

エージェント電子メール用の UCCX と Office 365 の統合

目次

[はじめに](#)

[設計とトポロジ](#)

[設定](#)

[プロキシの設定](#)

[Office 365 アカウント](#)

[UCCX/SM の設定](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連ログ](#)

[チェックリスト](#)

[一般的なシナリオ](#)

[問題： エージェントが電子メールを受信できません。](#)

[問題： Office 365 を使用して電子メールを送信する際に遅延が発生します。](#)

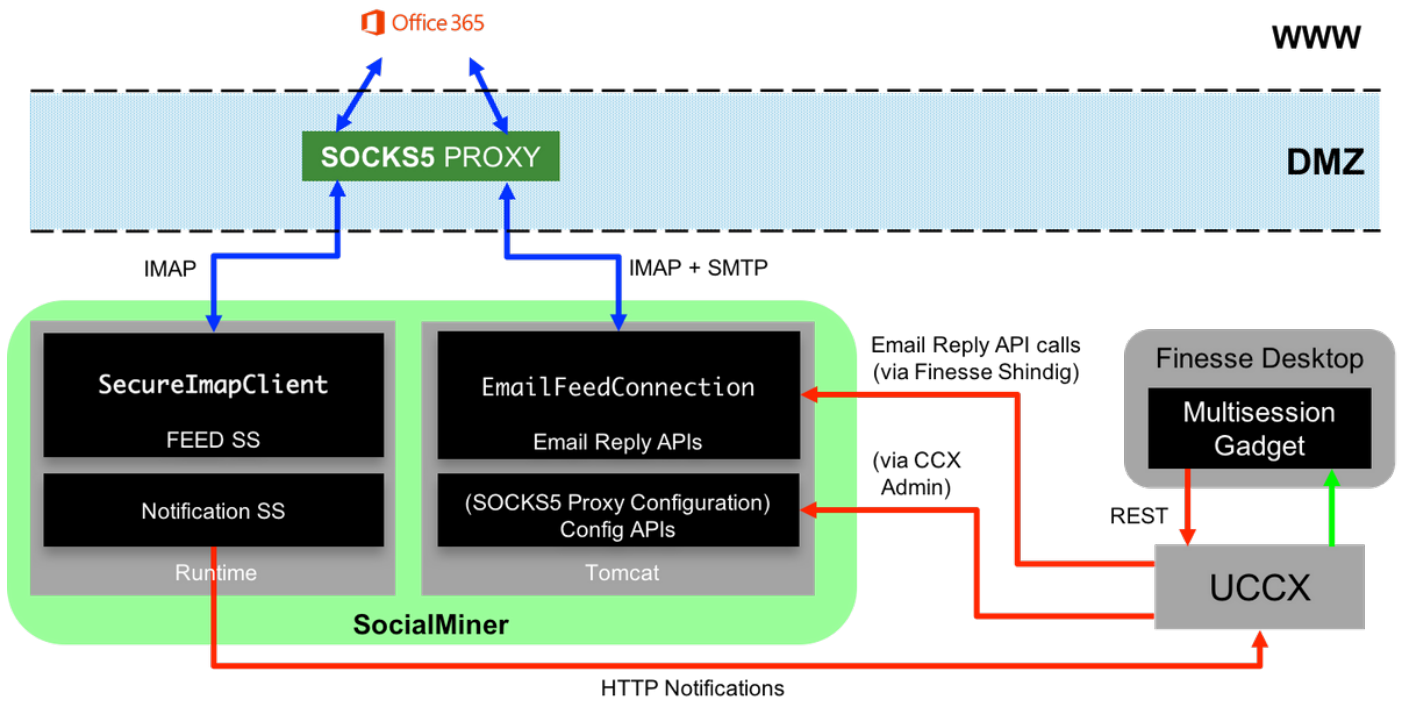
[Microsoft 診断ツール](#)

[マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート](#)

