

# UCCX 11.6 の Gmail の SocialMiner の統合

## 目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[Google アカウントの設定](#)

[Gmail アカウントへの割り当て IMAP 要求](#)

[Gmail アカウントにアクセスする割り当て SocialMiner](#)

[ソックス プロキシを設定して下さい](#)

[エージェント メールを設定して下さい](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

[手順](#)

## 概要

この documet は Cisco Unified Contact Center Express ( UCCX ) でエージェント メール 機能のための Gmail の SocialMiner の統合を記述します。バージョン 11.6(1)から始まって、SocialMiner は SOCKS5 プロキシを使用して Gmail と統合できます ( Gmail 特定のメールボックスのための IMAP:993 および SMTP:587 IMAP によって安全に達するため )

## 前提条件

### 要件

次の項目に関する知識が推奨されます。

- UCCX 管理
- SocialMiner

### 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- SocialMiner 11.6(1)
- UCCX 11.6(1)
- SOCK5 プロキシ IMAP(993) および SMTP(587) のためのセキュア TCP 通信を Gmail への接続可能にする
- Gmail はたらくアカウント。

注: 達できるおよび逆ルックアップことをのエントリを CCX が DNS 順方向に追加することによって FQDN によってソックス プロキシにことを確認して下さい。

サーバに解像度および reachability をチェックするこれらの CLI コマンドを使用できます。

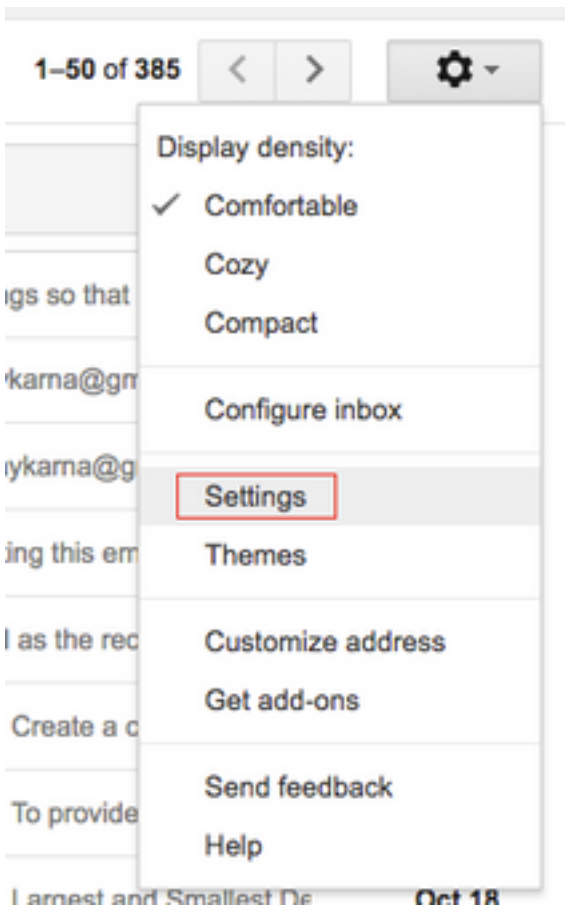
```
CLI: utils network ping <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.FQDN>
CLI: utils network host <SOCKS.IP.ADDRESS>
```

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。対象のネットワークが実稼働中である場合には、どのような作業についても、その潜在的な影響について確実に理解しておく必要があります。

## Google アカウントの設定

### Gmail アカウントへの割り当て IMAP 要求

ステップ 1. Gmail アカウントへのログイン。ページの上右側にあるイメージに示すようにアイコンを『Settings』をクリックして下さい。



呼び出します。フォワーディングおよび POP/IMAP の下で、示されていたイメージとして有効 IMAP ボックスを、チェックして下さい。

General Labels Inbox Accounts and Import Filters and Blocked Addresses **Forwarding and POP/IMAP** Add-ons Chat Labs Offline Themes

