

Integrazione di SocialMiner con Gmail su UCCX 11.6

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Impostazioni nell'account Google](#)

[Consenti richieste IMAP all'account Gmail](#)

[Consenti a SocialMiner di accedere al tuo account Gmail](#)

[Configurazione del proxy SOCKS](#)

[Configura posta elettronica agente](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Procedura](#)

Introduzione

Questo documento descrive l'integrazione di SocialMiner con Gmail per la funzione Agent Email in Cisco Unified Contact Center Express (UCCX). A partire dalla versione 11.6(1), SocialMiner può integrarsi con Gmail utilizzando un proxy SOCKS5 (per raggiungere in modo sicuro tramite IMAP:993 e SMTP:587 IMAP per una particolare cassetta postale Gmail)

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Amministrazione UCCX
- SocialMiner

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- SocialMiner 11.6(1)
- UCCX 11.6(1)
- Un proxy SOCKS5 che consente la comunicazione TCP sicura per le connessioni IMAP(993) e SMTP(587) a Gmail

- Un account Gmail funzionante.

Nota: Verificare che CCX sia in grado di raggiungere il proxy SOCKS tramite il nome di dominio completo aggiungendo le voci nelle ricerche dirette e inverse DNS.

È possibile utilizzare questi comandi CLI per verificare la risoluzione e la raggiungibilità del server.

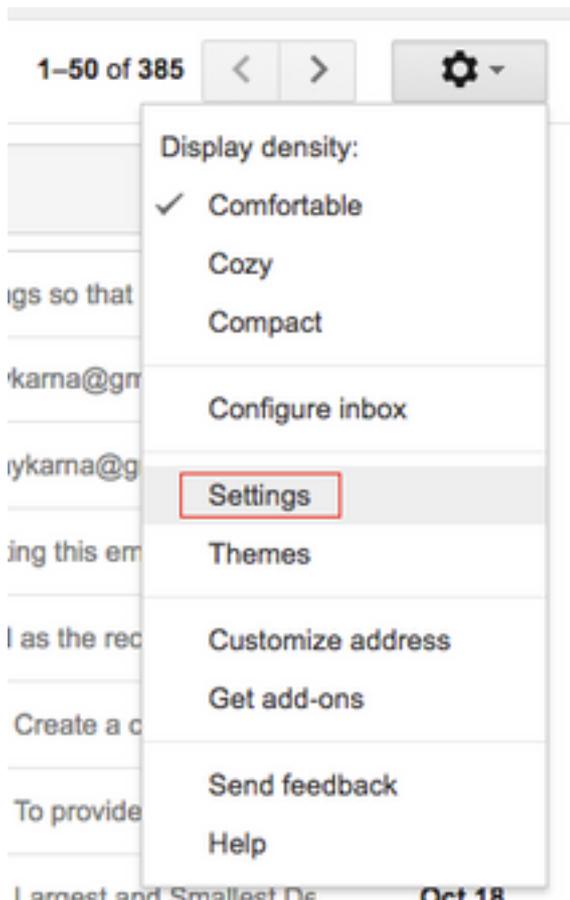
```
CLI: utils network ping <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.IP.ADDRESS>
```

