

Integración UCCX con la oficina 365 para el correo electrónico del agente

Contenido

[Introducción](#)

[Diseño y topología](#)

[Configuración](#)

[Configurar el proxy](#)

[Cuenta Office365](#)

[Configure el UCCX/SM](#)

[Troubleshooting](#)

[Registros relevantes](#)

[Lista de Verificación](#)

[Escenarios de ejemplo](#)

[Problema: Los agentes no pueden recibir los correos electrónicos.](#)

[Problema: Retardo en el envío de los correos electrónicos usando Office365.](#)

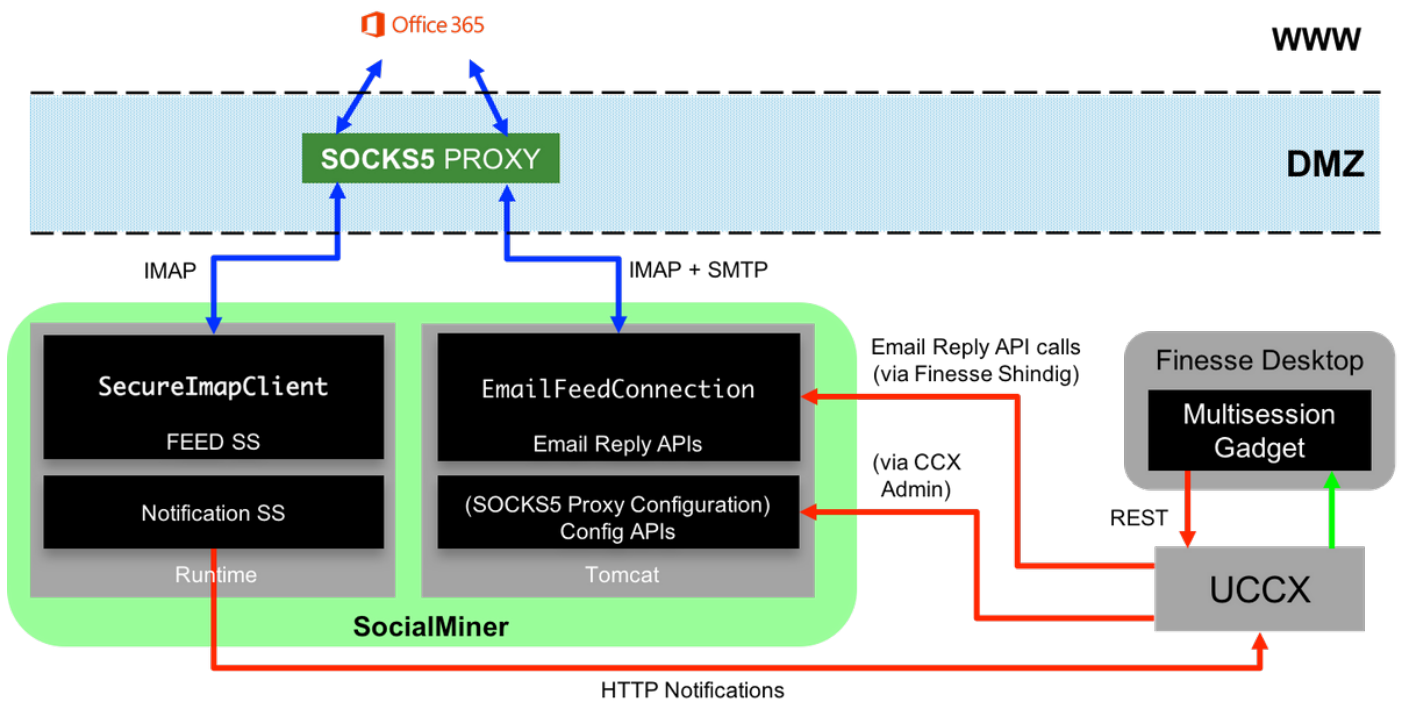
[Herramienta de diagnósticos de Microsoft](#)

[Obteniendo la documentación y presentar una solicitud de servicio](#)