概要

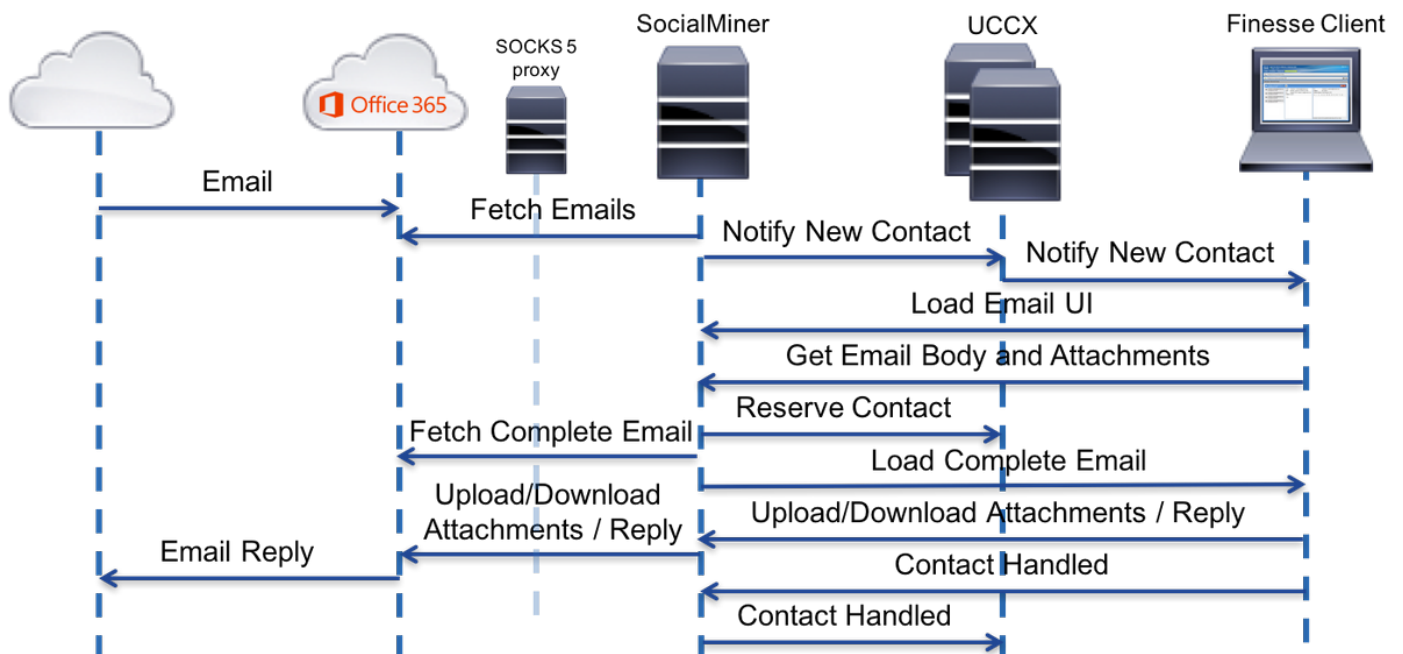
この文書では、バージョン 11.5 以降の Unified Contact Center Express (UCCX) ソリューションが SocialMiner (SM) とともにエージェント電子メール機能用の電子メール サーバとして Office 365 をどのようにサポートするかについて説明します。これは、エージェントの電子メール機能用としてサポートされる最初のクラウド電子メール プロバイダーです。

設計とトポロジ



11.5 以降の UCCX サーバでは、クラウド電子メール サポートを提供するようになりました。この機能は、SOCKS 5 プロキシ経由で Office 365 電子メール サービスに統合することによって使用できるようになります。プロキシ サーバを持つことは必須ではありませんが、ほとんどの導入において外部ネットワーク アクセスがブロックされているため、プロキシ サーバ経由で接続を確立する必要があることを認識しておくことが重要です。