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

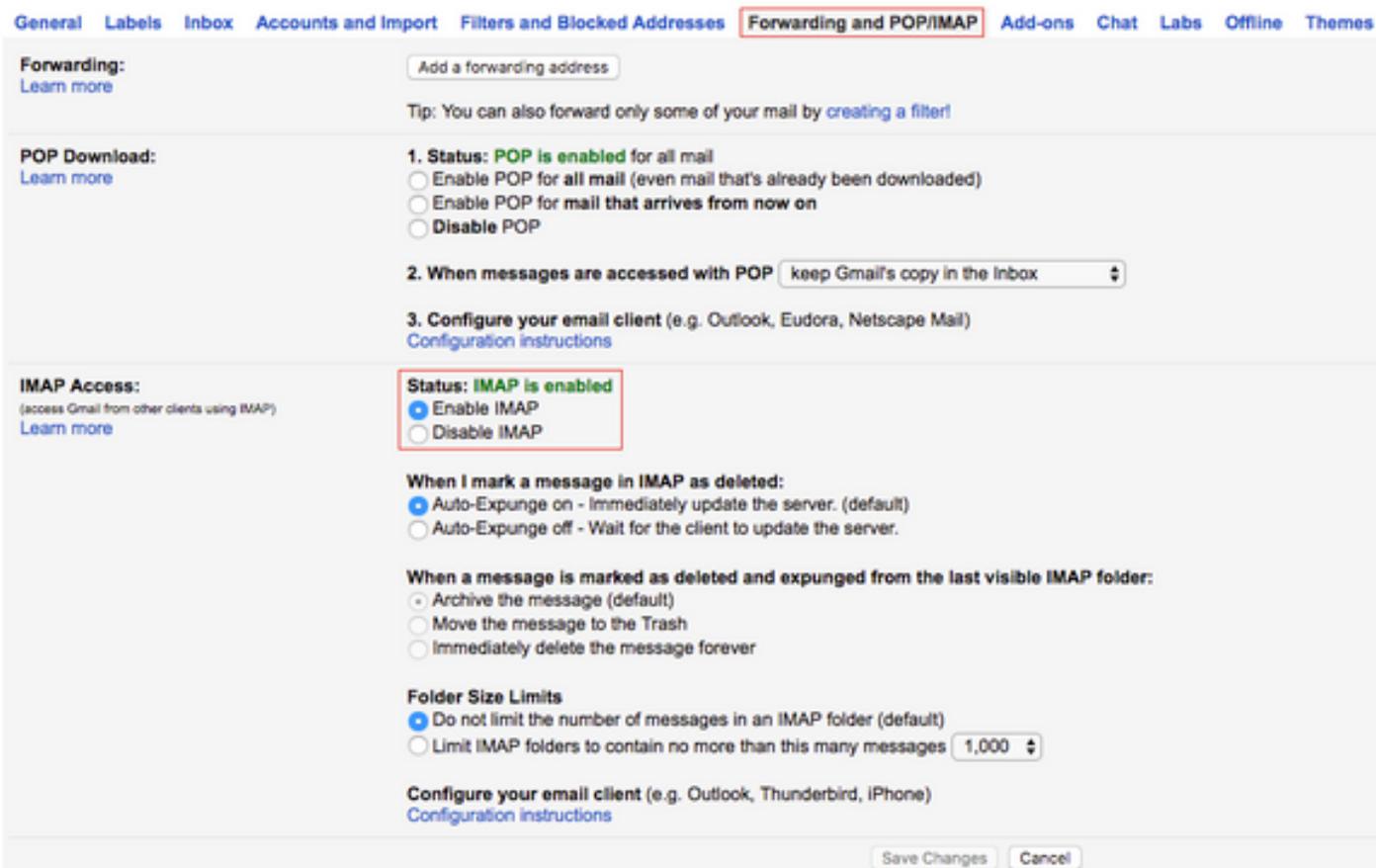
Impostazioni nell'account Google

Consenti richieste IMAP all'account Gmail

Passaggio 1. Accedi al tuo account Gmail. Fai clic sull'icona **Impostazioni** nella parte superiore destra della pagina, come mostrato nell'immagine.

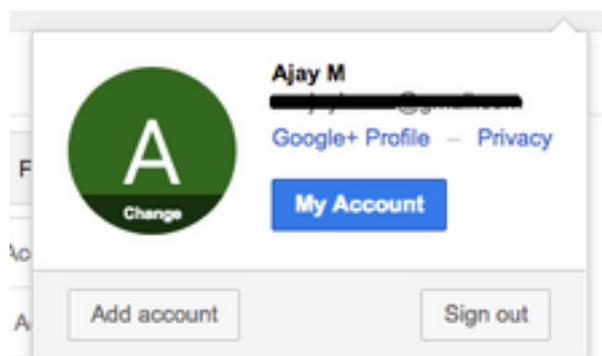


Passaggio 2. In **Inoltro e POP/IMAP**, selezionare la casella di controllo **Abilita IMAP**, come mostrato nell'immagine.

