

Интеграция UCCX с офисом 365 для электронной почты агента

Содержание

[Введение](#)

[Дизайн и топология](#)

[!--- конфигурацию](#)

[Устанавливание Прокси](#)

[Учетная запись Office365](#)

[Настройте UCCX/SM](#)

[Устранение неполадок](#)

[Соответствующие журналы](#)

[Чек-лист](#)

[Обычные сценарии](#)

[Проблема: Агенты не в состоянии получить электронные письма.](#)

[Проблема: Задержка передачи электронных почт с помощью Office365.](#)

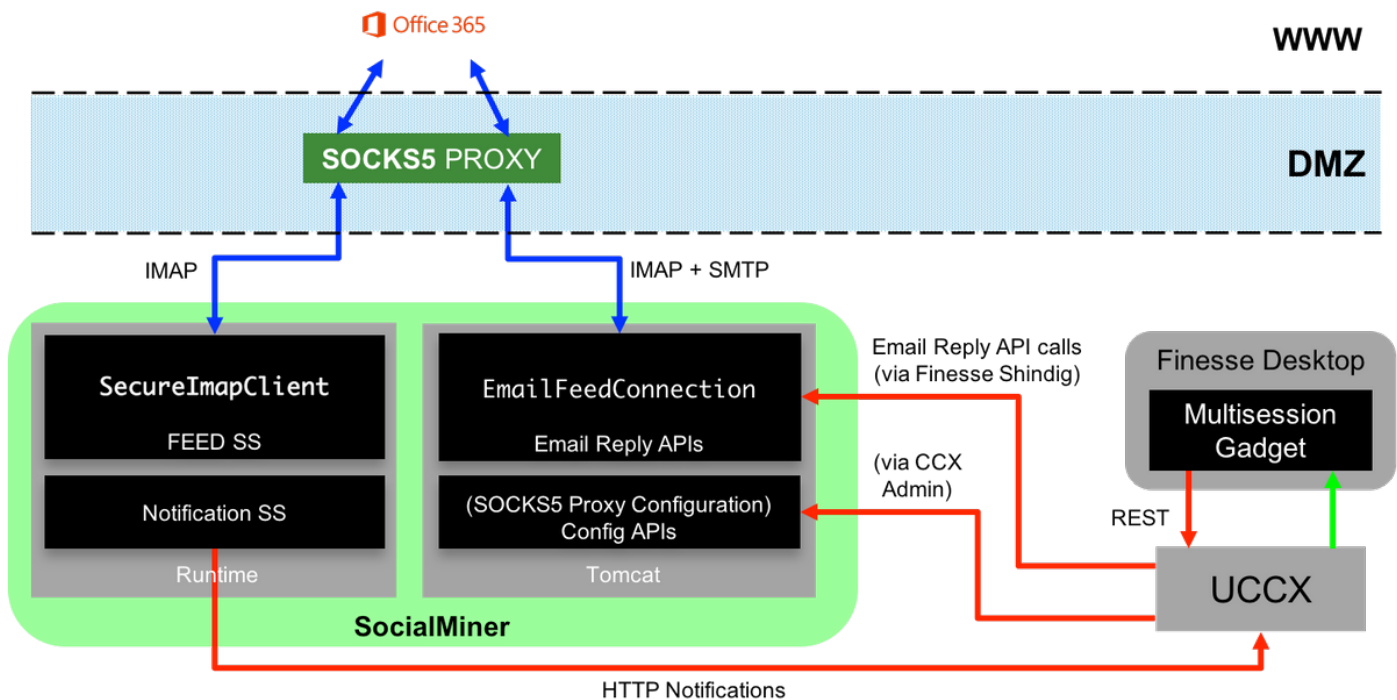
[Программное средство Microsoft Diagnostics](#)

[Получение документации и подача запроса на обслуживание](#)