**Forwarding:**  
Learn more [Add a forwarding address](#)

Tip: You can also forward only some of your mail by [creating a filter!](#)

**POP Download:**  
Learn more

1. Status: **POP is enabled** for all mail

- Enable POP for all mail (even mail that's already been downloaded)
- Enable POP for mail that arrives from now on
- Disable POP

2. When messages are accessed with POP

3. Configure your email client (e.g. Outlook, Eudora, Netscape Mail)  
[Configuration instructions](#)

**IMAP Access:**  
(access Gmail from other clients using IMAP)  
Learn more

Status: **IMAP is enabled**

- Enable IMAP
- Disable IMAP

When I mark a message in IMAP as deleted:

- Auto-Expunge on - Immediately update the server. (default)
- Auto-Expunge off - Wait for the client to update the server.

When a message is marked as deleted and expunged from the last visible IMAP folder:

- Archive the message (default)
- Move the message to the Trash
- Immediately delete the message forever

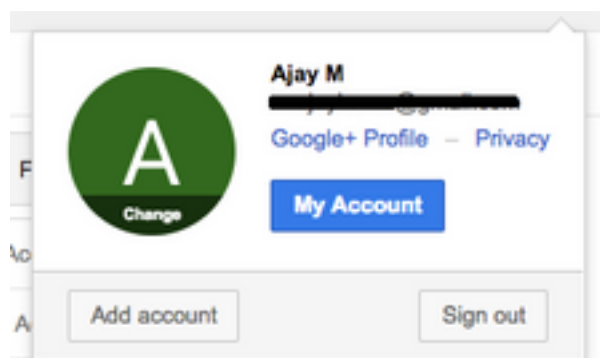
Folder Size Limits

- Do not limit the number of messages in an IMAP folder (default)
- Limit IMAP folders to contain no more than this many messages

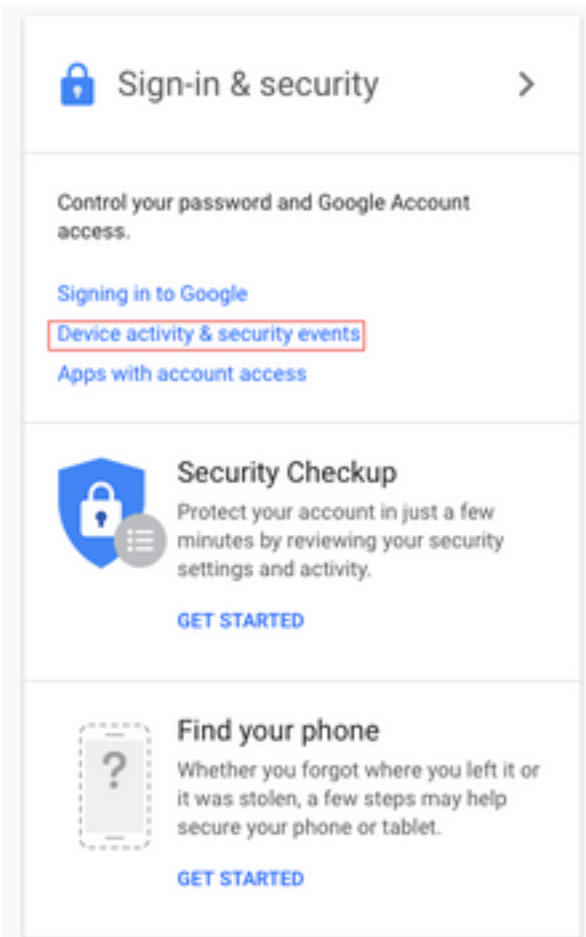
Configure your email client (e.g. Outlook, Thunderbird, iPhone)  
[Configuration instructions](#)

