

Integrazione UCCX con Office 365 for Agent Email

Sommario

[Introduzione](#)

[Progettazione e topologia](#)

[Configurazione](#)

[Configurazione del proxy](#)

[Account di Office365](#)

[Configurazione di UCCX/SM](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

[Registri pertinenti](#)

[Elenco di controllo](#)

[Scenari comuni](#)

[Problema: gli agenti non sono in grado di ricevere messaggi di posta elettronica.](#)

[Problema: ritardo nell'invio di messaggi di posta elettronica tramite Office 365.](#)

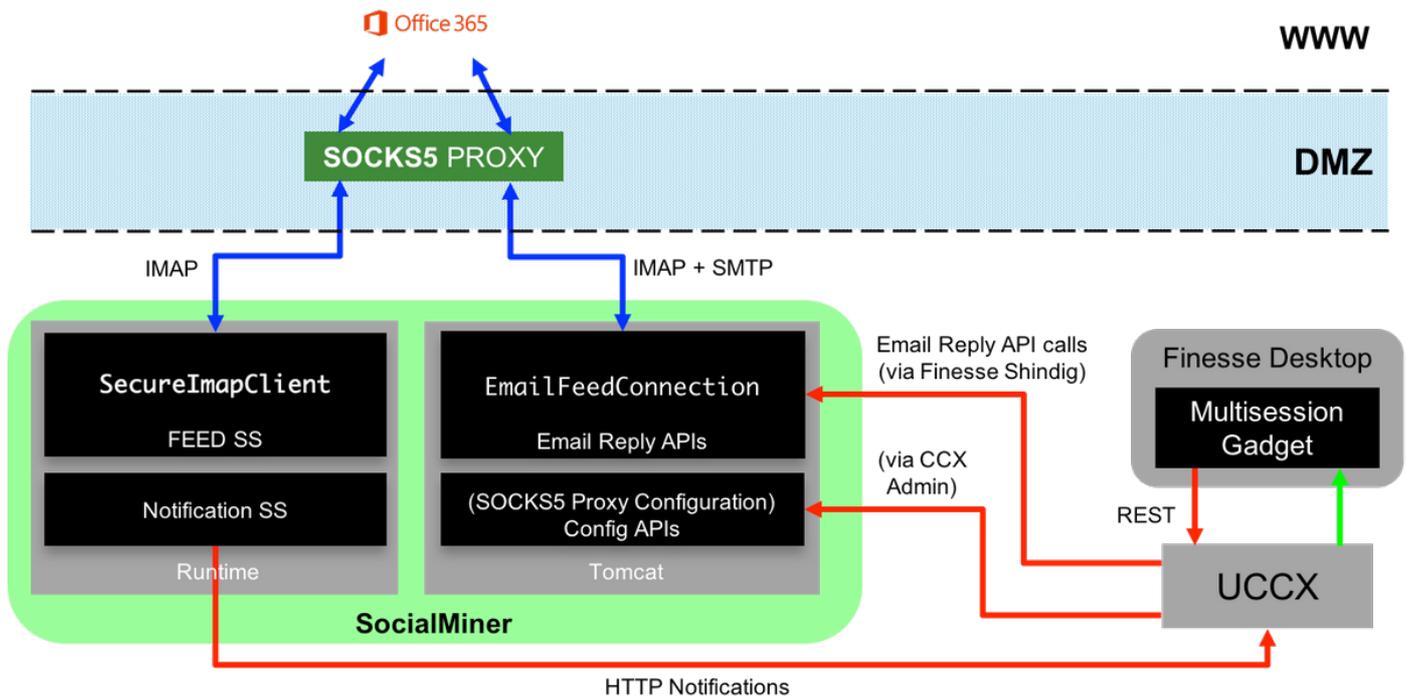
[Strumento di diagnostica Microsoft](#)

[Acquisizione della documentazione e invio di una richiesta di assistenza](#)