Introducción

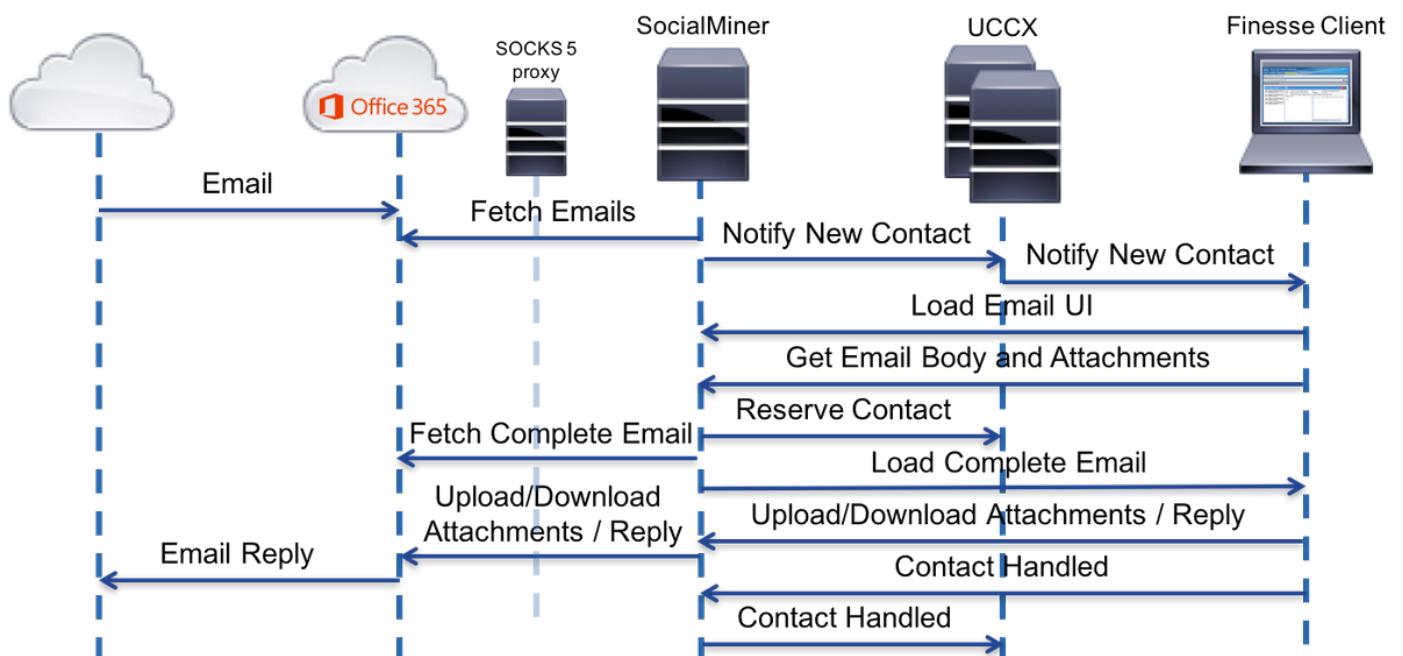
Este documento describe cómo la solución expresa unificada del Centro de contacto (UCCX), a partir de la versión 11.5 junto con SocialMiner (SM) soporta la oficina 365 como servidor de correo electrónico para las funciones de correo electrónico del agente. Éste es el primer proveedor del correo electrónico de la nube soportado para las funciones de correo electrónico del agente.

Diseño y topología



El servidor UCCX ahora proporciona el soporte del correo electrónico de la nube a partir de 11.5. Estas funciones son alcanzadas por una integración al servicio de correo electrónico Office365 vía un proxy de los CALCETINES 5. Es importante observar eso que tiene un servidor proxy no es obligatorio, pero la mayoría de las implementaciones tienen acceso de red externa bloqueado y por lo tanto la conexión tiene que ser establecida vía un servidor proxy.

