

# Configurazioni non supportate per l'integrazione di UCCX e SocialMiner per le funzionalità non vocali

## Sommario

---

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Introduzione](#)

[Configurazioni e scenari non supportati per UCCX non-Voice](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Informazioni correlate](#)

---

## Introduzione

Questo documento descrive configurazioni e scenari non supportati per l'integrazione non vocale di Unified Contact Center Express (UCCX) con SocialMiner.

## Prerequisiti

### Requisiti

Si consiglia di conoscere questi prodotti per l'integrazione Non-Voice

- UCCX
- SocialMiner
- Server di Microsoft Exchange

### Componenti usati

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

- UCCX 11.5
- SocialMiner 11.5
- Microsoft Exchange Server 2013

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 o dalle modifiche.

Nota: I possibili sintomi evidenziati nel documento vengono visualizzati nell'ambiente di emulazione. Le configurazioni non supportate potrebbero causare altri effetti collaterali.

## Introduzione

UCCX Non-Voice Integration con SocialMiner è applicabile per le funzionalità di chat ed e-mail. In questo modo gli agenti possono ricevere chat ed e-mail come contatto da UCCX e fornire assistenza ai propri clienti tramite Finesse, oltre a voce.

## Configurazioni e scenari non supportati per UCCX non-Voice

UCCX non supporta le seguenti configurazioni:

Descrizione	Possibili sintomi	Soluzione alternativa	Note
Modifica, spostamento o eliminazione di un'e-mail dopo che è arrivata in una cartella Posta in arrivo specifica di UCCX	A intermittenza, può causare la consegna di e-mail due volte da SocialMiner a UCCX	Se si desidera disporre di regole per spostare/modificare i messaggi di posta elettronica, è necessario creare una sottocartella in Posta in arrivo e le regole devono essere applicate all'e-mail PRIMA che raggiunga la cartella destinata alla posta elettronica UCCX.	Dopo che l'e-mail si trova nella cartella destinata UCCX, solo SocialMiner/UCCX può modificarla.
Rispondi automaticamente alle e-mail della cassetta postale UCCX	Nel gadget Finesse Email vengono visualizzati più messaggi di posta elettronica rispetto al valore configurato in		Dopo che l'e-mail si trova nella cartella destinata UCCX, solo SocialMiner/UCCX può rispondere a mail.

	Limite massimo messaggi di posta elettronica.		
L'utilizzo dei gadget SocialMiner in Finesse non è supportato. Ad esempio, feed.jsp e CAMPAIGN.jsp			È comunque possibile configurare gadget personalizzati basati su questi gadget incorporati nella cartella di 3rdpartygadget.
Modifica a feed/campagna tramite e-mail o chat dalla pagina Amministrazione di SocialMiner.			È possibile configurare i feed e le campagne tramite e-mail o chat solo dalla pagina Amministrazione UCCX.  Ad esempio, la soluzione UCCX non supporta alcuni gadget basati su chat ed e-mail.
Prefisso URL pubblico per invito alla chat con HTTP	Agli agenti non viene notificato che sono presenti chat nella coda.		L'accesso HTTPS da Internet a SocialMiner è necessario perché SocialMiner non è in grado di inviare a UCCX una notifica HTTP relativa ai contatti di chat in ingresso. Per modificare il modulo Web in modo che disponga di un prefisso di anziché di https non funziona. Il reindirizzamento di chat ospitato sul SocialMiner stesso richiede l'accesso a HTTPS da Internet al SocialMiner. L'invio di chat in ingresso tramite HTTP non è supportato.
Per personalizzare il codice chat incorporato in SocialMiner	Ciò causa problemi con il gadget Chat non-Voice.		Se è necessaria la personalizzazione, è possibile utilizzare l'API (Application Programming Interface) di Chat per il cliente. Per la documentazione e il codice di esempio fare riferimento a DevNet.  <a href="https://developer.cisco.com/site/socialminer/docu">https://developer.cisco.com/site/socialminer/docu</a>
Per disattivare il contenuto attivo per Internet Explorer	Se si utilizza Internet Explorer (IE) e si compila il modulo Web per avviare una	Opzioni Internet—> Scheda Avanzate—>In Protezione—>Selezionare Consenti	Abilita questa impostazione per la corretta esecuzione di Javascript

	<p>chat con un agente Finesse, il proprio nome non viene inviato all'agente Finesse.</p>	<p>l'esecuzione di contenuto attivo nei file in Risorse del computer</p>	
<p>Esecuzione delle funzioni Patrol Read e Consistency Check a livello RAID (Redundant Array of Independent Disks)</p>	<p>Tomcat di SocialMiner genera dump di core ogni settimana a causa di una funzione che viene eseguita sul controller RAID.</p>		<p>Verificare che il controller RAID del disco rigido (n host virtuale) non disponga dei flag Patrol Read e Consistency Check abilitati. Ciò produce una latenza del disco prevedibile (mentre il processo è attivo) causa i dump di base contro il servizio Cisco Tom</p>
<p>Blocco delle porte 80 e 7071 con presupposto dello stesso scopo servito dalla porta protetta 443/7443</p>			<p>La normale funzione di chat richiede che tutte qu siano abilitate, quindi nessuna di esse deve esse bloccata.</p>
<p>Mancata corrispondenza nella configurazione dell'indirizzo di posta elettronica CSQ (UCCX Contact Service Queue), del nome utente della cartella Posta in arrivo di Exchange e</p>	<p>Messaggio di errore in Finesse "Impossibile rispondere all'e-mail del cliente. Fare clic su Invia per riprovare o su Riaccoda. Se il problema persiste, contattare l'amministratore di sistema.</p>		<p>Se UCCX email CSQ è configurato con l'indirizzo emailcsq@example.com UCCX utilizza queste cr per inviare le risposte. L'utente di Exchange dell'a la cartella Posta in arrivo associata devono corris questo elemento oppure avere configurato corret suffisso UPN o l'alias dell'account.</p>

dell'indirizzo della cassetta postale di Exchange	Chiudi scheda"		
Configurare un CSQ di posta elettronica con un dominio interno o privato, ad esempio .local o .int (UCCX 11.5 e versioni successive)	Nella pagina CSQ posta elettronica viene visualizzato un errore durante il salvataggio: "Errore durante il salvataggio dei dati CSQ. Per ulteriori informazioni, vedere i registri. "	Gli indirizzi di posta elettronica CSQ devono essere configurati con un dominio di primo livello (TLD) valido, ad esempio .com o .net.	Questa restrizione è di progettazione in base all'F

## Verifica

Attualmente non è disponibile una procedura di verifica per questa configurazione.

## Risoluzione dei problemi

Al momento non sono disponibili informazioni specifiche per la risoluzione dei problemi di questa configurazione.

## Informazioni correlate

- [Integrazione di UCCX con SocialMiner per la posta elettronica dell'agente](#)
- [Documentazione e supporto tecnico – Cisco Systems](#)

## Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).