Введение

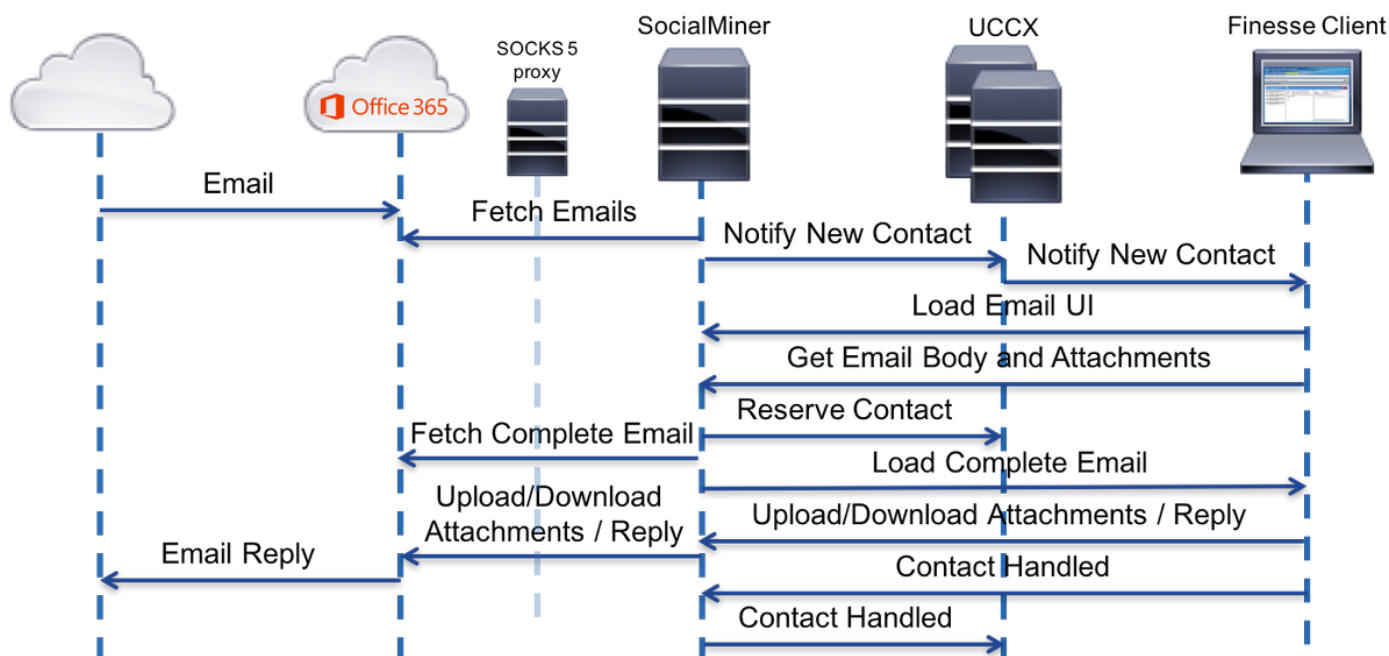
Этот документ описывает, как Унифицированный Contact Center Express (UCCX) решение, запускающееся с версии 11.5 наряду с SocialMiner (SM), поддерживает офис 365 как почтовый сервер для функциональности электронной почты агента. Это - первый облачный поставщик электронной почты, поддерживаемый для функциональности электронной почты агента.

Дизайн и топология



Сервер UCCX теперь оказывает облачную поддержку электронной почты, запускающуюся от 11.5. Эта функциональность достигнута интеграцией с сервисом электронной почты Office365 через прокси SOCKS 5. Следует отметить, что наличие прокси-сервера не является обязательным, но большинству развертываний заблокировали доступ внешней сети, и поэтому соединение должно быть установлено через прокси-сервер.

Кроме одного дополнительного шага устанавливания прокси, нет никакого другого изменения к клиенту. Поток сообщений показывают в образе:



!--- конфигурацию

1. Наличие прокси-сервера для соединения с офисом 365 не является обязательным. Если ваше сетевое подключение является настройкой таким способом, которым сервер SM может установить TCP - подключение на портах Протокола IMAP и

Протокола SMTP office365.com, прокси-сервер не необходим.

2. Если вы хотите использовать прокси между SM и офисом 365, SOCKS 5 является единственным поддерживаемым протоколом. SOCKS4, туннели SSH и другие протоколы не поддерживаются.
3. Cisco не рекомендует, какой прокси-сервер должен использоваться.

Установка Прокси

Как часть этого технического примечания, используется прокси-сервер с открытым исходным кодом для Linux по имени Данте. Обратите внимание на то, что это не означает, что это - Cisco, рекомендуемая прокси-сервер; это - один из серверов, используемых в лабораторной работе для создания этого документа. Вы свободны использовать любой предпочтительный сервер, пока используется протокол SOCKS5.

Примечание: Сервер, который настраивается как прокси, должен иметь доступ к office365.com без потребности иметь дальнейшие прокси.