## SocialMiner が Gmail アカウントにアクセスするようにして下さい

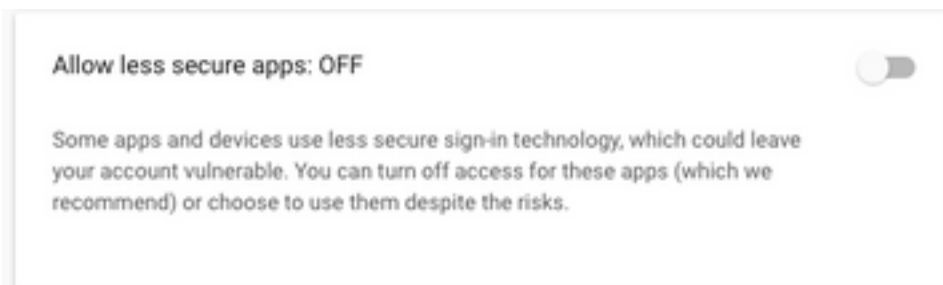
ステップ 1. Gmail アカウントへのログイン。イメージに示すようにアカウントをページの上右側にあるクリックして下さい。



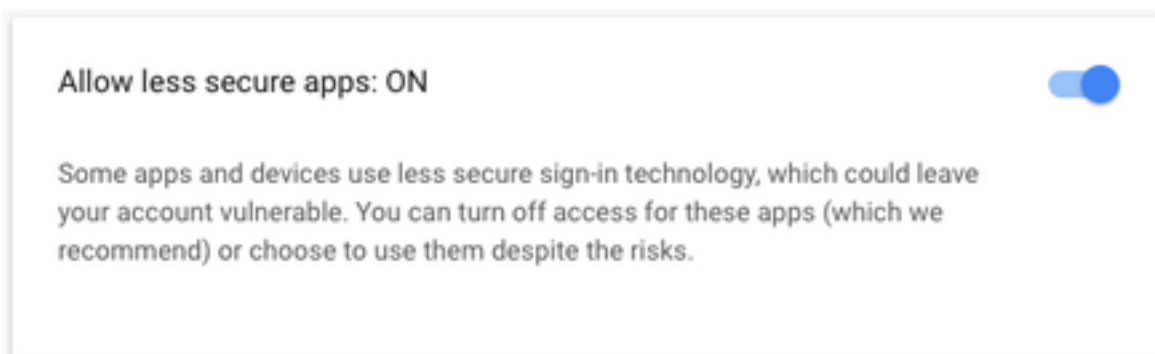
呼び出します。それは広範囲の New タブの設定オプションを開きます。イメージに示すようにサインイン及びセキュリティセクションの下でアクティビティ及びセキュリティイベントを、『Device』をクリックして下さい。



ステップ3.イメージに示すように、Find オプション割り当てより少なくセキュア アプリケーションにスクロールして下さい: OFF.



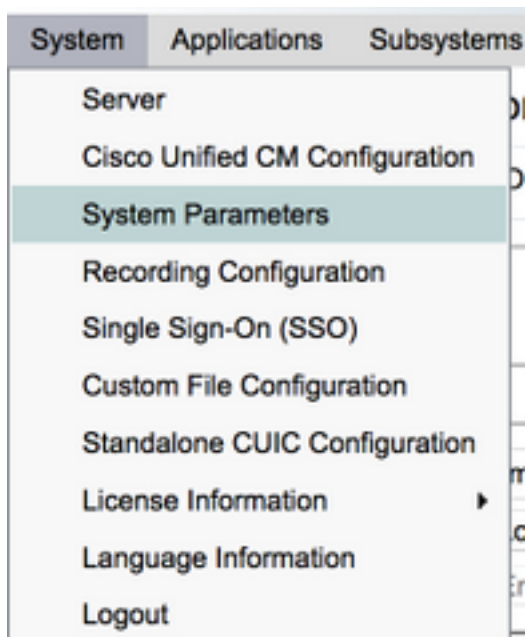
ステップ4.イメージに示すように、オプション割り当てより少なくセキュア アプリケーションを有効に して下さい: ON に設定します。