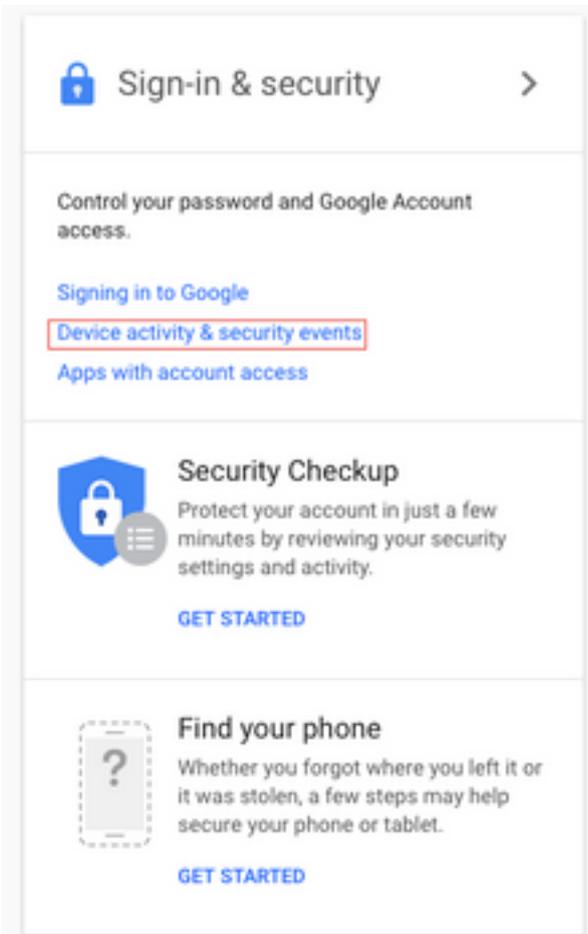


Consenti a SocialMiner di accedere al tuo account Gmail

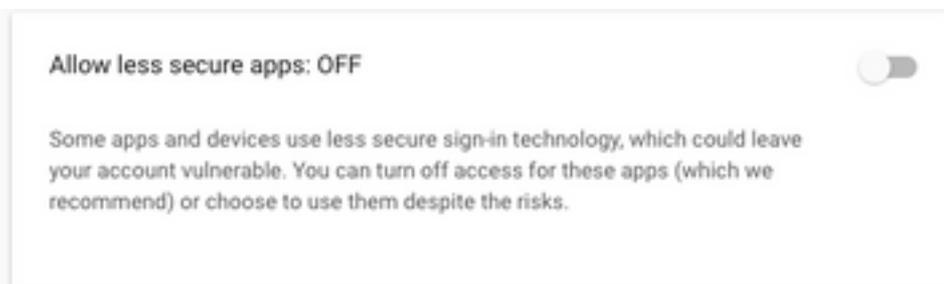
Passaggio 1. Accedi all'account Gmail. Fai clic su **Account personale** in alto a destra nella pagina, come mostrato nell'immagine.



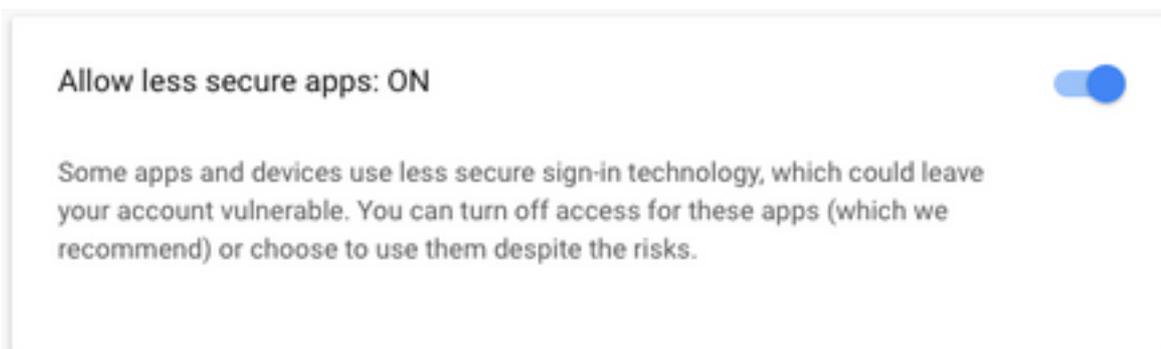
Passaggio 2. Apre un'ampia gamma di opzioni di impostazione in una nuova scheda. Fare clic su **Attività dispositivo ed eventi di sicurezza** nella sezione **Accesso e sicurezza**, come mostrato nell'immagine.



