

Integração UCCX com escritório 365 para o email do agente

Índice

[Introdução](#)

[Projeto e topologia](#)

[Configuração](#)

[Estabelecendo o proxy](#)

[Conta Office365](#)

[Configurar o UCCX/SM](#)

[Troubleshooting](#)

[Logs relevantes](#)

[Lista de verificação](#)

[Cenários comuns](#)

[Problema: Os agentes não podem receber email.](#)

[Problema: Atraso em enviar email usando Office365.](#)

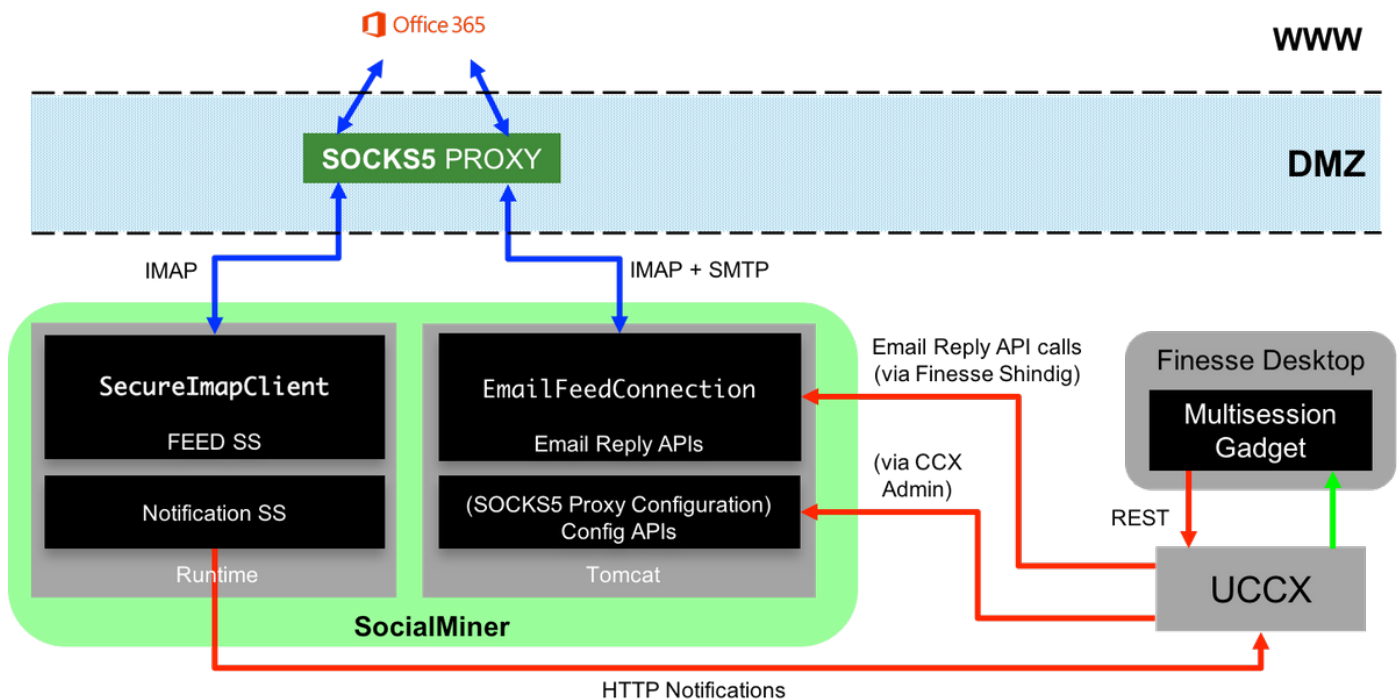
[Ferramenta de diagnósticos de Microsoft](#)

[Obtendo a documentação e a submissão de um pedido do serviço](#)