Aparte del un paso adicional de configurar el proxy, no hay otro cambio para el cliente. El flujo de la Mensajería se muestra en la imagen:



Configuración

1. Tener un servidor proxy a conectar con la oficina 365 no es obligatorio. Si se pone su conectividad de red de una manera tal que el servidor SM pueda configurar una conexión TCP en los puertos del Internet Message Access Protocol (IMAP) y del Simple Mail Transfer

Protocol (SMTP) de office365.com, un servidor proxy no es necesario.

2. Si usted desea utilizar un proxy entre el SM y la oficina 365, los CALCETINES 5 son el único protocolo admitido. Los túneles SOCKS4, de SSH, y otros protocolos no se soportan.
3. Cisco no recomienda qué servidor proxy necesita ser utilizado.

Configurar el proxy

Como parte de se utiliza esta Nota Técnica, un servidor proxy del código abierto para Linux llamó a Dante. Observe por favor que esto no significa que éste es el servidor proxy recomendado Cisco; es uno de los servidores usados en el laboratorio para crear este documento. Usted está libre de utilizar cualquier servidor de la opción mientras se utilice el protocolo SOCKS5.

Note: El servidor se está configurando que mientras que un proxy debe tener acceso a office365.com, sin la necesidad de tener otros proxys.

En un servidor Linux con el acceso a raíz:

Paso 1. Instale el servidor de Dante.

```
# update package repos to get latest version info
sudo apt-get update

# install the dante-server
sudo apt-get install dante-server
```

Paso 2. Configure el servidor agregando la siguiente información en el archivo de `/etc/danted.conf`.

```
#####  
#  
# /etc/dante.d - Configuration for dante as a SOCKSv5 server with user authentication  
#  
#####  
  
# Log to a file  
logoutput: /var/log/socks.log  
  
# Where do we want to host the dante proxy server? (IP/interface and port)  
internal: eth0 port = 1080  
  
# using which IP/interface should dante try to forward incoming proxy requests?  
external: eth0  
  
# Which methods of authentication do we support?  
# OPTIONS:  
#   username:   Uses a system user account  
#   none:       No authentication  
#   rfc931:     Uses the IDENT protocol  
socksmethod: username  
  
clientmethod: none  
  
# system user accounts used for executing proxy operations  
user.privileged: root  
user.notprivileged: socksuser  
user.libwrap: socksuser  
  
# Allow proxy access from *ANY* host and *ANY* port to *ANY* host outside  
# Log on connect, disconnect and errors  
client pass {  
    from: 0.0.0.0/0 port 1-65535 to: 0.0.0.0/0  
    socksmethod: username  
    log: connect disconnect error  
}  
  
# Establish proxy connection to *ANY* host outside  
# Log on connect, disconnect and errors  
pass {  
    from: 0.0.0.0/0 to: 0.0.0.0/0  
    protocol: tcp udp  
    log: connect disconnect error  
}
```

Paso 3. Encienda el servidor, listo para utilizar.

```
# stop dante daemon
sudo service danted stop

#start dante daemon
sudo service danted start

# validate dante server is indeed running
netstat -anlp | grep 1080
tcp        0      0 10.232.38.104:1080  0.0.0.0:*        LISTEN    -
```

Más información sobre el servidor y descargar de Dante los paquetes del instalar se puede encontrar aquí: <https://www.inet.no/dante/index.html>

Cuenta Office365

Portal del login: <https://login.microsoftonline.com>

Para comprar una cuenta pagada Office365, vaya a <https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online-plans> con su placa de crédito. (La opción básica de la tasación cuesta \$4 antes del impuesto por la cuenta de correo electrónico por el mes.)

Note: Al firmar para arriba para el servicio Office365, asegúrese de que el servicio afectado un aparato a usted es del mismo país donde está el servidor de SocialMiner. Esto es muy importante, o usted tendrá problemas con la Conectividad.

Configure el UCCX/SM

Esta sección proporciona las tareas y la información relacionada de alto nivel para configurar la integración unificada CCX con la oficina 365 para el correo electrónico del agente.