Introduzione

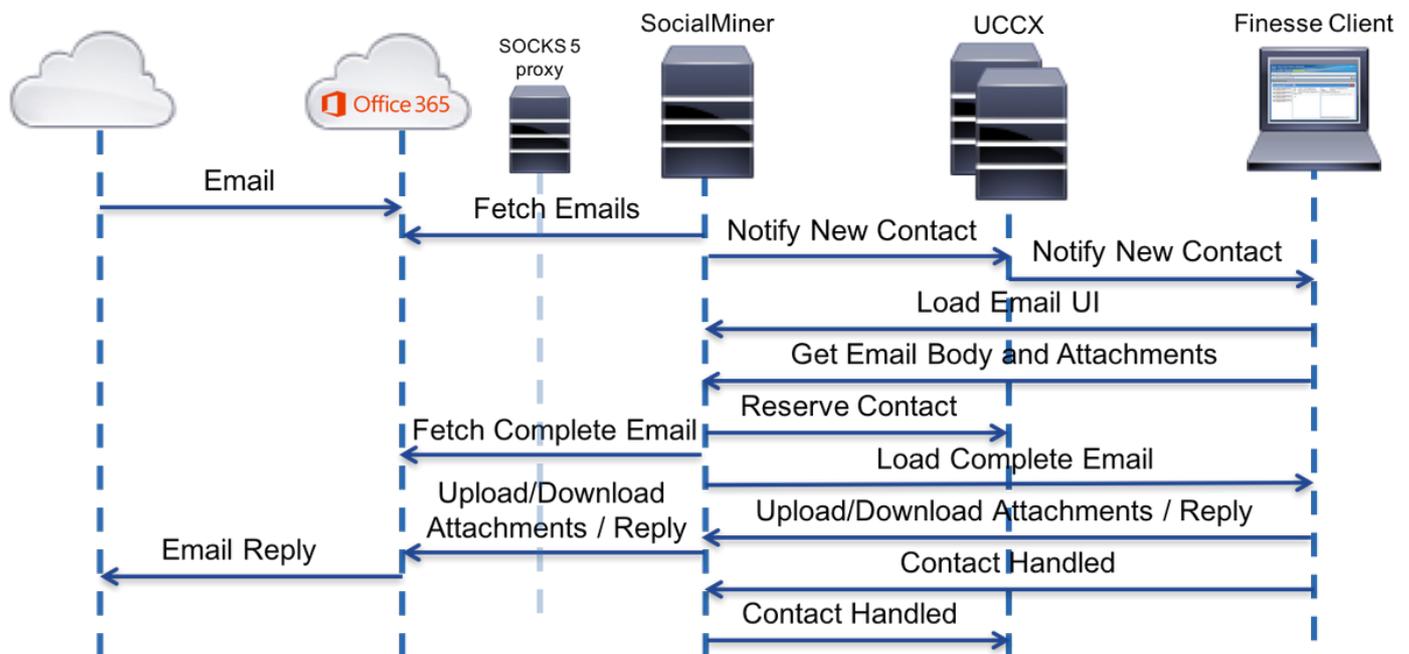
In questo documento viene descritto come la soluzione Unified Contact Center Express (UCCX), a partire dalla versione 11.5 con SocialMiner (SM), supporta Office 365 come server di posta elettronica per la funzionalità di posta elettronica degli agenti. Questo è il primo provider di posta elettronica cloud supportato per la funzionalità di posta elettronica dell'agente.

Progettazione e topologia



Il server UCCX ora fornisce il supporto per il cloud email a partire dalla versione 11.5. Questa funzionalità è resa possibile dall'integrazione con il servizio di posta elettronica di Office365 tramite un proxy SOCKS 5. È importante notare che l'utilizzo di un server proxy non è obbligatorio, ma la maggior parte delle implementazioni ha l'accesso alla rete esterna bloccato e pertanto la connessione deve essere stabilita tramite un server proxy.

A parte l'ulteriore fase di configurazione del proxy, non ci sono altri cambiamenti per il cliente. Il flusso di messaggistica è mostrato nell'immagine:



Configurazione

1. Non è obbligatorio disporre di un server proxy per la connessione a Office 365. Se la

connettività di rete è configurata in modo tale che il server SM possa configurare una connessione TCP sulle porte IMAP (Internet Message Access Protocol) e SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) di office365.com, non è necessario un server proxy.

2. Se si desidera utilizzare un proxy tra l'SM e Office 365, SOCKS 5 è l'unico protocollo supportato. SOCKS4, tunnel SSH e altri protocolli non sono supportati.
3. Cisco sconsiglia di specificare il server proxy da utilizzare.

