

Niet-ondersteunde configuraties voor UCCX- en SocialMiner-integratie voor niet-spraakfuncties

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Achtergrond](#)

[Niet-ondersteunde configuraties en scenario's voor UCCX Non-Voice](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

[Gerelateerde informatie](#)

Inleiding

In dit document worden niet-ondersteunde configuraties en scenario's beschreven voor niet-spraakintegratie met SocialMiner door Unified Contact Center Express (UCCX).

Voorwaarden

Vereisten

Het wordt aanbevolen om kennis te hebben over deze producten voor de integratie van niet-spraak

- UCCX
- sociaal mijnwerker
- Microsoft Exchange Server

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- UCCX 11,5
- SocialMiner 11,5
- Microsoft Exchange Server 2013

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als je netwerk live is, zorg er dan voor dat je de potentiële impact van een opdracht of wijzigingen begrijpt.

Opmerking: Mogelijke symptomen die in het document worden gemarkeerd, worden gezien in de laboratoriumomgeving. Er is een potentieel voor andere bijwerkingen als gevolg van de niet-ondersteunde configuraties.

Achtergrond

UCCX Non-Voice Integratie met SocialMiner is van toepassing voor chat- en e-mailfuncties. Dit biedt de mogelijkheid voor agenten om chat en e-mails te ontvangen als een contact van UCCX en hun klanten te bedienen via Finesse naast spraak.

Niet-ondersteunde configuraties en scenario's voor UCCX Non-Voice

UCCX ondersteunt deze configuraties niet:

Beschrijving	Mogelijke symptomen	Tijdelijke oplossing	Opmerkingen
Een e-mail wijzigen, verplaatsen of verwijderen NADAT deze in een UCCX-specifieke Postvak IN is beland	Met tussenpozen kan het ervoor zorgen dat e-mails twee keer worden afgeleverd van SocialMiner naar UCCX	Als u regels wilt hebben die e-mails verplaatsen / wijzigen, moet een submap worden gemaakt onder Postvak IN en moeten de regels worden toegepast op de e-mail VOORDAT deze de map bereikt die bedoeld is voor UCCX-e-mail.	Nadat e-mail in de map voor UCCX-e-mail is geplaatst, kan alleen SocialMiner/UCCX die e-mail wijzigen.
Automatisch reageren op e-mails in UCCX-mailbox	Er worden meer e-mails weergegeven in de Finesse Email Gadget dan de waarde die is geconfigureerd in Max Email Limit.		Nadat e-mail in de map voor UCCX-e-mail is geplaatst, kan alleen SocialMiner / UCCX op die e-mail reageren.

<p>Het gebruik van SocialMiner-gadgets binnen Finesse wordt niet ondersteund. Bijvoorbeeld feed.jsp en campaign.jsp</p>			<p>U kunt nog steeds aangepaste gadgets instellen op van deze ingebouwde gadgets in de map van 3rdpartygadget.</p>
<p>Wijziging in e-mail- of chatfeed / campagne vanaf de pagina Beheer van SocialMiner.</p>			<p>E-mail- of chatfeed / campagne kan alleen worden geconfigureerd vanaf de UCCX-beheerpagina.</p> <p>UCCX-oplossing ondersteunt bijvoorbeeld geen filter chat en e-mail.</p>
<p>Openbare URL-prefix voor chatuitnodiging met HTTP</p>	<p>Agenten worden niet op de hoogte gebracht dat er chats in de wachtrij staan.</p>		<p>HTTPS-toegang van internet naar SocialMiner is vereist omdat SocialMiner geen HTTP-meldingen over inkomende chatcontacten naar UCCX kan verzenden, dus het is nodig om te passen van het webformulier om http in plaats van https te hebben, werkt niet. De omleidingen naar de Widget die wordt gehost op de SocialMiner zelf heeft HTTPS-toegang nodig van het internet naar de SocialMiner. Het wordt niet ondersteund om inkomende chat via HTTP te verzenden.</p>
<p>Ingebouwde chatcode aanpassen op SocialMiner</p>	<p>Dit veroorzaakt problemen met chat Non-Voice gadget.</p>		<p>U kunt Customer Chat Application Programming Interface (API) gebruiken als aanpassing vereist is. Raadpleeg DevNet voor documentatie en voorbeeldcode.</p> <p>https://developer.cisco.com/site/socialminer/documentation</p>
<p>Actieve inhoud uitschakelen voor Internet Explorer</p>	<p>Als u Internet Explorer (IE) gebruikt en het webformulier invult om een chat met een finesse-agent te starten, wordt uw naam niet naar</p>	<p>Internetopties--> tabblad Geavanceerd-->Onder Beveiliging--> Schakel Actieve inhoud toestaan in</p>	<p>Schakel deze instelling in voor de juiste uitvoering van Javascript</p>

	de finesse-agent verzonden.	bestanden op Deze computer	
Functies voor lezen en consistentie van patrouilles uitvoeren op RAID-niveau (Redundant Array of Independent Disks)	SocialMiner's Tomcat genereert wekelijks kerndumps vanwege een functie die op de RAID-controller wordt uitgevoerd.		Zorg ervoor dat op de RAID-controller van de harde (Virtual Host Machine) geen vlaggen voor lezen van patrouilles en consistentiecontrole zijn ingeschakeld. Dit veroorzaakt voorspelbare, schijf-IO-latentie (terwijl het proces is ingeschakeld), waardoor de kern dumpst te Cisco Tomcat-service.
Blokhaven 80 en 7071 met aanname van hetzelfde doel bediend door beveiligde haven 443/7443			De normale functie van chat vereist dat al deze poorten ingeschakeld, dus geen van deze moet worden geblokkeerd.
Mismatch in configuratie van UCCX Contact Service Queue (CSQ) e-mailadres, Exchange-inbox-gebruikersnaam en Exchange-postvakadres	Foutbericht in Finesse "Kan niet reageren op e-mail van klant. Klik op Verzenden om het opnieuw te proberen of op Verzoeken. Als het probleem zich blijft voordoen, neemt u contact op met de systeembeheerder. Tabblad sluiten"		Als de UCCX-e-mail CSQ is geconfigureerd met het emailcsq@example.com, gebruikt UCCX deze referentie om antwoorden te verzenden. De Exchange-gebruiker, die account en het bijbehorende postvak IN moeten hiaraan voldoen of het UPN-achtervoegsel of account correct hebben geconfigureerd.
Een CSQ voor e-mail configureren met een intern of privé-domein	De pagina E-mail CSQ toont een fout bij het opslaan: "Er is een fout opgetreden bij het	E-mailadressen van CSQ moeten worden geconfigureerd met een geldig	Deze beperking is door het ontwerp volgens de RFC

zoals .local of .int (UCCX 11.5 en hoger)	opslaan van de CSQ-gegevens. Controleer de logboeken voor meer informatie. "	toplevel domein (TLD), zoals .com of .net.	
---	--	--	--

Verifiëren

Er is momenteel geen verificatieprocedure beschikbaar voor deze configuratie.

Problemen oplossen

Er is momenteel geen specifieke troubleshooting-informatie beschikbaar voor deze configuratie.

Gerelateerde informatie

- [UCCX integreren met SocialMiner voor Agent Email](#)
- [Technische ondersteuning en documentatie – Cisco Systems](#)

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.