Introdução

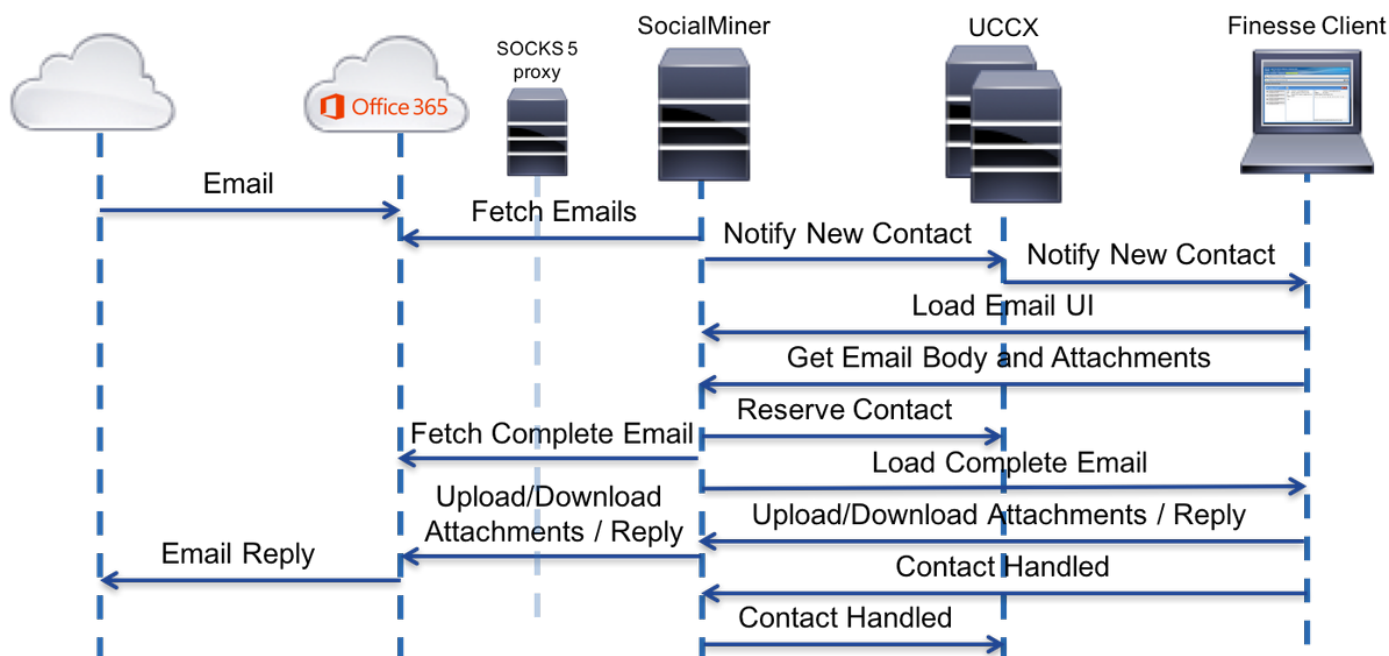
Este documento descreve como a solução expressa unificada do Contact Center (UCCX), partindo da versão 11.5 junto com SocialMiner (S) apoia o escritório 365 como um servidor de e-mail para a funcionalidade de email do agente. Este é o primeiro fornecedor do email da nuvem apoiado para a funcionalidade de email do agente.

Projeto e topologia



O server UCCX fornece agora o apoio do email da nuvem que parte de 11.5. Esta funcionalidade é conseguida por uma integração ao serviço de e-mail Office365 através de um proxy das PEÚGAS 5. É importante notar isso que tem um servidor proxy não é imperativo, mas a maioria de disposições têm o acesso de rede externa obstruído e conseqüentemente a conexão tem que ser estabelecida através de um servidor proxy.

Independentemente de uma etapa adicional de estabelecer o proxy, não há nenhuma outra mudança para o cliente. O fluxo da Mensagem é mostrado na imagem:



Configuração

1. Ter um servidor proxy a conectar ao escritório 365 não é imperativo. Se sua conectividade de rede setup de tal maneira que o server S pode estabelecer uma conexão de TCP nas portas do Internet Message Access Protocol (IMAP) e do Simple Mail Transfer Protocol

(SMTP) de office365.com, um servidor proxy não é precisado.

2. Se você deseja usar um proxy entre o S e o escritório 365, as PEÚGAS 5 são o único protocolo suportado. Os túneis SOCKS4, SSH, e outros protocolos não são apoiados.
3. Cisco não recomenda que servidor proxy precisa de ser usado.

Estabelecendo o proxy

Como parte de este technote, um servidor proxy da aberta para Linux chamou Dante é usado. Note por favor que isto não significa que este é o servidor proxy recomendado Cisco; é um dos server usados no laboratório criando este documento. Você está livre usar todo o server da escolha enquanto o protocolo SOCKS5 é usado.

Nota: O server que está sendo configurado enquanto um proxy deve ter o acesso a office365.com, sem a necessidade de ter proxys mais adicionais.