Tareas de Configuración	Referencia	Pasos detallados
1. Configure al servidor de administración de las Comunicaciones unificadas.	Guías de instalación y actualización del administrador de las Comunicaciones unificadas de SeeCisco	
2. Configure al administrador de las Comunicaciones unificadas para el CCX unificado.	Guías de configuración de administrador de las Comunicaciones unificadas de SeeCisco	
3. La	SeeCisco	

configuración unificó CCX.

[unificó las guías de instalación y actualización expresas del Centro de contacto](#)

Paso 1. Del CCX unificado barra de menú Administration (Administración) navegue a los **subsistemas > a la charla y al correo electrónico > a la configuración de SocialMiner.**

La página web de la configuración de SocialMiner aparece.

Paso 2. Complete o modifique los campos siguientes para SocialMiner:
Dirección IP/nombre del host: Dirección IP o Nombre de dominio totalmente calificado (FQDN) del servidor de SocialMiner. Por ejemplo, 192.168.1.1 o [host.example.com](#).

Nombre de usuario/contraseña del administrador de SocialMiner.

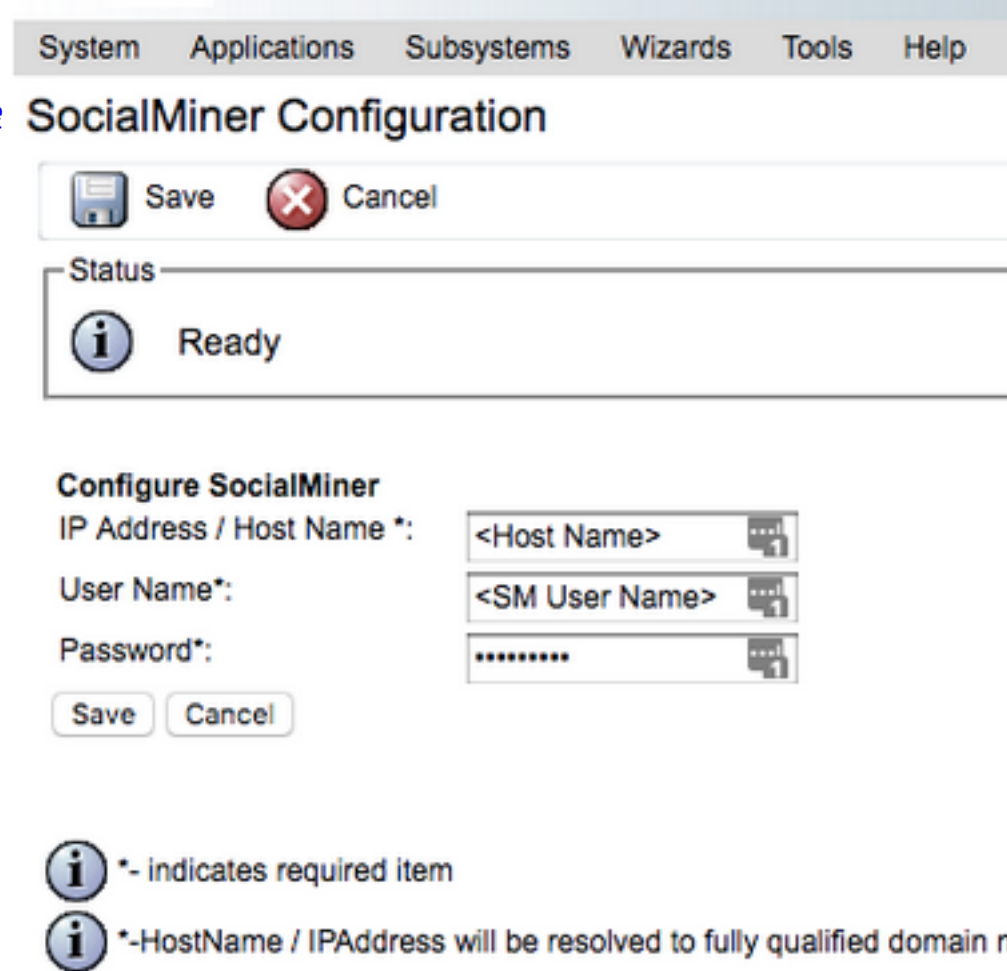
Nota: CCX unificado y los servidores de SocialMiner debe tener entradas DNS. SocialMiner debe ser accesible unificó CCX por el nombre de host. Si las entradas son inválidas, se visualiza un error.