**ソックス プロキシを設定して下さい**

ステップ 1. **System > System** パラメータへの移動は端にスクロールし、HTTP を入力し、達するの  
のに使用されるべきプロキシを強打し。

ソックス プロキシは必要セキュア IMAP/SMTP 通信のためのセキュア TCP ポート 993/587 上の  
Gmail に達するためにです。



Proxy Parameters			
Parameter Name	Parameter Value		Suggested Value
Http	proxy.esl.cisco.com	: 8080 (Hostname:Port)	
SOCKS Proxy	proxy-ams-1.cisco.com	: 1080 (Hostname:Port)	1080
SOCKS Username		(optional)	
SOCKS Password		(optional)	

## 設定 エージェント メール

ステップ 1. UCCX Appadmin にログインし、サブシステム > RmCm > スキルに行ってください。



ステップ 2. Gmail エージェントのためのメール スキルを作成してください、エージェントにこれらを割り当ててください。

ステップ 3.サブシステム > チャットおよびメール > SocialMiner 設定にナビゲートし、今 SocialMiner FQDN を、username password 入力し、イメージに示すように、『SAVE』をクリックしてください。

## SocialMiner Configuration

Save Cancel

Status

Ready

**Configure SocialMiner**

IP Address / Host Name \*:

User Name\*:

Password\*:

Save Cancel

Save

**SocialMiner Status**

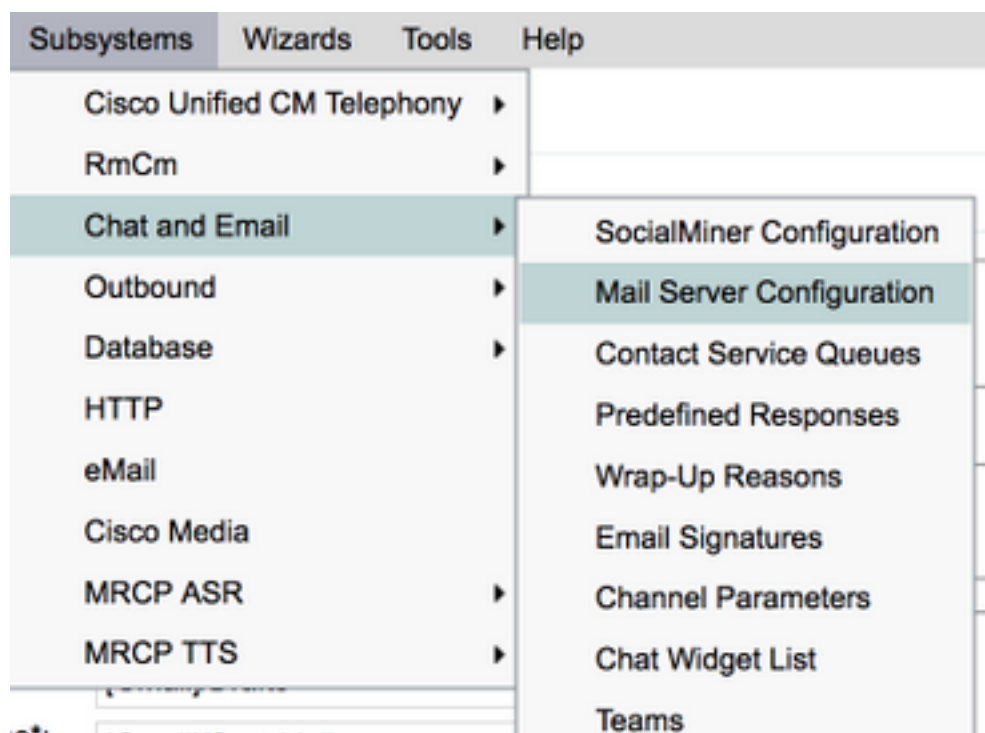
- Feeds: ✓
- Campaigns: ✓
- Notifications: ⚠
- Email Server: ✓