Em um servidor Linux com acesso raiz:

Etapa 1. Instale o server de Dante.

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

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

Etapa 2. Configurar o server adicionando a informação seguinte no arquivo 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  
}
```

Etapa 3. Ligue o server, pronto para 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    -
```

Mais informação sobre o server e a transferência de Dante dos pacotes da instalação pode ser encontrada aqui: <https://www.inet.no/dante/index.html>

Conta Office365

Portal do início de uma sessão: <https://login.microsoftonline.com>

Para comprar uma conta Office365 paga, vá a <https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online-plans> com seu cartão de crédito. (A opção básica da fixação do preço custa \$4 antes do imposto pela conta de email pelo mês.)

Nota: Ao assinar acima para o serviço Office365, assegure-se de que o serviço atribuído a você seja do mesmo país onde o server de SocialMiner está. Isto é muito importante, ou você terá edições com Conectividade.

Configurar o UCCX/SM

Esta seção fornece as tarefas e a informação relacionada de nível elevado configurando a integração unificada CCX o escritório 365 para o email do agente.

Tarefas de configuração	Referência	Etapas detalhadas
1. Configurar o servidor do gerenciador das comunicações unificadas.	O gerente das comunicações unificadas de SeeCisco instala e promove guias	
2. Configurar o gerente das comunicações unificadas para o CCX unificado.	Guias de configuração de gerenciador das comunicações unificadas de SeeCisco	
3. Configurar o CCX unificado.	SeeCisco unificou o Contact Center expresso	

[instala e promove guias](#)

Etapa 1. Da barra de menus de administração unificada CCX, navegue a **subsistemas > ao bate-papo e ao email > à configuração de SocialMiner**. O página da web da configuração de SocialMiner publica-se.

Etapa 2. Termine ou altere os seguintes campos para SocialMiner:
Endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT/nome de host:
Endereço IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT ou nome de domínio totalmente qualificado do server de SocialMiner. Por exemplo, 192.168.1.1.
[host.example.com](#).

Username/senha do administrador de SocialMiner.

Nota: Os server unificados CCX e de SocialMiner devem ter entradas de DNS. SocialMiner deve ser CCX unificado acessível pelo hostname. Se as entradas são inválidas, um erro está indicado.

Etapa 3. Salvaguarda do clique para salvar as mudanças.

Se você vê um Mensagem de Erro, a **salvaguarda do clique** para recriar as alimentações, as campanhas, e as notificações para o bate-papo e o email em SocialMiner.

Veja o [chapterof da configuração de SocialMiner o Guia de Administração unificado Cisco CCX, a liberação 11.5](#)

4. Configurar SocialMiner.

The screenshot shows the 'SocialMiner Configuration' dialog box. At the top, there is a menu bar with 'System', 'Applications', 'Subsystems', 'Wizards', 'Tools', and 'Help'. Below the menu bar, the title 'SocialMiner Configuration' is displayed. There are two buttons: 'Save' (with a floppy disk icon) and 'Cancel' (with a red 'X' icon). Below the buttons, there is a 'Status' section with an information icon and the text 'Ready'. The main configuration area is titled 'Configure SocialMiner' and contains three fields: 'IP Address / Host Name *:' with a text box containing '<Host Name>', 'User Name*:' with a text box containing '<SM User Name>', and 'Password*:' with a masked text box containing '*****'. Each field has a help icon to its right. At the bottom of the configuration area, there are 'Save' and 'Cancel' buttons. Below the configuration area, there are two information icons with text: '*- indicates required item' and '*-HostName / IPAddress will be resolved to fully qualified domain name'.

Veja o [capítulo de configuração do mail server do Guia de Administração unificado Cisco CCX, a liberação 11.5](#)

5. Configurar o mail server unificado CCX.

Etapa 1. Da barra de menus de administração unificada CCX, navegue a **subsistemas > ao bate-papo e à configuração do email > do mail server**. O página da web da configuração do mail server abre.