Configurazione del proxy

Come parte di questa nota tecnica, viene usato un server proxy open source per Linux chiamato Dante. Si tenga presente che questo non significa che si tratti del server proxy consigliato da Cisco, ma che è uno dei server utilizzati nel laboratorio per creare questo documento. L'utente è libero di utilizzare qualsiasi server a scelta, a condizione che venga utilizzato il protocollo SOCKS5.

Nota: il server configurato come proxy deve avere accesso a office365.com, senza la necessità di disporre di ulteriori proxy.

Su un server Linux con accesso root:

Passaggio 1. Installare il server Dante.

```
# update package repos to get latest version info  
sudo apt-get update  
  
# install the dante-server  
sudo apt-get install dante-server
```

Passaggio 2. Configurare il server aggiungendo le seguenti informazioni nel file /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
}

```

Passaggio 3. Avviare il server, pronto per l'uso.

```
# 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    -
```

Per ulteriori informazioni sul server Dante e per scaricare i pacchetti di installazione, visitare il sito Web all'indirizzo <https://www.inet.no/dante/index.html>

Account di Office365

Portale di accesso:<https://login.microsoftonline.com>

Per acquistare un account Office365 a pagamento, visita il sito Web <https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online-planswith-your-credit-card>. (L'opzione di determinazione dei prezzi base costa \$4 al lordo delle imposte per account e-mail al mese.)

Nota: quando ti iscrivi al servizio Office365, assicurati che il servizio assegnato provenga dallo stesso paese in cui si trova il server SocialMiner. Questa operazione è molto importante, altrimenti si verificherebbero problemi di connettività.

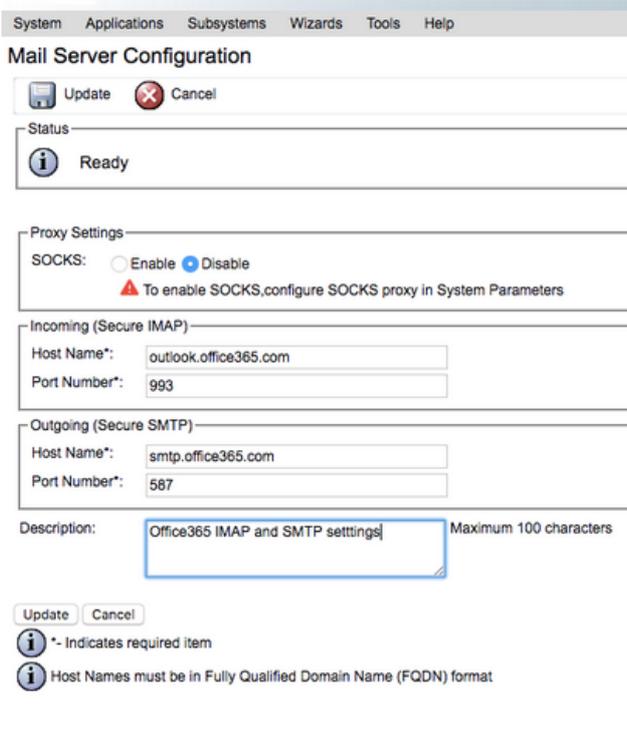
Configurazione di UCCX/SM

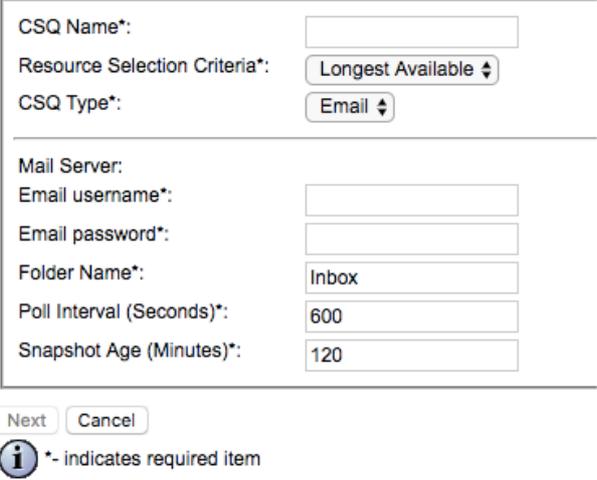
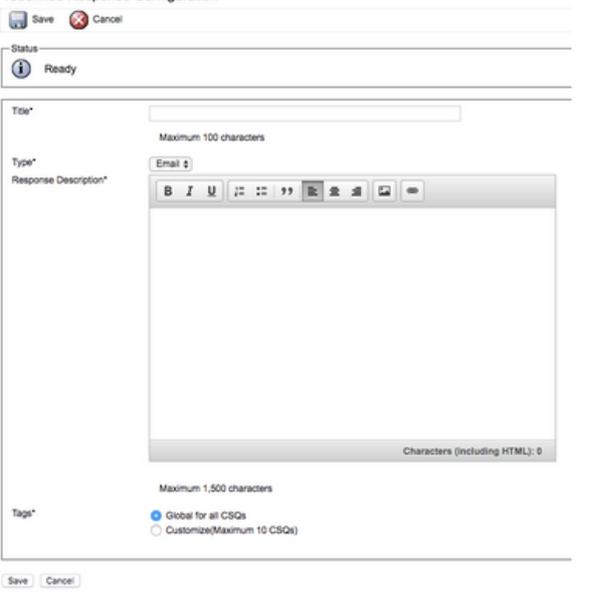
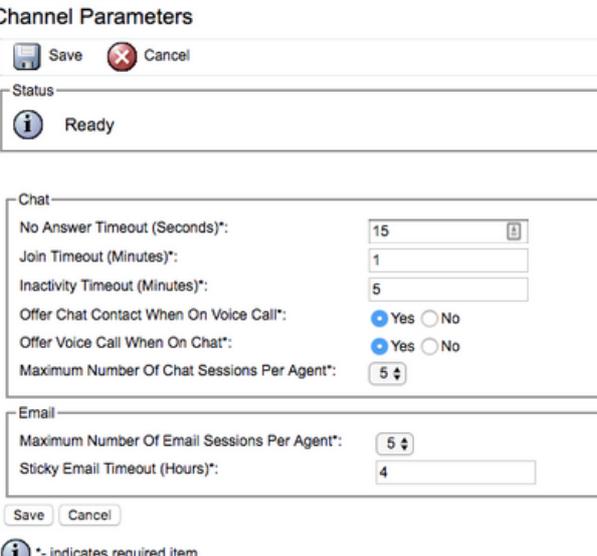
In questa sezione vengono fornite le attività di alto livello e le informazioni correlate per la configurazione dell'integrazione di Unified CCX con Office 365 per Agent Email.

Task di configurazione	Riferimento	Procedura dettagliata
1. Configurare il server Unified Communications Manager.	Vedere Guide all'installazione e all'aggiornamento di Cisco Unified Communications Manager	
2. Configurare Unified Communications	Vedere Guide alla configurazione di Cisco Unified Communications	

Task di configurazione	Riferimento	Procedura dettagliata
Manager per Unified CCX.	Manager	
3. Configurare Unified CCX.	Vedere Guide all'installazione e all'aggiornamento di Cisco Unified Contact Center Express	
4. Configurare SocialMiner.	Vedere il capitolo SocialMiner Configuration del Cisco Unified CCX Administration Guide, release 11.5	<p>Passaggio 1. Dalla barra dei menu di Unified CCX Administration, passare a Subsystems > Chat and Email > SocialMiner Configuration.</p> <p>Viene visualizzata la pagina Web Configurazione SocialMiner.</p> <p>Passaggio 2. Completare o modificare i seguenti campi per SocialMiner:</p> <p>Indirizzo IP / Nome host: indirizzo IP o nome di dominio completo del server SocialMiner. Ad esempio, 192.168.1.5 o host.example.com.