

非語音功能的UCCX和SocialMiner整合不受支援的配置

目錄

[簡介](#)

[必要條件](#)

[需求](#)

[採用元件](#)

[背景](#)

[UCCX非語音不受支援的配置和方案](#)

[驗證](#)

[疑難排解](#)

[相關資訊](#)

簡介

本文檔介紹與SocialMiner的Unified Contact Center Express(UCCX)非語音整合不受支援的配置和方案。

必要條件

需求

建議瞭解這些用於非語音整合的產品

- UCCX
- SocialMiner
- Microsoft Exchange Server

採用元件

本文中的資訊係根據以下軟體和硬體版本：

- UCCX 11.5
- SocialMiner 11.5
- Microsoft Exchange Server 2013

本文中的資訊是根據特定實驗室環境內的裝置所建立。文中使用到的所有裝置皆從已清除（預設）的組態來啟動。如果您的網路正在作用，請確保您已瞭解任何指令或變更可能造成的影響。

附註：在實驗室環境中可看到文檔中突出顯示的可能症狀。由於存在不受支援的配置，還有可

能產生其他副作用。

背景

UCCX Non-Voice Integration with SocialMiner適用於聊天和電子郵件功能。這樣，座席就可以從UCCX接收聊天和電子郵件作為聯絡人，並且除了語音功能外，還可以通過Finesse為客戶提供服務。

UCCX非語音不受支援的配置和方案

UCCX不支援以下配置：

說明	可能的症狀	因應措施	備註
在UCCX特定收件箱中放置電子郵件後，對其進行修改、移動或刪除操作	它可能會間歇性導致電子郵件從SocialMiner傳送到UCCX兩次	如果您希望具有移動/修改電子郵件的規則，則必須在「收件箱」下建立子資料夾，並且必須在電子郵件到達用於UCCX電子郵件的資料夾之前對電子郵件應用這些規則。	當電子郵件位於用於UCCX電子郵件的資料夾中後，只有SocialMiner/UCCX可以修改該電子郵件。
自動回覆UCCX郵箱電子郵件	Finesse Email Gadget中顯示的電子郵件數比Max Email Limit中配置的值還多。		當電子郵件位於用於UCCX電子郵件的資料夾中後，只有SocialMiner/UCCX可以回覆該電子郵件。
不支援在Finesse中使用SocialMiner小工具。例如，feed.jsp和campaign.jsp			您仍然可以基於3rdpartygadget資料夾下的這些內建小工具來設定自定義小工具。
從SocialMiner管理頁面修改電子郵件或聊天			只能從UCCX管理頁面配置電子郵件或聊天源/活動。 例如，UCCX解決方案不支援任何包含聊天和電子郵件的濾器。

源/活動。			
使用HTTP的聊天邀請的公共URL字首	不會通知座席隊列中有聊天。		需要從Internet對SocialMiner進行HTTPS訪問，因為SocialMiner無法向UCCX傳送有關入站聊天聯絡的HTTP通知，因此將網路表單修改為具有http而不是https不起作用。重定向至SocialMiner本身上託管的聊天小部件需要從Internet到SocialMiner的HTTPS訪問。不支援通過HTTP傳送入站聊天。
在SocialMiner上自定義內建聊天代碼	這會導致聊天非語音小工具出現問題。		如果需要自定義，您可以使用客戶聊天應用程式設計介面(API)。請參閱DevNet獲取文檔和示例代碼。 https://developer.cisco.com/site/socialminer/documentat
對Internet Explorer禁用活動內容	您使用Internet Explorer(IE)並填充Web表單以與finesse代理開始聊天，您的姓名將不會傳送到finesse代理。	Internet選項—>Advanced頁籤—>Security—>下—>選中Allow active content to run in files on My Computer	啟用此設定以正確執行Javascript
在獨立磁碟冗餘陣列(RAID)級別上運行巡邏讀取和一致性檢查功能	SocialMiner的Tomcat每週都會生成核心轉儲，因為它在RAID控制器上運行。		確保硬碟驅動器的RAID控制器(虛擬主機)未啟用巡邏讀取和一致性檢查標誌。這會導致可預測的磁碟IO延遲(當程序處於開啟狀態時)，從而導致Cisco Tomcat服務的核心轉儲。
塊埠80和7071，採用安全埠443/7443提供的相同用途			正常的聊天功能要求啟用所有這些埠，因此不應阻止這些埠。
UCCX聯絡服務隊列(CSQ)電子郵件	Finesse中的錯誤消息「無法回覆客戶的電子郵件」。按一下「傳送		如果UCCX郵件CSQ配置了地址emailcsq@example.com，則UCCX使用這些憑證傳送回Exchange。該帳戶的Exchange使用者和關聯的收件箱必須與此匹配。

<p>件地址、Exchange收件箱使用者名稱和Exchange郵箱地址的配置不匹配</p>	<p>」以重試，或者再次嘗試。如果問題仍然存在，請與您的系統管理員聯絡。關閉頁籤」</p>		<p>，或具有正確配置的UPN字尾或帳戶別名。</p>
<p>使用內部或專用域(如.local或.int (UCCX 11.5及更高版本))配置電子郵件CSQ</p>	<p>電子郵件CSQ頁面顯示儲存時出錯：「儲存CSQ資料時出錯。請檢視日誌瞭解更多詳細資訊。」</p>	<p>電子郵件CSQ電子郵件地址必須配置有效的頂級域(TLD)，例如.com或.net。</p>	<p>此限制是依照RFC設計而成。</p>

驗證

目前沒有適用於此組態的驗證程序。

疑難排解

目前尚無適用於此組態的具體疑難排解資訊。

相關資訊

- [將UCCX與SocialMiner for Agent Email整合](#)
- [技術支援與文件 - Cisco Systems](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。