Etapa 2. Termine os campos para o mail server do escritório 365, segundo as indicações da imagem:

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

Se o proxy é exigido para o acesso do escritório 365:

- Configuração do parâmetro de sistema

Adicionar o hostname, porta, campos do nome de usuário e senha na seção dos parâmetros de proxy da página dos parâmetros de sistema. (O username/senha é opcionais)

CISCO Cisco Unified CCX Administration For Cisco Unified Communications Solutions

System Applications Subsystems Wizards Tools Help

Mail Server Configuration

Update Cancel

Status

Ready

Proxy Settings

SOCKS: Enable Disable

6. Configurar o servidor proxy das peúgas

7. Contactam a configuração das filas de serviços do

Veja o [capítulo de configuração das filas de serviços do](#)

serviços

[contato do Guia de Administração unificado Cisco CCX, a liberação 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

8. Configuração predefinida das respostas

Veja o capítulo [predefinido das respostas do Guia de Administração unificado Cisco CCX, a liberação 11.5](#)

Predefined Response Configuration

Save Cancel

Status

Ready

Title*

Maximum 100 characters

Type*

Email ▾

Response Description*

B I U [List] [Link] [Image] [Video] [Audio] [Globe] [Send]

Characters (including HTML): 0

Maximum 1,500 characters

Tags*

- Global for all CSQs
 Customize (Maximum 10 CSQs)

Save Cancel



9. Canalice a configuração de

Veja o capítulo dos [parâmetros do canal do](#)


parâmetros

[Guia de Administração unificado Cisco CCX, a liberação 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)*:

 Save  Cancel

 *- indicates required item

Troubleshooting

Logs relevantes

Estes logs são importantes debugar os problemas relacionados O365.



- **Logs de Runtime:** server IP/Host> /ccp-webapp/logs/runtime/ do <SocialMiner de https://
Teste padrão do arquivo: CCBU-runtime.*.startup.log, Error-runtime.*.startup.log
- **Logs API:** server IP/Host> /ccp-webapp/logs/ccapi/ do <SocialMiner de https://
Teste padrão do arquivo: CCBU-ccpapi.*.startup.log, Error-ccpapi.*.startup.log

Lista de verificação

Verifique estes para assegurar-se de que a funcionalidade Office365 esteja trabalhando muito bem como esperado em um sistema de SocialMiner:

- Verifique se SocialMiner pode alcançar diretamente Office365.
- Se SocialMiner não pode alcançar Office365, configurar o proxy das peúgas em SocialMiner e permita-o.
- Somente o **protocolo das peúgas 5** é apoiado.

- Assegure-se de que o servidor proxy das peúgas possa alcançar Office365.
- Verifique as credenciais Office365 no CCX.
- Verifique o estado da alimentação do email Office365 em SocailMiner Se a alimentação está buscando normalmente, seria verde e não vermelha com marca transversal (X) segundo as indicações da imagem. Se a alimentação é quebrada, você pode pairar sobre a marca da cruz vermelha (X) para conhecer a razão.

<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: Em cima da reconfiguração do proxy das peúgas, todas as alimentações existentes do email seriam atualizadas automaticamente para usar a configuração de proxy a mais atrasada das peúgas.

Cenários comuns

Problema: Os agentes não podem receber email.

Causa possível 1: O proxy das peúgas não é configurado/é permitido

Nos logs de tempo de execução, o seguinte erro é mostrado:

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

Ação recomendada:

- Configurar o servidor proxy das peúgas e permita-o.
- Certifique-se de que o proxy das peúgas é alcançável de SocialMiner e servidor proxy das peúgas podem alcançar o O365.

Possível: Se usando o proxy autenticado das peúgas, as credenciais fornecidas são erradas

Nos logs de tempo de execução, o seguinte erro é mostrado:

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

Ação recomendada:

- Resolva a edição da autenticação fornecendo as credenciais corretas.
- Assegure-se de que o proxy das peúgas esteja alcançável de SocialMiner e servidor proxy das peúgas possam alcançar o O365.

Problema: Atraso em enviar email usando Office365.

Ação recomendada:

- Se enviar um email toma > os segundos 10, encontre se a conexão SMTP a Office365 está causando o atraso.
- Configurar Office365 usando Thunderbird ou o cliente do Outlook através do IMAP. Se enviar um email toma o muito tempo com conexão SMTP autenticada, a seguir indica a mesma edição da lentidão em SocialMiner também.
- A edição é de Office365. Contacte o apoio Office365.