</p> <p>Nome utente/Password dell'amministratore di SocialMiner.</p> <p>Nota: i server Unified CCX e SocialMiner devono avere voci DNS. SocialMiner deve essere accessibile a Unified CCX per nome host. Se le voci non sono valide, viene visualizzato un errore.</p> <p>Passaggio 3. Fare clic su Salva per salvare le modifiche.</p> <p>Se viene visualizzato un messaggio di errore, fai clic su Salva per ricreare feed, campagne e notifiche per chat e posta elettronica in SocialMiner.</p>

Task di configurazione	Riferimento	Procedura dettagliata
		
<p>5. Configurare il server di posta CCX unificato.</p>	<p>Fare riferimento al capitolo Mail Server Configuration del Cisco Unified CCX Administration Guide, release 11.5</p>	<p>Passaggio 1. Dalla barra dei menu di Unified CCX Administration, selezionare Subsystems > Chat and Email > Mail Server Configuration (Sottosistemi > Chat ed e-mail > Configurazione server di posta). OSPF (Open Shortest Path First) Configurazione server di posta viene aperta la pagina web.</p> <p>Passaggio 2. Completare i campi per il server di posta di Office 365, come mostrato nell'immagine:</p>

Task di configurazione	Riferimento	Procedura dettagliata
		 <p>The screenshot shows the 'Mail Server Configuration' dialog box. The 'Status' is 'Ready'. Under 'Proxy Settings', 'SOCKS' is set to 'Disable'. The 'Incoming (Secure IMAP)' section has 'Host Name*' as 'outlook.office365.com' and 'Port Number*' as '993'. The 'Outgoing (Secure SMTP)' section has 'Host Name*' as 'smtp.office365.com' and 'Port Number*' as '587'. The 'Description' field contains 'Office365 IMAP and SMTP settings'. There are 'Update' and 'Cancel' buttons at the bottom.</p>
6. Configurare il server proxy Socks		<p>Se il proxy è necessario per l'accesso a Office 365:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurazione dei parametri di sistema <p>Aggiungere i campi hostname, port, username e password nella sezione dei parametri proxy della pagina Parametri di sistema. (Nome utente / Password è facoltativo)</p>  <p>The screenshot shows the 'Mail Server Configuration' dialog box with 'SOCKS' set to 'Enable'. The rest of the configuration is identical to the previous screenshot.</p>

Task di configurazione	Riferimento	Procedura dettagliata
7. Configurazione delle code del servizio di contatto	Vedere la configurazione delle code del servizio di contatto capitolo della Guida all'amministrazione di Cisco Unified CCX, versione 11.5	
8. Configurazione delle risposte predefinite	Vedere il capitolo Risposte predefinite del Guida all'amministrazione di Cisco Unified CCX, versione 11.5	
9. Configurazione dei parametri del canale	Vedere il capitolo Channel Parameters del Cisco Unified CCX Administration Guide, release 11.5	

Risoluzione dei problemi

Registri pertinenti

Questi registri sono importanti per eseguire il debug dei problemi relativi a O365.

- Registri di runtime: <https://<Host/IP server SocialMiner>/ccp-webapp/logs/runtime/>
Modello file: CCBU-runtime.*.startup.log, Error-runtime.*.startup.log
- Log API: <https://<Host/IP server SocialMiner>/ccp-webapp/logs/ccapi/>
Modello file: CCBU-ccpapi.*.startup.log, Error-ccpapi.*.startup.log

Elenco di controllo