На сервере Linux с доступом к корневому каталогу:

Шаг 1. Установите сервер Данте.

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

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

Шаг 2. Настройте сервер путем добавления следующей информации в `/etc/danted.conf` файл.

```

#####
#
# /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
}

```

Шаг 3. Запустите сервер, готовый использовать.

```
# 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    -
```

Дополнительные сведения о сервере Данте и загрузке пакетов установки могут быть найдены здесь: <https://www.inet.no/dante/index.html>

Учетная запись Office365

Вход в систему Portal:<https://login.microsoftonline.com>

Для покупки заплаченной учетной записи Office365 перейдите [к https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online-planswith](https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online-planswith) кредитная карта. (Основная опция ценообразования стоит 4\$ до удержания налога на почтовый ящик в месяц.)

Примечание: Когда регистрация для сервиса Office365, гарантируйте, что сервис, выделенный вам, из той же страны, где сервер SocialMiner. Это очень важно, или у вас будут проблемы с подключением.

Настройте UCSX/SM

Этот раздел предоставляет высокоуровневые задачи и дополнительные сведения для настройки Унифицированной интеграции ССХ с офисом 365 для Электронной почты Агента.

Задачи настройки	Ссылка	ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ШАГОВ
1. Настройте Сервер - диспетчера Унифицированной связи.	Менеджер унифицированной связи <i>SeeCisco</i>	
	Руководства по установке и модернизации	
2. Настройте менеджера унифицированной связи для унифицированного ССХ.	Руководства конфигурации менеджера унифицированной связи <i>SeeCisco</i>	
	<i>SeeCisco</i>	
3. Настройте унифицированный ССХ.	унифицированные руководства по установке и модернизации	

[Contact Center Express](#)

Шаг 1. От строки меню Администрирования Cisco Unified к Подсистемам > Чат и Электронная почта > Конфигурация Веб-страница Конфигурации SocialMiner появляется.

Шаг 2. Завершите или модифицируйте следующие поля для IP-адрес / Имя хоста: IP-адрес или полное доменное имя SocialMiner. Например, 192.168.1.5 или [хост. пример. com](#). Имя пользователя/Пароль администратора SocialMiner.

Примечание: Унифицированный CCX и серверы SocialMiner иметь Записи DNS. SocialMiner должен быть доступен для Унифицированного CCX именем хоста. Если записи не до ошибка отображена.

Шаг 3. Нажмите **Save** для сохранения изменений. Если вы видите сообщение об ошибках, нажмите **Save** для воссоздания подачи, кампаний и уведомлений для чата почты в SocialMiner.

4. Настройте SocialMiner.

