

비음성 기능을 위한 UCCX 및 SocialMiner 통합을 위한 지원되지 않는 컨피그레이션

목차

[소개](#)

[사전 요구 사항](#)

[요구 사항](#)

[사용되는 구성 요소](#)

[배경](#)

[지원되지 않는 UCCX 음성 외 구성 및 시나리오](#)

[다음을 확인합니다.](#)

[문제 해결](#)

[관련 정보](#)

소개

이 문서에서는 UCCX(Unified Contact Center Express) Non-Voice Integration with SocialMiner의 지원되지 않는 컨피그레이션 및 시나리오에 대해 설명합니다.

사전 요구 사항

요구 사항

비음성 통합을 위해서는 이러한 제품에 대한 지식을 갖추는 것이 좋습니다

- UCCX
- 소셜 마이너
- Microsoft Exchange Server

사용되는 구성 요소

이 문서의 정보는 다음 소프트웨어 및 하드웨어 버전을 기반으로 합니다.

- UCCX 11.5
- SocialMiner 11.5
- Microsoft Exchange Server 2013

이 문서의 정보는 특정 랩 환경의 디바이스를 토대로 작성되었습니다. 이 문서에 사용된 모든 디바이스는 초기화된(기본) 컨피그레이션으로 시작되었습니다. 네트워크가 가동 중인 경우 명령이나 변경의 잠재적인 영향을 이해해야 합니다.

참고: 이 문서에서 강조 표시된 가능한 증상은 랩 환경에서 나타납니다. 지원되지 않는 구성으로 인해 다른 부작용이 발생할 수 있습니다.

배경

UCCX Non-Voice와 SocialMiner의 통합은 채팅 및 이메일 기능에 적용됩니다. 상담원이 UCCX의 연락처로 채팅 및 이메일을 수신하고 음성 외에 Finesse를 통해 고객에게 서비스를 제공할 수 있습니다.

지원되지 않는 UCCX 음성 외 구성 및 시나리오

UCCX는 다음 컨피그레이션을 지원하지 않습니다.

설명	가능한 증상	해결 방법	참고
UCCX 특정 받은 편지함에 도착한 후 이메일 수정, 이동 또는 삭제	간헐적으로 SocialMiner에서 UCCX로 이메일이 두 번 전달될 수 있습니다	이메일을 이동/수정하는 규칙을 사용하려면 Inbox(받은 편지함)에 하위 폴더를 생성하고 UCCX 이메일용 폴더에 도달하기 전에 이메일에 규칙을 적용해야 합니다.	UCCX 이메일용 폴더에 이메일이 있으면 SocialMiner/UCCX만 해당 이메일을 수정할 수 있습니다.
UCCX 사서함 이메일 자동 회신	Max Email Limit(최대 이메일 제한)에 구성된 값보다 더 많은 이메일이 Finesse 이메일 가젯에		UCCX 이메일용 폴더에 이메일이 있으면 SocialMiner/UCCX만 해당 이메일에 회신할 수 있습니다.