Paso 3. Salvaguardia del teclado para salvar los cambios.

Si usted ve un mensaje de error, la **salvaguardia del teclado** para reconstruir las alimentaciones, las campañas, y las notificaciones para la charla y correo electrónico en SocialMiner.

4. Configuración SocialMiner.

Vea que el [chapter of de la configuración de SocialMiner Cisco unificó la guía de administración CCX, la versión 11.5](#)



5. La configuración unificó el mail server CCX.

Vea que el [mail server de Cisco unificó la guía de administración CCX, la versión](#)

Paso 1. Del CCX unificado barra de menú Administration (Administración) navegue a los **subsistemas > a la charla y a la configuración del correo electrónico > del mail server.** La página web de la configuración del mail server se abre.

Paso 2. Complete los campos para el mail server de la oficina 365, tal como se muestra en de la imagen:

11.5

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Mail Server Configuration

Update Cancel

Status

Ready

Proxy Settings

SOCKS: Enable Disable
▲ To enable SOCKS, configure SOCKS proxy in System Parameters

Incoming (Secure IMAP)

Host Name*: outlook.office365.com
Port Number*: 993

Outgoing (Secure SMTP)

Host Name*: smtp.office365.com
Port Number*: 587

Description: Office365 IMAP and SMTP settings Maximum 100 characters

Update Cancel

i *- Indicates required item
i Host Names must be in Fully Qualified Domain Name (FQDN) format

Si el proxy se requiere para el acceso de la oficina 365:

- Configuración del parámetro del sistema

Agregue el nombre de host, puerto, los campos del nombre de usuario y contraseña en la sección de los parámetros de proxy de la página de los parámetros del sistema. (El nombre de usuario/la contraseña es opcional)

6. Configure el servidor proxy de los calcetines

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Mail Server Configuration

Update Cancel

Status

Ready

Proxy Settings

SOCKS: Enable Disable

7. Entre en contacto la configuración de las colas de
Vea que el capítulo de configuración de las colas de

servicios

[servicios del contacto de Cisco unificó la guía de administración CCX, la versión 11.5](#)

CSQ Name*:	<input type="text"/>
Resource Selection Criteria*:	Longest Available ▾
CSQ Type*:	Email ▾
Mail Server:	
Email username*:	<input type="text"/>
Email password*:	<input type="password"/>
Folder Name*:	Inbox
Poll Interval (Seconds)*:	600
Snapshot Age (Minutes)*:	120

Next

Cancel



*- indicates required item

Predefined Response Configuration



Save



Cancel

Status



Ready

Title*

Maximum 100 characters

Type*

Email ▾

Response Description*

B *I* U

Characters (including HTML): 0

Maximum 1,500 characters

Tags*

- Global for all CSQs
 Customize(Maximum 10 CSQs)

Save

Cancel

8. Configuración predefinida de las respuestas



Vea que el capítulo [predefinido de las respuestas de Cisco unificó la guía de administración CCX, la versión 11.5](#)

9. Canalice la configuración de parámetros


Vea que el capítulo de los [parámetros del](#)

[canal de Cisco unificó la guía de administración CCX, la versión 11.5](#)

Channel Parameters

 Save  Cancel

Status

 Ready

Chat

No Answer Timeout (Seconds)*:

Join Timeout (Minutes)*:

Inactivity Timeout (Minutes)*:

Offer Chat Contact When On Voice Call*: Yes No


Offer Voice Call When On Chat*: Yes No

Maximum Number Of Chat Sessions Per Agent*:

Email

Maximum Number Of Email Sessions Per Agent*:

Sticky Email Timeout (Hours)*:

 *- indicates required item

Troubleshooting

Registros relevantes

Estos registros son importantes hacer el debug de los asuntos relacionados O365.