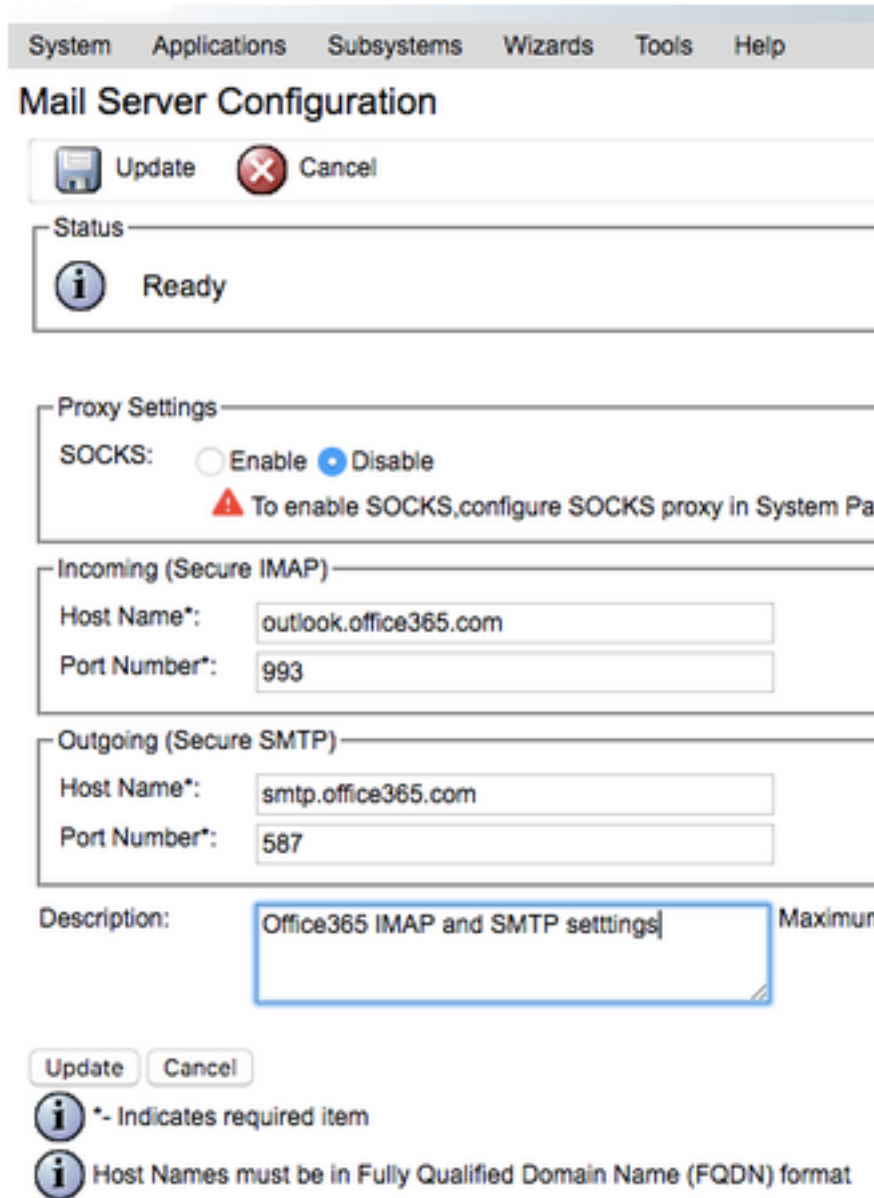
Посмотрите [Конфигурацию SocialMiner chapter of Руководство Администрирования Cisco Unified CCX Cisco, Выпуск 11.5](#)

5. Настройте унифицированный почтовый сервер CCX.

См. [Главу о конфигурации Почтового сервера Руководства Администрирования Cisco Unified CCX Cisco, Выпуска 11.5](#)

Шаг 1. От строки меню Администрирования Cisco Unified к Подсистемам > Чат и Электронная почта > Конфигурация сервера. Веб-страница Конфигурации Почтового сервера

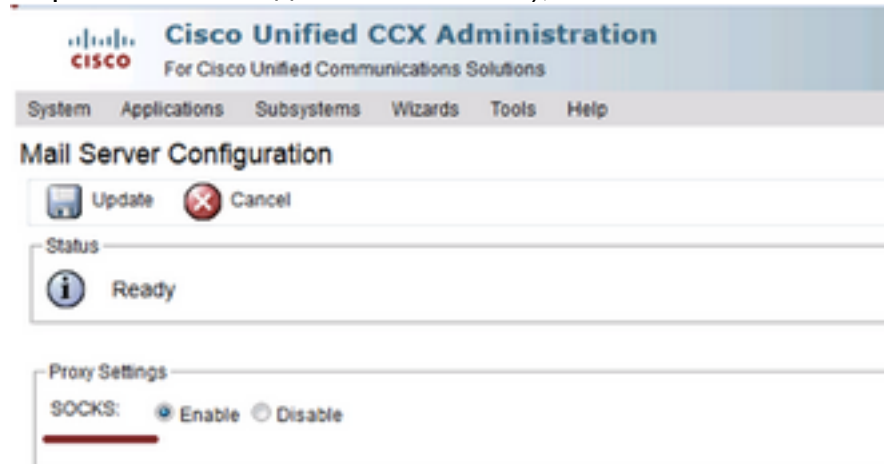
Шаг 2. Завершите поля для почтового сервера офиса 365 в образе:



Если прокси требуется для доступа офиса 365:

- Конфигурация параметра системы

Добавьте имя хоста, порт, поля имени пользователя и парол
 параметров прокси страницы System Parameters. (Имя пол
 Пароль является дополнительным),



6. Настройте прокси-сервер Socks

7. Свяжитесь с конфигурацией очередей обслуживания

См. [Главу о конфигурации Очередей обслуживания](#)

[Контакта Руководства](#)
[Администрирования](#)
[Cisco Unified CCX](#)
[Cisco, Выпуска 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

