQ能将选择的代理程序的必需的技能，并且点击**完成**。

Verify

检查电子邮件到达在代理桌面上



Troubleshoot

通常，当测试配置，用户能遇到错误如显示这里时。

“CSQ配置错误

电子邮件用户名和密码不匹配“

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

因为您检查SocialMiner运行时日志，您看到与结果{FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE的}这些消息

```
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}}
```

检查正在考虑中Gmail的帐户，您看到这些表示的横幅，帐户登录由Gmail安全设置防止。

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

程序

1. 保证适当的证件被输入。
2. 再确认所有设置被提及在谷歌帐户的事先需要的设置到位的部分下。
3. 点击**YES**，那是**复核最近活动**选项的**ME**。
4. 如果两个上述步骤检查，请在某时以后请再**测试配置**，谷歌倾向于采取一些时间刷新这些新的安全设置。

此问题的根本原因是您的Gmail Inbox的严格的安全策略。