プロキシを設定するための追加の手順以外に顧客にとっての変更はありません。次のイメージにメッセージ フローを示します。



設定

1. Office 365 に接続するためにプロキシ サーバを持つことは必須ではありません。SM サーバが office365.com の Internet Message Access Protocol (IMAP) ポートと Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) ポート上で TCP 接続を設定できるようにネットワークの接続性

を設定すれば、プロキシ サーバは必要ありません。

2. SM と Office 365 間でプロキシを使用する場合は、SOCKS 5 のみがサポートされるプロトコルになります。SOCKS4、SSH トンネル、他のプロトコルはサポートされません。

3. どのプロキシ サーバを使用する必要があるかについては推奨していません。

プロキシの設定

このテクニカルノートの一部として、Dante と呼ばれる Linux 用のオープン ソース プロキシ サーバを使用します。ですが、これがシスコが推奨するプロキシ サーバということではありません。このドキュメントを作成するためにラボで使用されるサーバの 1 つです。SOCKS5 プロトコルが使用されている限り、どのサーバも自由に使用できます。

注: プロキシとして設定されているサーバは、さらなるプロキシを持つことなしに office365.com にアクセスできなければなりません。

ルートへのアクセス権を持つ Linux サーバの場合 :

手順 1 : Dante サーバをインストールします。

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

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

手順 2 : /Etc/danted.conf ファイルに次の情報を追加してサーバを設定します。

```
#####  
#  
# /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  
}
```

手順 3 : 使用可能な状態となったサーバを起動します。

```
# 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    -
```

Dante サーバとインストール パッケージのダウンロードに関する詳細については、次を参照してください。 <https://www.inet.no/dante/index.html>

Office 365 アカウント

ログイン ポータル : <https://login.microsoftonline.com>

支払済 Office365 アカウントを買うために、クレジットカードとの <https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online-plans> に行ってください。 (基本価格オプションは 1ヵ月あたり電子メール アカウントごとに税抜きで 4 ドルです。)

注: Office 365 サービスに登録する際、お客様に割り当てられたサービスが、SocialMiner サーバがある国と同じ国から提供されていることを確認してください。これは非常に重要です。相違がある場合は、接続の問題が発生します。

UCCX/SM の設定

このセクションでは、エージェント電子メール用に Unified CCX と Office 365 の統合を設定するための高レベルのタスクと関連情報について説明します。



設定作業	参考資料	手順の詳細
1. Unified Communications Manager サーバを設定します。	『Cisco Unified Communications Manager インストール ガイド』 と 『Cisco Unified Communications Manager アップグレード ガイド』 を参照してください。	
2. Unified CCX 用に Unified Communications Manager を設定します。	『Cisco Unified Communications Manager 構成ガイド』 を参照してください。	
3. Unified CCX を設定します。	『Unified Contact Center Express インストール ガイド』 と 『Unified Contact Center Express アップグレード ガイド』 を参照してください	
4. SocialMiner を設定します。	『Cisco Unified CCX アドミニストレーション ガイド』 リリース 11.5 の「 SocialMiner 設定 」の章を参照	ステップ 1 : [Unified CCX Administration] > [Unified CCX Administration] and Email] > [SocialMiner Configuration] を選択し、[SocialMiner Configuration] Web ページが表示されます。

手順 2 : SocialMiner の次のフィールドを入力
IP Address/ Host Name : SocialMiner サーバの IP アドレス
たとえば、192.168.1.5 や host.example.com
SocialMiner 管理者のユーザ名/パスワード。
注: Unified CCX および SocialMiner サーバは
SocialMiner は、ホスト名で Unified CCX に接続する
無効な場合、エラーが表示されます。
手順 3 : [Save] をクリックして変更内容を保存する
エラーメッセージが表示された場合は、[Save] を
および電子メール用のフィールド、キャンペーン


[してください。](#)