*- indicates required item

Predefined Response Configuration

Status
 Ready

Title*	<input type="text"/>
	Maximum 100 characters
Type*	Email
Response Description*	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><p>B <i>I</i> <u>U</u> </p><div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div></div>
	Maximum 1,500 characters
Tags*	<input checked="" type="radio"/> Global for all CSQs <input type="radio"/> Customize(Maximum 10 CSQs)

8. Предопределенная
конфигурация
ответов

См. [Предопределенную](#)
[главу Ответов Руководства](#)
[Администрирования](#)
[Cisco Unified CCX](#)
[Cisco, Выпуска 11.5](#)

9. Конфигурация
параметров канала


См. главу [Параметров](#)
[канала Руководства](#)

[Администрирования Cisco Unified CCX Cisco, Выпуска 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

Устранение неполадок

Соответствующие журналы

Эти журналы важны для отладки связанных проблем Office365.



- **Журналы во время выполнения:** <https://<IP - сервер SocialMiner / Хост>/ccp-webapp/logs/runtime/>
Образец файла: CCBU-время-выполнения. *.startup.log, ошибочное время выполнения. *.startup.log
- **Журналы API:** <https://<IP - сервер SocialMiner / Хост>/ccp-webapp/logs/ccapi/>
Образец файла: CCBU-ccapi. *.startup.log, ошибка-ccapi. *.startup.log

Чек-лист

Проверьте их, чтобы гарантировать, что функциональность Office365 хорошо работает как ожидалось в системе SocialMiner:

- Проверьте, в состоянии ли SocialMiner достигнуть Office365 непосредственно.
- Если SocialMiner не в состоянии достигнуть Office365, настроить Прокси Socks в SocialMiner и включить его.

- Только **Socks 5 Протоколов** поддерживается.
- Гарантируйте, что Прокси-сервер Socks в состоянии достигнуть Office365.
- Проверьте учетные данные Office365 в CCX.
- Проверьте статус канала электронной почты Office365 в SocailMiner Если бы канал обычно является выбирающим, это было бы зелено и не красно с перекрестной меткой (X) как показано в образе.Если канал сломан, можно нависнуть над меткой Красного Креста (X) для знания причины.

<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

Примечание: После изменения конфигурации Прокси Socks вся существующая почтовая подача была бы автоматически обновлена для использования последней Настройки прокси Socks.

Обычные сценарии

Проблема: Агенты не в состоянии получить электронные письма.

Возможная причина 1: Прокси Socks не настроен/включен

В журналах во время выполнения показывают ошибку слежения:

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

Рекомендуемое действие:

- Настройте Прокси-сервер Socks и включите его.
- Удостоверьтесь, что Прокси Socks достижим от Прокси-сервера SocialMiner и Socks, в состоянии достигнуть O365.

Возможный: При использовании аутентифицируемого Прокси Socks предоставленные учетные данные являются неправильными

В журналах во время выполнения показывают ошибку слежения:

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

Рекомендуемое действие:

- Решите вопрос аутентификации путем обеспечения корректных учетных данных.
- Гарантируйте, что Прокси Socks достижим от Прокси-сервера SocialMiner и Socks, в

состоянии достигнуть O365.

Проблема: Задержка передачи электронных почт с помощью Office365.

Рекомендуемое действие:

- Если отправка электронного письма берет > 10 секунд, найдите, причиняет ли соединение SMTP к Office365 задержку.
- Настройте Office365 с помощью Thunderbird или клиента Outlook через IMAP. Если отправка электронного письма занимает много времени с аутентифицируемым соединением SMTP, тогда это указывает на ту же проблему замедления в SocialMiner также.
- Проблема от Office365. Свяжитесь с поддержкой Office365.

Программное средство Microsoft Diagnostics

Если вы испытываете затруднения из-за подключения к сервису Office365 и хотите проверить статус вашего сервиса, существует программное средство от Microsoft, которое может использоваться. Программное средство называют **Помощником Поддержки и Восстановления** и можно загрузить отсюда: <https://diagnostics.outlook.com/#/>

Больше подробных данных о том же: <https://blogs.office.com/2016/05/11/new-tool-for-helping-resolve-office-365-issues/>

Получение документации и подача запроса на обслуживание

Для получения информации о получении документации, использовании Инструмента поиска ошибки Cisco (BST), подача запроса на обслуживание и сбор дополнительной информации, видят **Новые функции и возможности в Документации продукта Cisco** в: <http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Подпишитесь на **Новые функции и возможности в Документации продукта Cisco**, которая перечисляет всю новую и пересмотренную техническую документацию Cisco как канал RSS, и отправьте содержание непосредственно вашему рабочему столу с помощью приложения читателя. Каналы RSS являются бесплатным обслуживанием.