Passaggio 3. Come mostrato nell'immagine, scorrere verso il basso per trovare l'opzione **Allow less secure apps: OFF**.



Passaggio 4. Come mostrato nell'immagine, abilitare l'opzione **Consenti app meno sicure: ON**.

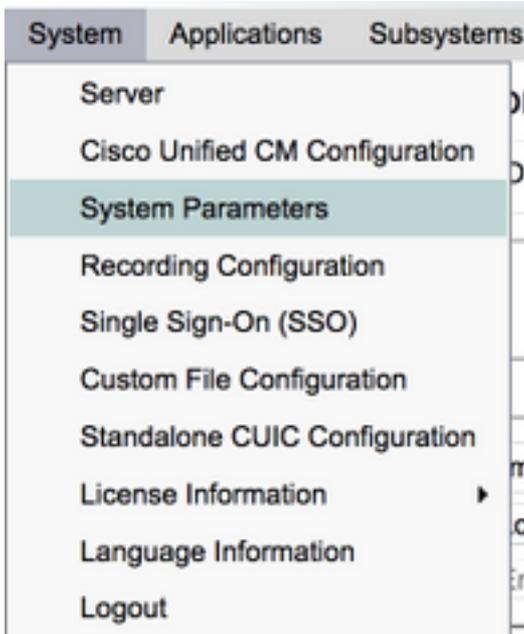


Configurazione del proxy SOCKS

Passaggio 1. Passare a **Sistema > Parametri di sistema** e scorrere fino alla fine, immettere il proxy

HTTP e SOCKS da utilizzare per raggiungere.

Il proxy SOCKS è necessario per raggiungere Gmail sulle porte TCP 993/587 protette per una comunicazione IMAP/SMTP sicura.



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)

Configura posta elettronica agente

Passaggio 1. Accedere a UCCX Appadmin e selezionare **Subsystems > RmCm > Skill**.



Passaggio 2. Crea competenze di posta elettronica per gli agenti Gmail, assegna agli agenti.

Passaggio 3. Passare a **Subsystems > Chat and Email > SocialMiner Configuration**, ora immettere il nome di dominio completo (FQDN) di SocialMiner, la password del nome utente e fare clic su **Save**, come mostrato nell'immagine.

SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

Save Cancel

Save

SocialMiner Status

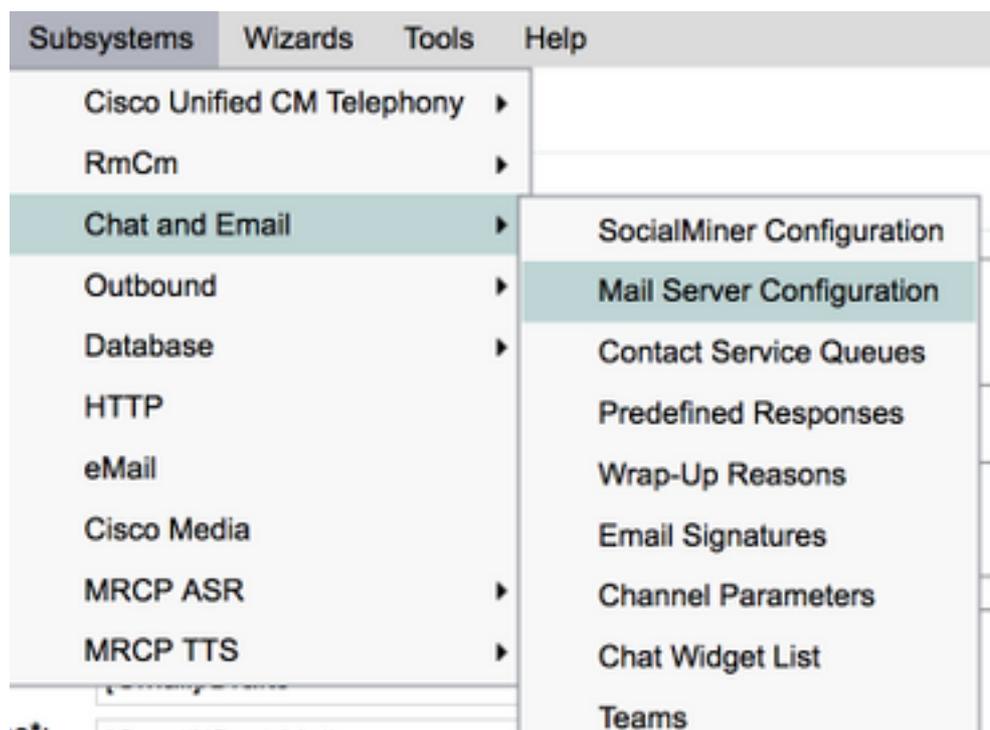
- Feeds: ✓
- Campaigns: ✓
- Notifications: ⚠
- Email Server: ✓

i *- indicates required item

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

Passaggio 4. Passare a **Subsystems > Chat and Email > Mail Server Configuration**, quindi immettere IMAP e l'indirizzo SMTP in FQDN.

Abilitare il proxy SOCKS e fare clic su **Save/Update** (Salva/Aggiorna), come mostrato nella seconda immagine.



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

Passaggio 5. Passare a **Sottosistemi > Chat e posta elettronica > Code servizi di contatto > Aggiungi nuovo**, immettere il nome, selezionare **Email > Enter <nomeutente>@gmail.com, password >** fare clic su **Test Configuration**.

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="text" value="Longest Available"/>
CSQ Type*:	<input type="text" 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"/>
Snapshot Age (Minutes)*:	<input type="text" value="120"/>

*- indicates required item

Passaggio 6. Dopo l'invio, la **configurazione di test** dovrebbe avere esito positivo.

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

Passaggio 7. Fare clic su **Avanti**, aggiungere le abilità richieste per gli agenti da selezionare per questo CSQ e fare clic su **Fine**.

Verifica

Controllare l'arrivo dei messaggi di posta elettronica sul desktop dell'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 timer at 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 'Ready for Chat and Email' and 'Manage Chat and Email'. An email notification is displayed, showing a 'Lunch' event for 'Tue 31 Oct 2017 12:30 - 13:30 India Standard Time'. 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 'Thank you, We will get back to you with the required information.'

Risoluzione dei problemi

A volte, durante il test della configurazione, l'utente può riscontrare l'errore, come mostrato di seguito.

"Errori di configurazione CSQ

Il nome utente e la password di posta elettronica non corrispondono "

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

Durante la verifica dei log di runtime di SocialMiner, vengono visualizzati questi messaggi con risultato {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}}
```

Controllare l'account Gmail in questione, vedete questi banner che mostrano che l'accesso all'account è stato impedito dalle impostazioni di sicurezza di 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

Procedura

1. Verificare che siano state immesse le credenziali corrette.
2. Riconfermare tutte le impostazioni menzionate nella sezione **Impostazioni prerequisiti nell'account Google** sono attive.
3. Fare clic su **YES, THAT WAS ME** nella scheda **Review Recent Activity**.
4. Se entrambi i passaggi precedenti vengono estratti, riprovare la **configurazione di test** in un secondo momento, poiché Google tende a impiegare del tempo per aggiornare le nuove impostazioni di sicurezza.

La causa principale di questo problema sono i rigidi criteri di protezione per la Posta in arrivo di Gmail.