- **Registros de Runtime:** servidor IP/Host> /ccp-webapp/logs/runtime/ del <SocialMiner de https://
Modelo del archivo: CCBU-runtime.*.startup.log, Error-runtime.*.startup.log
- **Registros API:** servidor IP/Host> /ccp-webapp/logs/ccapi/ del <SocialMiner de https://
Modelo del archivo: CCBU-ccpapi.*.startup.log, Error-ccpapi.*.startup.log

Lista de Verificación

Marque éstos para asegurarse de que las funciones Office365 est n trabajando muy bien como se esperaba en un sistema de SocialMiner:

- Marque si SocialMiner puede alcanzar Office365 directamente.
- Si SocialMiner no puede alcanzar Office365, configure el proxy de los calcetines en SocialMiner y habilite.

- Solamente se soporta el **protocolo de los calcetines 5**.
- Asegúrese de que el servidor proxy de los calcetines pueda alcanzar Office365.
- Marque las credenciales Office365 en CCX.
- Estatus de la alimentación del correo electrónico del control Office365 en SocailMiner Si la alimentación está trayendo normalmente, sería verde y no roja con la marca cruzada (x) tal y como se muestra en de la imagen.Si la alimentación está quebrada, usted puede asomar sobre la marca de la Cruz Roja (x) para conocer la razón.

<input type="checkbox"/>	CCX Test GT issue Email	Email		Test GT issue Email
<input type="checkbox"/>	email test	Email		Cannot establish connection with the email server. Check that the email server receive host and port are configured correctly. Last successful fetch time was less than a minute ago, Success rate is 0%

4 item

Note: Sobre la reconfiguración del proxy de los calcetines, todas las alimentaciones existentes del correo electrónico serían puestas al día automáticamente para utilizar la última configuración de representación de los calcetines.

Escenarios de ejemplo

Problema: Los agentes no pueden recibir los correos electrónicos.

Posible causa 1: El proxy de los calcetines no se configura/habilitado

En los registros de tiempo de ejecución, se muestra el error siguiente:

```
exception=javax.mail.MessagingException: connect timed out;
```

Acción recomendada:

- Configure el servidor proxy de los calcetines y habilítelo.
- Asegurese que el proxy de los calcetines es accesible de SocialMiner y servidor proxy de los calcetines pueden alcanzar el O365.

Posible: Si usan el proxy autenticado de los calcetines, las credenciales proporcionadas son incorrectas

En los registros de tiempo de ejecución, se muestra el error siguiente:

```
exception=javax.mail.MessagingException: SOCKS : authentication failed;
```

Acción recomendada:

- Resuelva el problema de la autenticación proporcionando a las credenciales correctas.

- Asegúrese de que el proxy de los calcetines sea accesible de SocialMiner y servidor proxy de los calcetines pueden alcanzar el O365.

Problema: Retardo en el envío de los correos electrónicos usando Office365.

Acción recomendada:

- Si el envío de un correo electrónico tarda > 10 segundos, encuentre si la conexión SMTP a Office365 está causando el retardo.
- Configure Office365 usando Thunderbird o al cliente de Outlook vía el IMAP. Si el envío de un correo electrónico tarda el tiempo prolongado con la conexión SMTP autenticada, después indica el mismo problema de la lentitud en SocialMiner también.
- El problema es de Office365. Entre en contacto el soporte Office365.

Herramienta de diagnósticos de Microsoft

Si usted está teniendo problema con la Conectividad con el servicio Office365 y quiere comprobar el estatus de su servicio, hay una herramienta de Microsoft que pueda ser utilizado. La herramienta se llama **soporte y ayudante de la recuperación** y se puede descargar de aquí:

<https://diagnostics.outlook.com/#/>

Más detalla casi igual: <https://blogs.office.com/2016/05/11/new-tool-for-helping-resolve-office-365-issues/>

Obteniendo la documentación y presentar una solicitud de servicio

Para la información sobre la obtención de la documentación, usando la Herramienta de búsqueda del bug Cisco (BST), presentando una solicitud de servicio, y recopilando la información adicional, vea en cuál es nuevo en la documentación del producto de Cisco:

<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Inscriba a cuál es nuevo en la documentación del producto de Cisco, que enumera toda la nueva y revisada Documentación técnica de Cisco, como alimentación RSS y entregue el contenido directamente a su escritorio usando una aplicación del lector. Las alimentaciones RSS son un servicio gratuito.

