

UCCX 11.6에서 SocialMiner와 Gmail 통합

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[Google 계정의 설정](#)

[Gmail 계정에 대한 IMAP 요청 허용](#)

[SocialMiner가 Gmail 계정에 액세스하도록 허용](#)

[SOCKS 프록시 구성](#)

[에이전트 이메일 구성](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[절차](#)

소개

이 문서에서는 UCCX(Cisco Unified Contact Center Express)의 상담원 이메일 기능을 위해 SocialMiner와 Gmail의 통합에 대해 설명합니다. 버전 11.6(1)부터 SocialMiner는 SOCKS5 프록시를 사용하여 Gmail과 통합할 수 있습니다(특정 Gmail 사서함용 IMAP:993 및 SMTP:587 IMAP을 통해 안전하게 연결)

사전 요구 사항

요구 사항

다음 주제에 대한 지식을 보유하고 있으면 유용합니다.

- UCCX 관리
- 소셜 마이너

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- SocialMiner 11.6(1)
- UCCX 11.6(1)
- Gmail에 대한 IMAP(993) 및 SMTP(587) 연결을 위한 보안 TCP 통신을 허용하는 SOCK5 프록시
- Gmail 계정 작업.

 참고: CCX에서 DNS 정방향 및 역방향 조회에 항목을 추가하여 FQDN을 통해 SOCKS 프록시에 연결할 수 있는지 확인합니다.

이러한 CLI 명령을 사용하여 서버에 대한 확인 및 도달 가능성을 확인할 수 있습니다.

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

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 현재 네트워크가 작동 중인 경우 모든 명령의 잠재적인 영향을 미리 숙지하시기 바랍니다.

Google 계정의 설정

Gmail 계정에 대한 IMAP 요청 허용

1단계. Gmail 계정에 로그인합니다. 그림과 같이 페이지 오른쪽 상단에 있는 설정 아이콘을 클릭합니다.

1–50 of 385



Display density:



Comfortable

Cozy

Compact

Configure inbox

Settings

Themes

Customize address

Get add-ons

Send feedback

Help

Oct. 31, 2017 3:40 pm	Logout	255	-410629321148
Oct. 31, 2017 3:40 pm	Login	0	400-00018
Oct. 31, 2017 3:40 pm	Not Ready	32768	-00-00000

© 2017 Caus Systems, Inc. All rights reserved. Caus Finance v17.011 [Send Error Report](#)

2단계. Gmail 상담원을 위한 이메일 기술을 만들고 이를 상담원에게 할당합니다.

3단계. Subsystems(하위 시스템) > Chat and Email(채팅 및 이메일) > SocialMiner Configuration(SocialMiner 컨피그레이션)으로 이동한 다음, 이미지에 표시된 대로 SocialMiner FQDN, 사용자 이름 비밀번호를 입력하고 Save(저장)를 클릭합니다.

SocialMiner Configuration

 Save
  Cancel

Status
 Ready

Configure SocialMiner
 IP Address / Host Name *:
 User Name*:
 Password*:

Save Cancel

Save

 *- indicates required item
 *-HostName / IPAddress will be resolved to fully qualified domain name

SocialMiner Status

- Feeds: 
- Campaigns: 
- Notifications: 
- Email Server: 

4단계. Subsystems(하위 시스템) > Chat and Email(채팅 및 이메일) > Mail Server Configuration(메일 서버 컨피그레이션)으로 이동한 다음 FQDN에 IMAP 및 SMTP 주소를 입력합니다.

두 번째 이미지에 표시된 것처럼 SOCKS 프록시를 활성화하고 Save/Update를 클릭합니다.

Subsystems	Wizards	Tools	Help
Cisco Unified CM Telephony			
RmCm			
Chat and Email			SocialMiner Configuration
Outbound			Mail Server Configuration
Database			Contact Service Queues
HTTP			Predefined Responses
eMail			Wrap-Up Reasons
Cisco Media			Email Signatures
MRCP ASR			Channel Parameters
MRCP TTS			Chat Widget List
			Teams

Mail Server Configuration



Update



Cancel

Status



Ready

Mail Server Settings

Mail Server:

Gmail



IMAP Folder Structure

Drafts Folder Name*:

[Gmail]/Drafts

Sent Items Folder Name*:

[Gmail]/Sent Mail

Incoming (Secure IMAP)

Host Name*:

imap.gmail.com

Port Number*:

993

Outgoing (Secure SMTP)

Host Name*:

smtp.gmail.com

Port Number*:

587

Proxy Settings

SOCKS:



Enable



Disable

socks://proxy-ams-1.cisco.com:1080

Description:

Gmail inbox

Maximum 100 characters

Update

Cancel



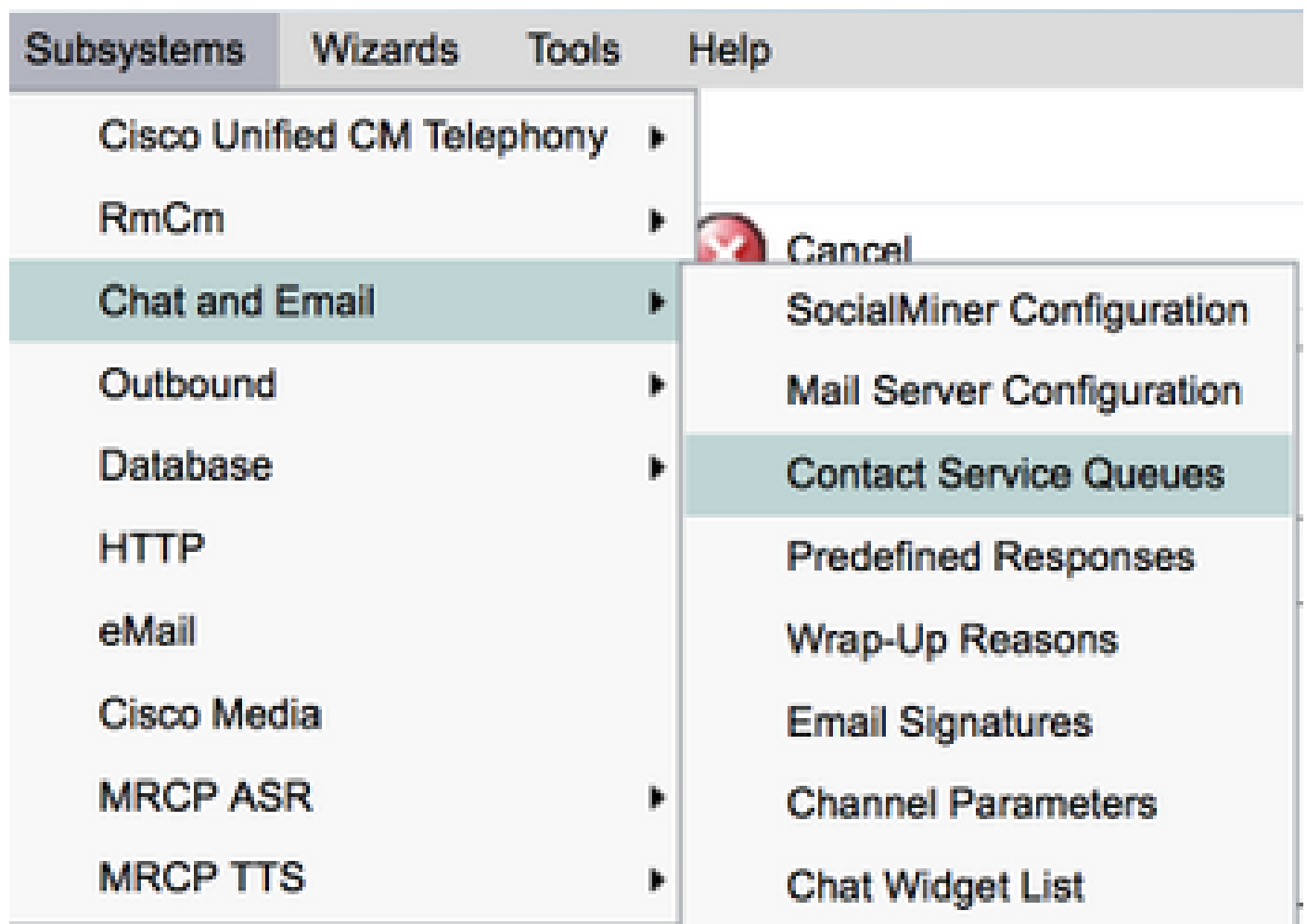
*- Indicates required item



Host Names must be in Fully Qualified Domain Name (FQDN) format

5단계. Subsystems(하위 시스템) > Chat and Email(채팅 및 이메일) > Contact Service Queues(연결 서비스 대기열) > Add New(새로 추가)로 이동한 다음, 이름을 입력하고 Email(이메일) > Enter <username>@gmail.com, password(비밀번호 입력) > Test Configuration(컨피그레이션 테스트)을

클릭합니다.



Contact Service Queue Configuration



Next



Delete



Open Printable Report



Cancel

Status



Ready

CSQ Name*:

Gmail

Resource Selection Criteria*:

Longest Available



CSQ Type*:

Email



Mail Server:

imap.gmail.com

Email username*:

*****@gmail.co

Email password*:

Inbox Folder Name*:

Inbox

Drafts Folder Name:

[Gmail]/Drafts

Sent Items Folder Name:

[Gmail]/Sent Mail

Test Configuration

Poll Interval (Seconds)*:

10

testConfiguration

Snapshot Age (Minutes)*:

120

Next

Delete

Open Printable Report

Cancel



*- indicates required item

6단계. 이 게시물을 올리면 테스트 구성이 성공해야 합니다.