	표시됩니다.		
Finesse에서 SocialMiner 가젯 사용은 지원되지 않습니다. 예: feed.jsp 및 campaign.jsp			3rdpartygadget의 폴더 아래에서 이러한 기본 제공 가젯을 기반으로 사용자 지정 가젯을 설정할 수 있습니다.
SocialMiner 관리 페이지에서 이메일 또는 채팅 피드/캠페인 수정			이메일 또는 채팅 피드/캠페인은 UCCX 관리 페이지에서만 구성할 수 있습니다. 예를 들어, UCCX 솔루션은 채팅 및 이메일을 사용하는 필터를 지원하지 않습니다.
HTTP를 사용하는 채팅 초대에 대한 공용 URL 접두사	상담원은 대기열에 채팅이 있다는 알림을 받지 않습니다.		인터넷에서 SocialMiner로 HTTPS 액세스가 필요합니다. SocialMiner는 인바운드 채팅 연결에 대한 HTTP 알림을 UCCX로 보낼 수 없으므로 웹 양식을 https 대신 http를 사용하도록 수정하면 작동하지 않습니다. SocialMiner 자체에서 호스팅되는 채팅 위젯으로 리디렉션하려면 인터넷에서 SocialMiner로 HTTPS 액세스가 필요합니다. HTTP를 통해 인바운드 채팅을 보낼 수 없습니다.
SocialMiner에서 기본 채팅 코드를 사용자 지정하려면	이로 인해 채팅 Non-Voice 가젯에 문제가 발생합니다.		사용자 지정이 필요한 경우 Customer Chat API(Application Programming Interface)를 사용할 수 있습니다. 설명서 및 샘플 코드에 대해서는 DevNet을 참조하십시오. https://developer.cisco.com/site/socialminer/documentation/
Internet Explorer에서 액티브 콘텐츠를 사용하지 않도록 설정하려면	Internet Explorer(IE)를 사용하여 웹 양식을 작성하여 Finesse 에이전트와 채팅을 시작할 수 있습니다. 사용자의 이름은 Finesse 에이전트에게 전송되지 않습니다.	인터넷 옵션—> 고급 탭—> 보안—> 내 컴퓨터의 파일에서 액티브 콘텐츠가 실행되도록 허용을 선택합니다.	적절한 Javascript 실행을 위해 이 설정 사용

<p>RAID(Redundant Array of Independent Disks) 레벨에서 패트를 읽기 및 일관성 검사 기능 실행</p>	<p>SocialMiner의 Tomcat은 RAID 컨트롤러에서 실행되는 기능으로 인해 매주 코어 덤프를 생성합니다.</p>		<p>하드 드라이브의 RAID 컨트롤러(가상 호스트 컴퓨터)에 Patrol Read 및 Consistency Check 플래그가 활성화되어 있지 않은지 확인합니다. 이로 인해 예측 가능한 디스크 IO 대기 시간(프로세스가 가동되는 동안)이 발생하여 Cisco Tomcat 서비스에 대한 코어 덤프가 발생합니다.</p>
<p>보안 포트 443/7443에서 제공하는 것과 동일한 용도를 가정한 블록 포트 80 및 7071</p>			<p>채팅의 정상적인 기능을 사용하려면 이러한 모든 포트를 활성화해야 하므로 이러한 포트를 모두 차단해서는 안 됩니다.</p>
<p>UCCX CSQ(Contact Service Queue) 이메일 주소, Exchange 받은 편지함 사용자 이름 및 Exchange 사서함 주소의 구성이 일치하지 않습니다</p>	<p>Finesse의 오류 메시지 "고객의 전자 메일에 회신할 수 없습니다. 보내기를 클릭하여 다시 시도하거나 다시 시도하십시오. 문제가 계속되면 시스템 관리자에게 문의하십시오. 탭 닫기"</p>		<p>UCCX 이메일 CSQ가 주소 emailcsq@example.com으로 구성된 경우 UCCX는 이러한 자격 증명을 사용하여 응답을 보냅니다. 해당 계정의 Exchange 사용자 및 관련 받은 편지함이 이와 일치하거나 UPN 접미사 또는 계정 별칭을 적절하게 구성해야 합니다.</p>
<p>내부 또는 개인 도메인(예: .local 또는 .int)으로 이메일 CSQ 구성 (UCCX 11.5 이상)</p>	<p>전자 메일 CSQ 페이지에 저장 중 오류가 표시됩니다. "CSQ 데이터 저장하는 동안 오류가 발생했습니다. 자세한 내용은 로그를 확인하십시오."</p>	<p>이메일 CSQ 이메일 주소는 .com 또는 .net과 같은 유효한 TLD(최상위 도메인)로 구성해야 합니다.</p>	<p>이 제한은 RFC에 따라 설계되었습니다.</p>

다음을 확인합니다.

현재 이 설정에 사용 가능한 확인 절차는 없습니다.

문제 해결

현재 이 설정에 사용할 수 있는 특정 문제 해결 정보가 없습니다.

관련 정보

- [UCCX와 SocialMiner for Agent Email 통합](#)
- [기술 지원 및 문서 - Cisco Systems](#)

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.