Verificare che la funzionalità di Office365 funzioni correttamente come previsto in un sistema SocialMiner:

- Verifica se SocialMiner è in grado di raggiungere Office 365 direttamente.
- Se SocialMiner non è in grado di raggiungere Office365, configurare il proxy Socks in SocialMiner e abilitarlo.
- È supportato solo il protocollo Socks 5.
- Verificare che il server proxy Socks sia in grado di raggiungere Office365.
- Controllare le credenziali di Office365 in CCX.
- Controlla lo stato del feed di posta elettronica di Office 365 in SocialMiner
 - Se l'avanzamento viene recuperato normalmente, sarà verde e non rosso con il segno di croce (X), come mostrato nell'immagine.
 - Se l'alimentazione è rotta, è possibile passare il mouse sopra il segno di croce rosso (X) per conoscere il motivo.

<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

Nota: dopo la riconfigurazione del proxy Socks, tutti i feed e-mail esistenti vengono

aggiornati automaticamente per utilizzare la configurazione del proxy Socks più recente.

Scenari comuni

Problema: gli agenti non sono in grado di ricevere messaggi di posta elettronica.

Possibile causa 1: il proxy Socks non è configurato/abilitato

Nei log di runtime viene visualizzato il seguente errore:

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

Azione consigliata:

- Configurare il server proxy Socks e attivarlo.
- Verificare che il proxy Socks sia raggiungibile da SocialMiner e che il server proxy Socks sia in grado di raggiungere l'O365.

Possibile: se si utilizza il proxy Socks autenticato, le credenziali fornite sono errate

Nei log di runtime viene visualizzato il seguente errore:

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

Azione consigliata:

- Risolvere il problema di autenticazione fornendo le credenziali corrette.
- Verificare che il proxy Socks sia raggiungibile da SocialMiner e che il server proxy Socks sia in grado di raggiungere l'O365.

Problema: ritardo nell'invio di messaggi di posta elettronica tramite Office 365.

Azione consigliata:

- Se l'invio di un messaggio e-mail richiede > 10 secondi, verificare se la connessione SMTP a Office365 causa il ritardo.
- Configurare Office365 utilizzando Thunderbird o il client di Outlook tramite IMAP. Se l'invio di un'e-mail richiede molto tempo con la connessione SMTP autenticata, indica lo stesso

problema di lentezza anche in SocialMiner.

- Il problema è relativo a Office365. Contatta il supporto di Office 365.

Strumento di diagnostica Microsoft

Se si verificano problemi di connettività con il servizio Office365 e si desidera controllare lo stato del servizio, è possibile utilizzare uno strumento di Microsoft. Lo strumento si chiama Support and Recovery Assistant e può essere scaricato da qui: <https://diagnostics.outlook.com/#/>

Ulteriori informazioni: <https://blogs.office.com/2016/05/11/new-tool-for-helping-resolve-office-365-issues/>

Acquisizione della documentazione e invio di una richiesta di assistenza

Per informazioni su come ottenere la documentazione, usare Cisco Bug Search Tool (BST), inviare una richiesta di assistenza e raccogliere ulteriori informazioni, vedere la sezione dedicata alle novità nella documentazione dei prodotti Cisco all'indirizzo:

