

Configuraciones no compatibles para la integración de UCCX y SocialMiner para funciones que no son de voz

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Background](#)

[Configuraciones y escenarios no compatibles para UCCX Non-Voice](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

[Información Relacionada](#)

Introducción

Este documento describe configuraciones y escenarios no compatibles para la integración sin voz de Unified Contact Center Express (UCCX) con SocialMiner.

Prerequisites

Requirements

Se recomienda tener conocimientos sobre estos productos para la integración sin voz

- UCCX
- SocialMiner
- Servidor de Microsoft Exchange

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- UCCX 11.5
- SocialMiner 11.5
- Microsoft Exchange Server 2013

La información que contiene este documento se creó a partir de los dispositivos en un ambiente de laboratorio específico. Todos los dispositivos que se utilizan en este documento se pusieron en

funcionamiento con una configuración verificada (predeterminada). Si su red está activa, asegúrese de comprender el impacto potencial de cualquier comando o cambio.

Nota: Los posibles síntomas destacados en el documento se observan en el entorno de laboratorio. Existe la posibilidad de otros efectos secundarios debido a las configuraciones no admitidas.

Background

La integración sin voz de UCCX con SocialMiner se aplica a las funciones de chat y correo electrónico. Esto proporciona a los agentes la capacidad de recibir Chat y Correos electrónicos como un contacto de UCCX y atender a sus clientes a través de Finesse, además de la voz.

Configuraciones y escenarios no compatibles para UCCX Non-Voice

UCCX no admite estas configuraciones:

Descripción	Posibles síntomas	Solución Alternativa	Notas
Modificar, mover o eliminar un correo electrónico DESPUÉS de que haya llegado a una bandeja de entrada específica de UCCX	De forma intermitente, puede hacer que los correos electrónicos se envíen dos veces desde SocialMiner a UCCX	Si desea tener reglas que muevan/modifiquen correos electrónicos, debe crear una subcarpeta en la bandeja de entrada y las reglas deben aplicarse en el correo electrónico ANTES de que llegue a la carpeta destinada al correo electrónico UCCX.	Una vez que el correo electrónico esté en la carpeta destinada al correo electrónico UCCX, solo SocialMiner/UCCX podrá modificarlo.
Respuesta automática en correos electrónicos del buzón de UCCX	Se muestran más correos electrónicos en el gadget de correo electrónico de Finesse que el valor configurado		Una vez que el correo electrónico está en la carpeta destinada al correo electrónico UCCX, solo SocialMiner/UCCX puede responder a ese correo electrónico.

	en Límite máximo de correos electrónicos.		
No se admite el uso de gadgets de SocialMiner en Finesse. Por ejemplo, feed.jsp y campaign.jsp			Todavía puede configurar gadgets personalizados basados en estos gadgets integrados en la carpeta de gadgets de terceros.
Modificación de la fuente/campaña de correo electrónico o chat desde la página de administración de SocialMiner.			La fuente/campaña de correo electrónico o chat solo puede configurarse desde la página de administración de UCCX. Por ejemplo, la solución UCCX no admite ningún filtro de chat y correo electrónico.
Prefijo de URL pública para invitación a chat con HTTP	No se notifica a los agentes que hay chats en cola.		Se requiere acceso HTTPS desde Internet a SocialMiner ya que SocialMiner no puede enviar notificaciones basadas en voz sobre los contactos de chat entrantes a UCCX, por lo que la modificación del formulario web para que tenga https en su lugar de https no funciona. El redireccionamiento al widget de chat alojado en SocialMiner necesita acceso HTTP desde Internet a SocialMiner. No se admite el envío de chat entrante a través de HTTP.
Para personalizar el código de chat integrado en SocialMiner	Esto provoca un problema con el gadget No de voz de chat.		Puede utilizar la Interfaz de programación de aplicaciones (API) de chat con el cliente si se requiere personalización. Consulte DevNet para obtener documentación y ejemplos. https://developer.cisco.com/site/socialminer/documentation
Para desactivar el contenido activo en Internet	Si utiliza Internet Explorer (IE) y rellena el	Opciones de Internet—> Ficha Avanzadas—>En Seguridad—>	Habilitar esta configuración para la ejecución de Javascript

<p>Explorer</p>	<p>formulario web para iniciar una conversación con un agente de finesse, su nombre no se enviará al agente de finesse.</p>	<p>Marque Permitir que el contenido activo se ejecute en archivos de Mi PC</p>	
<p>Ejecute las funciones de lectura de patrulla y comprobación de coherencia en el nivel de matriz redundante de discos independientes (RAID)</p>	<p>Tomcat de SocialMiner genera vaciados de memoria semanalmente debido a una función que se ejecuta en el controlador RAID.</p>		<p>Asegúrese de que el controlador RAID del disco duro (máquina host virtual) no tenga activados los indicadores de comprobación de coherencia y de lectura de patrulla. Esto provoca una latencia de E/S de disco predecible (mientras el proceso está activo) que provoca vaciados de memoria en el servicio Tomcat de Cisco.</p>
<p>Bloque de puertos 80 y 7071 con supuestos del mismo propósito atendidos por el puerto seguro 443/7443</p>			<p>El funcionamiento normal del chat requiere que todos los puertos estén activados, por lo que no se debe bloquear ninguno de ellos.</p>
<p>Discordancia en la configuración de la dirección de correo electrónico de la cola de servicio de contacto (CSQ)</p>	<p>Mensaje de error en Finesse "No se puede responder al correo electrónico del cliente. Haga clic en Enviar para volver a</p>		<p>Si la cola de servicio de contacto de correo electrónico de UCCX está configurada con la dirección emailcsq@example.com UCCX utiliza esas credenciales para enviar respuestas. El usuario de Exchange de la cuenta y la bandeja de entrada asociada deben coincidir con esto o tener el sufijo UPN o el alias de cuenta configurados correctamente.</p>

<p>de UCCX, el nombre de usuario de la bandeja de entrada de Exchange y la dirección del buzón de Exchange</p>	<p>intentarlo o volver a poner en cola. Si el problema continúa, póngase en contacto con el administrador del sistema. Cerrar pestaña"</p>		
<p>Configurar una CSQ de correos electrónicos con un dominio interno o privado como .local o .int (UCCX 1.5 y versiones posteriores)</p>	<p>La página CSQ de correo electrónico muestra un error al guardar: "Error al guardar los datos de la CSQ. Consulte los registros para obtener más información. "</p>	<p>Las direcciones de correo electrónico de CSQ deben configurarse con un dominio de nivel superior (TLD) válido, como .com o .net.</p>	<p>Esta restricción está diseñada de acuerdo con el R</p>

Verificación

Actualmente, no hay un procedimiento de verificación disponible para esta configuración.

Troubleshoot

Actualmente, no hay información específica de troubleshooting disponible para esta configuración.

Información Relacionada

- [Integre UCCX con SocialMiner para correo electrónico de agentes](#)
- [Soporte Técnico y Documentación - Cisco Systems](#)

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).