СПЕЦИФИКАЦИИ И ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСИТЕЛЬНО ПРОДУКТОВ В ЭТОМ РУКОВОДСТВЕ ПОДЛЕЖАТ ИЗМЕНЕНИЮ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ВСЕ ОПЕРАТОРЫ, ИНФОРМАЦИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ В ЭТОМ РУКОВОДСТВЕ, КАК ПОЛАГАЮТ, ТОЧНЫ, НО ПРЕДСТАВЛЕНЫ БЕЗ ГАРАНТИИ ЛЮБОГО ВИДА, ФАКТИЧЕСКОЙ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМОЙ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ДОЛЖНЫ ВЗЯТЬ НА СЕБЯ FULL ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СВОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ЛЮБЫХ ПРОДУКТОВ.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММЫ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ ДЛЯ СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПРОДУКТА СФОРМУЛИРОВАНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, КОТОРЫЙ ПОСТАВИЛ С ПРОДУКТОМ И ВКЛЮЧЕН ЗДЕСЬ ЭТОЙ ССЫЛКОЙ. ЕСЛИ ВЫ НЕСПОСОБНЫ ОПРЕДЕЛИТЬ МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ ЛИЦЕНЗИИ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММЫ ИЛИ ОГРАНИЧЕННОЙ ГАРАНТИИ, СВЯЖИТЕСЬ СО

СВОИМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ CISCO ДЛЯ КОПИИ.

Внедрение Cisco TCP Header Compression является адаптацией программы, разработанной Калифорнийским университетом, Беркли (UCB) как часть версии общественного достояния UCB Операционной системы UNIX. Все права защищены. Copyright © 1981, Регенты Калифорнийского университета.

НЕСМОТРЯ НА ЛЮБУЮ ДРУГУЮ ГАРАНТИЮ ЗДЕСЬ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭТИХ ПОСТАВЩИКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ "AS," СО ВСЕМИ ОТКАЗАМИ. CISCO И ВЫШЕНАЗВАННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ, БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ, ТЕ ИЗ ВЫСОКОГО СПРОСА, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ И НЕНАРУШЕНИЯ ИЛИ ЯВЛЯЮЩИЙСЯ РЕЗУЛЬТАТОМ КУРСА КОНТАКТА, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВОЙ ПРАКТИКИ.

ДАЖЕ ЕСЛИ CISCO ИЛИ ЕГО ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ СООБЩЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ, НИ ПРИ КАКИХ УСЛОВИЯХ НЕ БУДЕТ CISCO ИЛИ ЕГО ПОСТАВЩИКИ БЫТЬ ОТВЕТСТВЕННЫМИ НИ ЗА КОГО КОСВЕННЫЕ, СПЕЦИАЛЬНЫЕ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫЕ, ИЛИ НЕСУЩЕСТВЕННЫЕ УБЫТКИ, ВКЛЮЧАЯ, БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ, ПОТЕРЯННАЯ ПРИБЫЛЬ ИЛИ ПОТЕРЯ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ПРОИСТЕКАЮЩИХ ИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕСПОСОБНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЭТО РУКОВОДСТВО.

Любые адреса Протокола IP и номера телефона, используемые в этом документе, не предназначены, чтобы быть фактическими адресами и номерами телефона. Любые примеры, отображаемые выходные данные команды, диаграммы топологии сети и другие рисунки, включенные в документ, показывают для пояснительных целей только. Любое использование фактических IP-адресов или номеров телефона в иллюстративном содержании является неумышленным и случайным.

Все печатные копии и двойные недокументированная копии считают неуправляемыми копиями, и исходная онлайн-версия должна быть упомянута для последней версии.

Cisco имеет больше чем 200 офисов во всем мире. Адреса, номера телефона и номера факса перечислены на Web - сайте Cisco в www.cisco.com/движение/офисы.

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными торговыми марками Cisco и/или ее филиалов в США и других странах. Для просмотра списка товарных знаков Cisco перейдите к этому URL: www.cisco.com/движение/товарные_знаки. Сторонние упомянутые товарные знаки являются свойством своих соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает наличие партнерского соглашения между компанией Cisco и любой другой компанией. (1110R)

Cisco Systems, Inc. © 2016 Все права защищены.