

Nicht unterstützte Konfigurationen für UCCX- und SocialMiner-Integration für Nicht-Sprachfunktionen

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Hintergrund](#)

[Nicht unterstützte Konfigurationen und Szenarien für nicht sprachbasierte UCCX-Systeme](#)

[Überprüfung](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Zugehörige Informationen](#)

Einleitung

In diesem Dokument werden nicht unterstützte Konfigurationen und Szenarien für die Integration von Unified Contact Center Express (UCCX)-Systemen ohne Sprachfunktion in SocialMiner beschrieben.

Voraussetzungen

Anforderungen

Es wird empfohlen, über Kenntnisse zu diesen Produkten für die Integration von Nicht-Sprachsystemen zu verfügen.

- UCCX
- SocialMiner
- Microsoft Exchange Server

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- UCCX 11,5
- SocialMiner 11,5
- Microsoft Exchange Server 2013

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen von Befehlen oder Änderungen kennen.

Anmerkung: Mögliche, in diesem Dokument hervorgehobene Symptome sind in der Laborumgebung zu beobachten. Aufgrund der nicht unterstützten Konfigurationen besteht die Möglichkeit weiterer Nebenwirkungen.

Hintergrund

Die UCCX Non-Voice-Integration mit SocialMiner eignet sich für Chat- und E-Mail-Funktionen. So können Support-Mitarbeiter Chat- und E-Mail-Nachrichten als Kontakt von UCCX erhalten und ihre Kunden über Finesse zusätzlich zu Sprachservices betreuen.

Nicht unterstützte Konfigurationen und Szenarien für nicht sprachbasierte UCCX-Systeme

UCCX unterstützt diese Konfigurationen nicht:

Beschreibung	Mögliche Symptome	Problemumgehung	Hinweise
E-Mails ändern, verschieben oder löschen, NACHDEM sie in einem UCCX-spezifischen Posteingang gelandet sind	Gelegentlich werden E-Mails zweimal von SocialMiner an UCCX gesendet.	Wenn Sie Regeln zum Verschieben/Ändern von E-Mails haben möchten, muss ein Unterordner unter "Posteingang" erstellt werden, und die Regeln müssen auf die E-Mail angewendet werden, BEVOR sie den Ordner für UCCX-E-Mails erreicht.	Wenn sich die E-Mail im Ordner befindet, kann nur SocialMiner/U
Automatische Antwort auf UCCX-Mailbox-E-Mails	Im Finesse E-Mail-Gadget werden mehr E-Mails angezeigt als unter Maximales E-Mail-Limit konfiguriert.		Wenn sich die E-Mail im Ordner befindet, kann nur SocialMiner/U antworten.

<p>Die Verwendung von SocialMiner-Gadgets innerhalb von Finesse wird nicht unterstützt. Beispiel: feed.jsp und campaign.jsp</p>			<p>Unter dem Ordner von 3rdpartyg weiterhin benutzerdefinierte Gadgets integrieren.</p>
<p>Änderung an E-Mail oder Chat-Feed/Kampagne von der SocialMiner-Administrationsseite</p>			<p>E-Mail- oder Chat-Feed/-Kampagne UCCX-Administrationsseite konfigurieren. Beispielsweise unterstützt die UCCX mit Chat und E-Mail.</p>
<p>Öffentliches URL-Präfix für Chat-Einladung mit HTTP</p>	<p>Die Agenten werden nicht darüber informiert, dass sich Chats in der Warteschlange befinden.</p>		<p>Der HTTPS-Zugriff aus dem Internet ist erforderlich, da SocialMiner keine eingehende Chat-Kontakte über eingehende Chat-Kontakte. Daher funktioniert die Änderung anstelle von HTTPS http verwenden. Umleitungen zum Chat Widget, das selbst gehostet wird, benötigen keine Umleitungen zum SocialMiner. Das Senden von HTTP wird nicht unterstützt.</p>
<p>Anpassen des integrierten Chat-Codes in SocialMiner</p>	<p>Dies verursacht ein Problem mit dem Nicht-Sprach-Chat-Gadget.</p>		<p>Sie können die Customer Chat API-Interface (API) verwenden, wenn Sie nicht sind. Dokumentation und Beispiele sind in DevNet. https://developer.cisco.com/site/ucce/</p>
<p>So deaktivieren Sie den aktiven Inhalt für Internet Explorer</p>	<p>Wenn Sie Internet Explorer (IE) verwenden und das Webformular ausfüllen, um einen Chat mit einem Finesse-Agenten zu starten, wird Ihr Name nicht an den Finesse-Agenten gesendet.</p>	<p>Internetoptionen—> Registerkarte Erweitert—>Unter Sicherheit—> Aktivieren Sie die Option Ausführung von aktivem Inhalt in Dateien auf meinem Computer zulassen.</p>	<p>Aktivieren Sie diese Einstellung, um sie auszuführen.</p>
<p>Ausführung der Patrol</p>	<p>Tomcat von SocialMiner generiert</p>		<p>Stellen Sie sicher, dass die Flaggen...</p>

<p>Read- und Consistency Check-Funktionen auf RAID-Ebene (Redundant Array of Independent Disks)</p>	<p>wöchentlich Core Dumps aufgrund einer Funktion, die auf dem RAID-Controller ausgeführt wird.</p>		<p>Consistency Check auf dem RAID (virtueller Host) nicht aktiviert sind, vorhersehbare E/A-Latenz auf dem Prozess aktiv ist), die Core Dump Service verursacht.</p>
<p>Port 80 und 7071 blockieren, wenn der gleiche Zweck wie für den gesicherten Port 443/7443 übernommen wird</p>			<p>Für die normale Chat-Funktion müssen sein. Daher sollte keiner dieser Ports</p>
<p>Nicht übereinstimmende Konfiguration der UCCX Contact Service Queue (CSQ)-E-Mail-Adresse, Exchange-Posteingangsbenedutzername und Exchange-Postfachadresse</p>	<p>Fehlermeldung in Finesse "Antworten auf E-Mail des Kunden nicht möglich. Klicken Sie auf Senden, um den Vorgang zu wiederholen oder erneut durchzuführen. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator. Tab schließen"</p>		<p>Wenn die UCCX-E-Mail-CSQ mit emailcsq@example.com konfiguriert diese Anmeldeinformationen, um Der Exchange-Benutzer dieses Posteingang müssen diesem ein ordnungsgemäß konfiguriertes U Kontoalias verfügen.</p>
<p>Konfigurieren einer E-Mail-CSQ mit einer internen oder privaten Domäne wie .local oder .int (UCCX 11.5 und höher)</p>	<p>E-Mail-CSQ-Seite zeigt einen Fehler beim Speichern an: "Beim Speichern der CSQ-Daten ist ein Fehler aufgetreten. Weitere Informationen finden Sie in den Protokollen. "</p>	<p>E-Mail-CSQ-E-Mail-Adressen müssen mit einer gültigen Top-Level-Domain (TLD) wie .com oder .net konfiguriert werden.</p>	<p>Diese Einschränkung ist konstruiert</p>

Überprüfung

Für diese Konfiguration ist derzeit kein Überprüfungsverfahren verfügbar.

Fehlerbehebung

Für diese Konfiguration sind derzeit keine spezifischen Informationen zur Fehlerbehebung verfügbar.

Zugehörige Informationen

- [UCCX in SocialMiner für Agenten-E-Mail integrieren](#)
- [Technischer Support und Dokumentation für Cisco Systeme](#)

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.