LAS ESPECIFICACIONES E INFORMACIONES SOBRE LOS PRODUCTOS EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIO SIN AVISO PREVIO. TODAS LAS DECLARACIONES, INFORMACIÓN, Y RECOMENDACIONES EN ESTE MANUAL SE CREEN PARA SER EXACTAS PERO SE PRESENTAN SIN LA GARANTÍA DE CUALQUIER TIPO, EXPRESO O SE IMPLICAN. USUARIOS DEBEN SER RESPONSABLES POR SUS APLICACIONES DE CUALQUIER PRODUCTO

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA DE LIMITED PARA EL PRODUCTO DE ACOMPAÑAMIENTO SE DISPONEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE ENVIÓ CON EL PRODUCTO Y SON INCORPORADAS ADJUNTO POR ESTA REFERENCIA. SI USTED NO

PUEDE LOCALIZAR LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA DE LIMITED, ENTRE EN CONTACTO SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA UNA COPIA.

La implementación de Cisco de la Compresión de cabecera TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión del public domain UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. © 1981 de Copyright, regentes de la Universidad de California.

A PESAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA ADJUNTA, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DE ESOS PROVEEDORES SE OFRECEN "TAL CUAL" CON TODAS SUS FALLAS. CISCO Y LOS PROVEEDORES SUSODICHOS NIEGAN TODAS LAS GARANTÍAS, EXPRESADOS O IMPLICADOS, INCLUYENDO, SIN LA LIMITACIÓN, LAS DE LA COMERCIABILIDAD, LA APTITUD PARA UN PROPÓSITO DETERMINADO Y NONINFRINGEMENT O EL SURGIMIENTO DE UN CURSO DEL TRATAMIENTO, DEL USO, O DE LA PRÁCTICA COMERCIAL.

BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA CISCO O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES POR CUALQUIER TIPO DE DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, ESPECIAL, INCIDENTAL O CONSECUENTE, INCLUYENDO SIN LIMITACIÓN, PÉRDIDA DE GANANCIAS O DAÑOS Y PÉRDIDAS DE DATOS COMO CONSECUENCIA DEL MAL USO O DE LA INCAPACIDAD DE USO DE ESTE MANUAL, A PESAR DE QUE CISCO Y SUS PROVEEDORES HAYAN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

Las direcciones IP (Internet Protocol) y los números de teléfono utilizados en este documento no son direcciones y números de teléfono reales. Cualesquiera ejemplos, muestra de la salida de comandos, diagramas de topología de red y otras figuras incluidos en el documento se muestran solamente con fines ilustrativos. El uso de direcciones IP o números de teléfono reales en contenido ilustrativo es involuntario y fortuito.

Todas las copias impresas y copias de software duplicados se consideran las copias incontroladas y la versión en línea original se debe referir para la última versión.

Cisco tiene más de 200 oficinas por todo el mundo. Los direccionamientos, los números de teléfono, y los números de fax se enumeran en el sitio Web de Cisco en www.cisco.com/go/offices.

Cisco y el logotipo de Cisco son marcas registradas o marcas registradas de Cisco y/o de sus afiliados en los E.E.U.U. y otros países. Para ver una lista de marcas registradas de Cisco, vaya a este URL: www.cisco.com/go/trademarks. Las marcas registradas de tercera persona mencionadas son la propiedad de sus propietarios respectivos. El uso de la palabra Partner no implica en una relación de sociedad entre Cisco y ninguna otra compañía. (1110R)

Cisco Systems, Inc. del © 2016 todos los derechos reservados.