Ferramenta de diagnósticos de Microsoft

Se você está tendo o problema com a Conectividade com o serviço Office365 e o quer verificar no estado de seu serviço, há uma ferramenta de Microsoft que pode ser usado. A ferramenta é chamada **assistente do apoio e da recuperação** e pode ser transferida de aqui:

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

Mais detalha mais ou menos idêntico: <https://blogs.office.com/2016/05/11/new-tool-for-helping-resolve-office-365-issues/>

Obtendo a documentação e a submissão de um pedido do serviço

Para obter informações sobre de obter a documentação, usando a ferramenta de pesquisa do Bug da Cisco (BST), submetendo um pedido do serviço, e recolhendo a informação adicional, veja o que é novo na documentação de produtos da Cisco:

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

Subscreva ao que é novo na documentação de produtos da Cisco, que alista toda a documentação técnica nova e revisada de Cisco, como uma alimentação RSS e entregue o índice diretamente a seu desktop usando um aplicativo do leitor. As alimentações RSS são um serviço gratuito.

AS ESPECIFICAÇÕES E A INFORMAÇÃO EM RELAÇÃO AO PRODUTOS NESTE MANUAL SÃO SUJEITAS MUDAR SEM AVISO PRÉVIO. TODAS AS INDICAÇÕES, INFORMAÇÃO, E RECOMENDAÇÕES NESTE MANUAL SÃO ACREDITADAS PARA SER EXATAS MAS APRESENTADAS SEM GARANTIA DE QUALQUER TIPO, EXPRESSO OU IMPLICADAS. OS USER DEVEM TOMAR A RESPONSABILIDADE TOTAL PARA SEU APLICATIVO DE TODO O PRODUTOS.

A LICENÇA DO SOFTWARE E A GARANTIA DE LIMITED PARA O PRODUTO DE ACOMPANHAMENTO SÃO MOSTRADAS NO PACOTE DE INFORMAÇÃO QUE ENVIU COM O PRODUTO E INCORPORADAS NISTO POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ É INCAPAZ DE ENCONTRAR A LICENÇA DO SOFTWARE OU A GARANTIA DE LIMITED, CONTACTE SEU REPRESENTANTE DO CISCO PARA UMA CÓPIA.

A implementação Cisco do TCP Header Compression é uma adaptação de um programa

desenvolvido pelo University of California, Berkeley (UCB) como parte da versão do public domain de UCB do sistema operacional UNIX. Todos os direitos reservados. © 1981 de Copyright, regentes da Universidade da Califórnia.

CONTUDO DE TODA A OUTRA GARANTIA NISTO, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTO E SOFTWARE DESTES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS “COMO É” COM TODAS AS FALHAS. CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS DESMENTEM TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLICADAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AQUELAS DO MERCHANTABILITY, APTIDÃO PARA UMA FINALIDADE PARTICULAR E NONINFRINGEMENT OU ELEVARANDO DE UM CURSO DO TRATAMENTO, DO USO, OU DA PRÁTICA DE COMÉRCIO.

NUNCA CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEL PARA TODOS OS DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENTES, OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, LUCROS OU PERDA PERDIDA OU DANO AO DATA QUE ELEVARA FORA DO USO OU DA INCAPACIDADE USAR ESTE MANUAL, MESMO SE CISCO OU SEUS FORNECEDORES FORAM RECOMENDADOS DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Nenhuns endereços e números de telefone do Protocolo IP usados neste documento não são pretendidos ser endereços reais e números de telefone. Qualquer exemplos, saída do comando display, diagramas de topologia de rede, e outro figuram que incluído no documento estão mostrados apenas para fins ilustrativos. Todo o uso de endereços IP de Um ou Mais Servidores Cisco ICM NT ou de números de telefone reais no índice ilustrativo é involuntário e coincidente.

Todas as cópias impressas e exibições em tela duplicadas são consideradas cópias descontroladas e a versão em linha original deve ser referida para a versão a mais atrasada.

Cisco tem mais de 200 escritórios no mundo inteiro. Os endereços, os números de telefone, e os números de fax são alistados na site da Cisco na Web em www.cisco.com/go/offices.

Cisco e o logotipo Cisco são marcas registradas ou marcas registradas de Cisco e/ou de suas filiais nos E.U. e em outros países. Para ver uma lista de marcas registradas de Cisco, vá a esta URL: www.cisco.com/go/trademarks. As marcas registradas da terceira mencionadas são a propriedade de seus proprietários respectivos. O uso do sócio da palavra não implica um relacionamento de parceria entre Cisco e nenhuma outra empresa. (1110R)

Cisco Systems, Inc. do © 2016 Todos os direitos reservados.