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

Iscrivetevi a What's New in Cisco Product Documentation, che elenca tutta la documentazione tecnica Cisco nuova e aggiornata, come feed RSS e consegnate i contenuti direttamente al vostro desktop utilizzando un'applicazione per la lettura. I feed RSS sono un servizio gratuito.

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI RELATIVE AI PRODOTTI IN QUESTO MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE AFFERMAZIONI, LE INFORMAZIONI E LE RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO RITENUTE ACCURATE MA VENGONO PRESENTATE SENZA ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ DELL'APPLICAZIONE DI QUALSIASI PRODOTTO.

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO FORNITO SONO INDICATE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO QUI INCORPORATE CON QUESTO RIFERIMENTO. SE NON È POSSIBILE INDIVIDUARE LA LICENZA DEL SOFTWARE O LA GARANZIA LIMITATA, CONTATTARE IL RAPPRESENTANTE CISCO PER RICHIEDERNE UNA COPIA.

L'implementazione Cisco della compressione header TCP è un adattamento di un programma sviluppato dalla University of California, Berkeley (UCB) come parte della versione di dominio pubblico del sistema operativo UNIX di UCB. Tutti i diritti sono riservati. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

INDIPENDENTEMENTE DA QUALSIASI ALTRA GARANZIA QUI PRESENTE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTO E IL SOFTWARE DI QUESTI FORNITORI VENGONO FORNITI "COSÌ COME SONO" CON TUTTI I DIFETTI. CISCO E I SUDETTI FORNITORI NON RICONOSCONO ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, INCLUSE, SENZA LIMITAZIONI, QUELLE DI

COMMERCIALIZZITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO E NON VIOLAZIONE DI DIRITTI O DERIVANTI DA TRATTATIVE, USI O PRATICHE COMMERCIALI.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RITENUTI RESPONSABILI PER DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O ACCIDENTALI, INCLUSI, SENZA ALCUNA LIMITAZIONE, PERDITA DI PROFITTI O PERDITA O DANNO AI DATI DERIVANTE DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE IL PRESENTE MANUALE, ANCHE SE CISCO O I SUOI FORNITORI SONO STATI AVVERTITI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Gli indirizzi IP (Internet Protocol) e i numeri di telefono utilizzati in questo documento non devono essere considerati indirizzi e numeri di telefono effettivi. Tutti gli esempi, l'output del comando display, i diagrammi della topologia di rete e altre figure incluse nel documento sono mostrati solo a scopo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono effettivi in contenuti illustrativi è involontario e casuale.

Tutte le copie stampate e le copie software duplicate sono considerate copie non controllate e per l'ultima versione è necessario fare riferimento alla versione online originale.

Cisco ha più di 200 uffici in tutto il mondo. Gli indirizzi, i numeri di telefono e di fax sono elencati nel sito Web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi o marchi registrati di Cisco e/o dei relativi affiliati negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare un elenco di marchi Cisco, vai al seguente URL: www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).