System Applications Subsystems W

SocialMiner Configuration

 Save  Cancel

Status


 Ready


Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

 *- indicates required item

 *-HostName / IPAddress will be resolved

ステップ 1 : [Unified CCX Administration] > [Mail Server Configuration] を選択し、ページが開きます。

ステップ 2 : 次のイメージに示すとおり、Of

5. Unified CCX メールサーバを設定します。『Cisco Unified CCX アドミニストレーションガイド』リリース 11.5 の「[Mail Server の設定](#)」の章を参照してください。

Mail Server Configuration

Update Cancel

Status

Ready

Proxy Settings

SOCKS: Enable Disable

To enable SOCKS, configure SOCK

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 setting

Update Cancel

*- Indicates required item

Host Names must be in Fully Qualified Domain Na

プロキシが Office 365 へのアクセスに必要な
・システムパラメータの設定
[System Parameters] ページの [Proxy Param
ーザ名とパスワードのフィールドを追加しま

Mail Server Configuration

Update Cancel

Status

Ready

Proxy Settings

SOCKS: Enable Disable


6. Socks プロキシ サーバを設定します。

7. コンタクト サービス キューの設定

『Cisco Unified CCX アドミニストレーションガイド』リリース 11.5 の「[Contact Service Queues の設定](#)」の章を参照してください。


CSQ Name*:	<input type="text"/>
Resource Selection Criteria*:	Longer
CSQ Type*:	Email
Mail Server:	
Email username*:	<input type="text"/>
Email password*:	<input type="text"/>
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* 

Tags*
Maximum 1,500 characters

Global for all CSQs
 Customize(Maximum 10 CSQs)

Save Cancel

8. 定義済み応答の設定

『Cisco Unified CCX アドミニストレーションガイド』リリース 11.5
「[定義済み応答](#)」の章を参照してください。

9. チャンネルパラメータの設定


『Cisco Unified CCX アドミニストレーションガイドリリース 11.5』
の「[Channel Parameters](#)」の章を

参照してください。

Channel Parameters

 Save  Cancel

Status

 Ready

Chat

No Answer Timeout (Seconds)*:

Join Timeout (Minutes)*:

Inactivity Timeout (Minutes)*:

Offer Chat Contact When On Voice Call*:

Offer Voice Call When On Chat*:


Maximum Number Of Chat Sessions Per Agent*:

Email

Maximum Number Of Email Sessions Per Agent*:

Sticky Email Timeout (Hours)*:

Save Cancel

 *- indicates required item

トラブルシューティング

関連ログ

これらのログは、Office 365 に関連した問題をデバッグするのに重要です。



- **ランタイム ログ** : <https://<SocialMiner サーバ IP/ホスト>/ccp-webapp/logs/runtime/>
ファイル パターン : CCBU-runtime。*.startup.log、Error-runtime。*.startup.log
- **API ログ** : <https://<SocialMiner Server IP/Host>/ccp-webapp/logs/ccapi/>
ファイル パターン : CCBU-ccpapi。*.startup.log、Error-ccpapi。*.startup.log

チェックリスト

Office 365 の機能が SocialMiner システム内で想定どおりに正常に機能するように、次の事項を確認します。

- SocialMiner が Office 365 に直接到達できるかどうか確認します。
- SocialMiner が Office 365 に到達できない場合は、SocialMiner 内で Socks プロキシを設定して有効にします。
- Socks 5 プロトコルのみがサポートされます。

- Socks プロキシ サーバが Office 365 に到達できることを確認します。
- CCX 内で Office 365 のクレデンシャルにチェック マークを付けます。
- SocailMiner 内で Office 365 の電子メール フィード ステータスにチェック マークを付けます。フィードを正常に取得している場合は、次のイメージに示すとおり緑色になり、× マーク (x) 付きの赤色にはなりません。フィードが破損している場合は、赤い × マーク (x) の上にカーソルを合わせると理由を確認することができます。