**i** \*- indicates required item



**i** \*-HostName / IPAddress will be resolved to fully qualified domain name

ステップ 4.サブシステム > チャットおよびメール > メール サーバ 設定への移動は FQDN で、今 IMAP および SMTP アドレスを入力します。


ソックス プロキシを有効にし、第 2 イメージに示すように、『Save/Update』 をクリックして下さい。



## Mail Server Configuration

 Update  Cancel

Status

 Ready

Mail Server Settings

Mail Server:

IMAP Folder Structure

Drafts Folder Name\*:

Sent Items Folder Name\*:

Incoming (Secure IMAP)

Host Name\*:

Port Number\*:

Outgoing (Secure SMTP)


Host Name\*:


Port Number\*:

Proxy Settings

SOCKS:  Enable  Disable  
socks://proxy-ams-1.cisco.com:1080

Description:  Maximum 100 characters

 \*- Indicates required item

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

ステップ 5. サブシステム > 新しいチャットおよびメール > 連絡先サービス キュー > Add への移動は今名前を、『Type』を選択します メールを > 入力します <username>@gmail.com を、パスワード > クリックします TestConfiguration を入力します。



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

## Contact Service Queue Configuration

Next
 Delete
 Open Printable Report
 Cancel

Status

Ready





CSQ Name*:	<input type="text" value="Gmail"/>
Resource Selection Criteria*:	<input type="text" value="Longest Available"/>
CSQ Type*:	<input type="text" value="Email"/>
<hr/>	
Mail Server:	<input type="text" value="imap.gmail.com"/>
Email username*:	<input type="text" value="██████████@gmail.co"/>
Email password*:	<input type="password" value="....."/>
Inbox Folder Name*:	<input type="text" value="Inbox"/>
Drafts Folder Name:	<input type="text" value="[Gmail]/Drafts"/>
Sent Items Folder Name:	<input type="text" value="[Gmail]/Sent Mail"/>
	<input type="button" value="Test Configuration"/>
<hr/>	
Poll Interval (Seconds)*:	<input type="text" value="10"/>
Snapshot Age (Minutes)*:	<input type="text" value="120"/>

\*- indicates required item




ステップ 6.これを、テスト設定成功しますべきです掲示して下さい。

## Contact Service Queue Configuration

 Next  Delete  Open Printable Report  Cancel

Status

 Test Configuration is successful.

---

CSQ Name\*:

Resource Selection Criteria\*:

CSQ Type\*:

---

Mail Server:

Email username\*:

Email password\*:

Inbox Folder Name\*:


Drafts Folder Name:

Sent Items Folder Name:

---

Poll Interval (Seconds)\*:

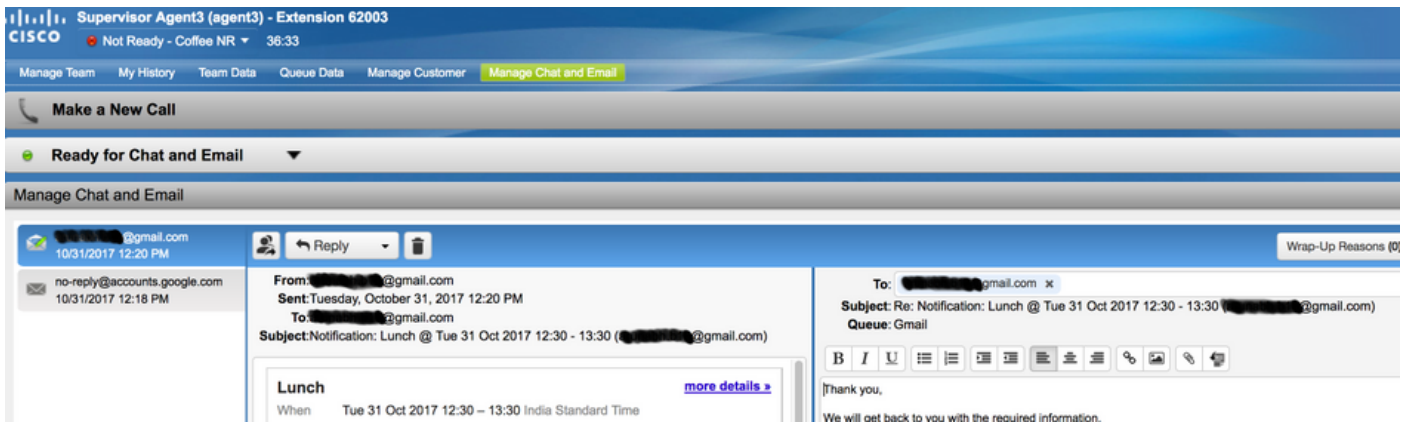
Snapshot Age (Minutes)\*:

 \*- indicates required item

ステップ 7. 『Next』 をクリックし、この CSQ に選択されるべきエージェントのための必須技術を追加し 『Finish』 をクリックして下さい。

## 確認

メールを着きますエージェントデスクトップにチェックして下さい



## トラブルシューティング

時々設定をテストしている間、ユーザがここに示されているようにエラーに出会うことができる。

「CSQ Configuration エラー

メール ユーザ名 および パスワードはマッチしません」

## Contact Service Queue Configuration

Next Delete Open Printable Report Cancel

Status

**CSQs Configuration Errors**

Email Username and Password do not match.

CSQ Name*:	<input type="text" value="GMAIL"/>
Resource Selection Criteria*:	<input type="button" value="Longest Available"/>
CSQ Type*:	<input type="button" value="Email"/>
Mail Server:	<input type="text" value="imap.gmail.com"/>
Email username*:	<input type="text" value="REDACTED"/>
Email password*:	<input type="password" value="REDACTED"/>
Inbox Folder Name*:	<input type="text" value="Inbox"/>
Drafts Folder Name:	<input type="text" value="[Gmail]/Drafts"/>
Sent Items Folder Name:	<input type="text" value="[Gmail]/Sent Mail"/>
	<input type="button" value="Test Configuration"/>
Poll Interval (Seconds)*:	<input type="text" value="600"/>
Snapshot Age (Minutes)*:	<input type="text" value="120"/>

\*- indicates required item

SocialMiner 動作時ログをチェックするので、表示されます結果 {FAILURE=AUTHENTICATION\_FAILURE}を用いるこれらのメッセージが

```
0000311932: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:27:59.305 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
Checking smtp connection for smtp.gmail.com:587with user:<mailbox>@gmail.com
0000311935: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:28:04.806 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
smtp connection check for smtp.gmail.com:587 Result {FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE}
0000311936: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:28:04.806 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
Checking IMAP connection for imap.gmail.com:993with user:<mailbox>@gmail.com
0000311941: 10.78.91.156: Oct 31 2017 10:28:09.160 +0530: %CCBU_____CCPAPI-6-REST_API_INFO:
IMAP connection check imap.gmail.com:993 Result {[Gmail]/Sent
Mail={FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE}, [Gmail]/Drafts={FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE},
Inbox={FAILURE=AUTHENTICATION_FAILURE}}
```

疑わしい Gmail アカウントを見ますこれらのアカウント ログオンは Gmail セキュリティ設定によって防がれたことを示すバナーをチェックして下さい。

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

## 手順

1. 適切な資格情報が入るようにして下さい。
2. **Google アカウントの必要な設定によってがきちんと整っているセクションの下で述べられるすべての設定を再確認して下さい。**
3. **、それでしたリレビュー最近のアクティビティ タブの ME 『Yes』 をクリックして下さい。**
4. 上記のステップが両方ともチェックする場合、Google がこれらの新しいセキュリティ設定をリフレッシュするのに時間をかけがちであるように、いつかの後で**テスト設定**を再試行して下さい。

この問題の根本的な原因は Gmail インボックスのための厳密なセキュリティポリシーです。