Contact Service Queue Configuration



Next



Delete



Open Printable Report



Cancel

Status



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

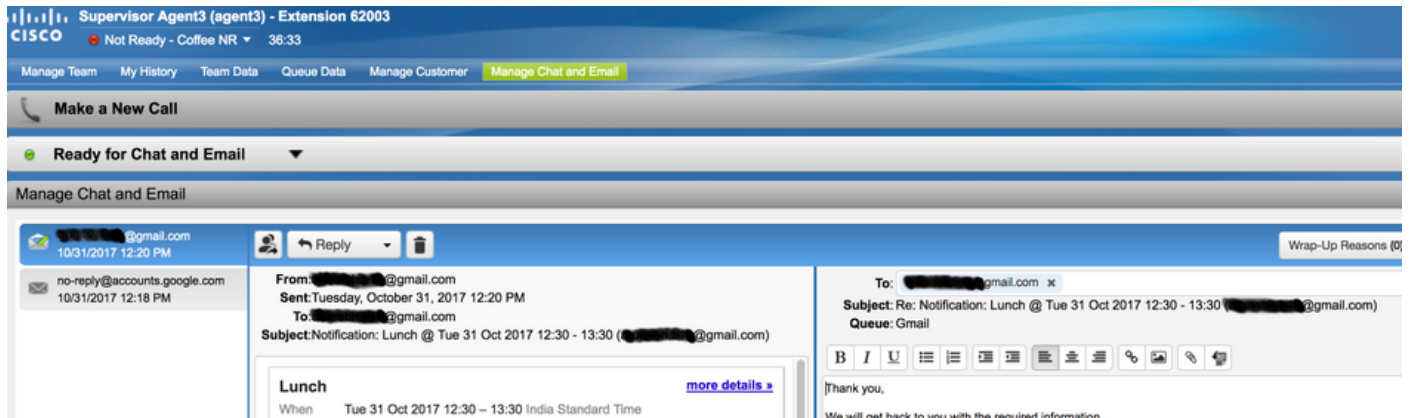


*- Indicates required item

7단계. Next(다음)를 클릭하고 이 CSQ에 대해 선택할 상담원에 필요한 기술을 추가한 후 Finish(마침)를 클릭합니다.

다음을 확인합니다.

Agent Desktop에 도착한 전자 메일 확인



문제 해결

컨피그레이션을 테스트하는 동안 여기에 표시된 것처럼 오류가 발생할 수 있습니다.

" CSQ 구성 오류

이메일 사용자 이름 및 비밀번호가 일치하지 않습니다.

Contact Service Queue Configuration



Next



Delete



Open Printable Report



Cancel

Status



CSQs Configuration Errors

Email Username and Password do not match.

CSQ Name*:

GMAIL

Resource Selection Criteria*:

Longest Available ↕

CSQ Type*:

Email ↕

Mail Server:

imap.gmail.com

Email username*:

[REDACTED]

Email password*:

Inbox Folder Name*:

Inbox

Drafts Folder Name:

[Gmail]/Drafts

Sent Items Folder Name:

[Gmail]/Sent Mail

Test Configuration

Poll Interval (Seconds)*:

600

Snapshot Age (Minutes)*:

120

Next

Delete

Open Printable Report

Cancel



*- indicates required item

0000311935: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:28:04.806 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO: smtp c
0000311936: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:28:04.806 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO: Checki
0000311941: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:28:09.160 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO: IMAP c

문제의 Gmail 계정을 확인, 당신은 Gmail 보안 설정에 의해 계정 로그인을 방지 표시 이 배너를 볼 수 있습니다.

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

절차

1. 적절한 자격 증명이 입력되었는지 확인합니다.
2. Google 계정의 필수 구성 요소 설정에서 언급 한 모든 설정을 재확인.
3. Review Recent Activity(최근 활동 검토) 탭에서 YES, THAT WAS ME(예, THAT WAS ME)를 클릭합니다.
4. 위의 두 단계가 모두 체크 아웃된 경우 Google에서 이러한 새 보안 설정을 새로 고치는 데 다소 시간이 걸릴 수 있으므로 잠시 후에 테스트 구성을 다시 시도하십시오.

이 문제의 근본 원인은 Gmail 받은 편지함에 대한 엄격한 보안 정책입니다.

이 번역에 관하여

Cisco는 전 세계 사용자에게 다양한 언어로 지원 콘텐츠를 제공하기 위해 기계 번역 기술과 수작업 번역을 병행하여 이 문서를 번역했습니다. 아무리 품질이 높은 기계 번역이라도 전문 번역가의 번역 결과물만큼 정확하지는 않습니다. Cisco Systems, Inc.는 이 같은 번역에 대해 어떠한 책임도 지지 않으며 항상 원본 영문 문서(링크 제공됨)를 참조할 것을 권장합니다.