<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

注: Socks プロキシを再設定すると、最新の Socks プロキシ設定を使用するために、既存のすべての電子メール フィードが自動更新されます。

一般的なシナリオ

問題： エージェントが電子メールを受信できません。

考えられる原因 1： Socks プロキシが設定されていない/有効になっていない

ランタイム ログに次のエラーが表示されます。

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

推奨処置：

- Socks プロキシ サーバを設定して有効にします。
- SocialMiner から Socks プロキシが到達可能であり、Socks プロキシ サーバが Office 365 に到達できることを確認します。

考えられる原因： 認証済みの Socks プロキシ サーバを使用している場合は、入力したクレデンシャルが正しくない

ランタイム ログに次のエラーが表示されます。

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

推奨処置：

- 正しいクレデンシャルを入力することにより、認証の問題が解決します。
- SocialMiner から Socks プロキシが到達可能であり、Socks プロキシ サーバが Office 365 に到達できることを確認します。

問題： Office 365 を使用して電子メールを送信する際に遅延が発生します。

推奨処置：

- 電子メールの送信に 10 秒以上かかる場合は、Office 365 への SMTP 接続が遅延を引き起こしているかどうかを確認します。
- IMAP 経由で Thunderbird または Outlook クライアントを使用して Office 365 を設定します。認証済みの SMTP 接続で電子メールの送信に時間がかかる場合は、SocialMiner においても同じ遅延問題が発生しているサインです。
- 問題は Office 365 に起因します。Office 365 サポートに連絡してください。

Microsoft 診断ツール

Office 365 サービスとの接続に問題があるため、サービスのステータスをチェックしたい場合は、このために使用できる Microsoft ツールがあります。ツールは、Office 365 サポート/回復アシスタントと呼ばれるもので、ここからダウンロードできます。 <https://diagnostics.outlook.com/#/>

このツールに関する詳細については、次を参照してください。

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

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

資料の入手方法、Cisco Bug Search Tool (BST) の使用法、サービス要求の送信方法、および追加情報の収集方法については、『What's New in Cisco Product Documentation (Cisco 製品資料の更新情報)』を参照してください。このドキュメントは次から入手できます。

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

『What's New in Cisco Product Documentation (Cisco 製品資料の更新情報)』に配信登録すると、新しい (または改訂された) シスコ技術情報のリストが RSS フィードとして提供され、リーダーアプリケーションを使ってコンテンツがデスクトップに直接配信されるようにすることができます。RSS フィードは無料のサービスです。

このマニュアルに記載されている製品に関する仕様および情報は予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報および推奨事項は、すべて正確なものだと考えられていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証を負うものではありません。製品の使用にあたってのすべての責任は、ユーザー側にあります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『INFORMATION PACKET』に記載されており、これが証明書となります。このソフトウェアライセンスまたは限定保証を見つけられない場合は、CISCO の代理店に連絡しコピーを入手してください。

シスコによる TCP ヘッダー圧縮の実装には、カリフォルニア大学バークレー校 (UCB) が UNIX オペレーティングシステムの UCB パブリック ドメイン バージョンの一部として開発したプログラムを使用しています。All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されているその他のあらゆる保証にもかかわらず、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコシステムズおよび

びこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコシステムズおよびその供給者は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損失または損傷をはじめとする、間接的、特殊、結果的、あるいは偶発的なあらゆる損害について、一切の責任を負うものではありません。シスコシステムズおよびその供給者がそうした損害の可能性について知らされている場合でも例外ではありません。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワークトポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

印刷されたハードコピーおよび複製されたソフトコピーは、すべて管理されていないコピーです。最新バージョンについては、オンライン版の原本を参照してください。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所、電話番号、FAX 番号については当社の Web サイト (www.cisco.com/go/offices/) をご覧ください。

Cisco およびシスコ ロゴは、シスコまたはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。シスコの登録商標は、次の URL でご確認ください。
www.cisco.com/go/trademarks 記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「パートナー」または「partner」という用語の使用はシスコと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1110R)。

©2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.