

与办公室365的UCCX集成代理程序电子邮件的

Contents

[Introduction](#)

[设计和拓扑](#)

[配置](#)

[设置代理](#)

[Office365帐户](#)

[配置UCCX/SM](#)

[Troubleshoot](#)

[相关日志](#)

[核对清单](#)

[常见情况](#)

[问题：代理程序不能收到电子邮件。](#)

[问题：发送电子邮件的延迟使用Office365。](#)

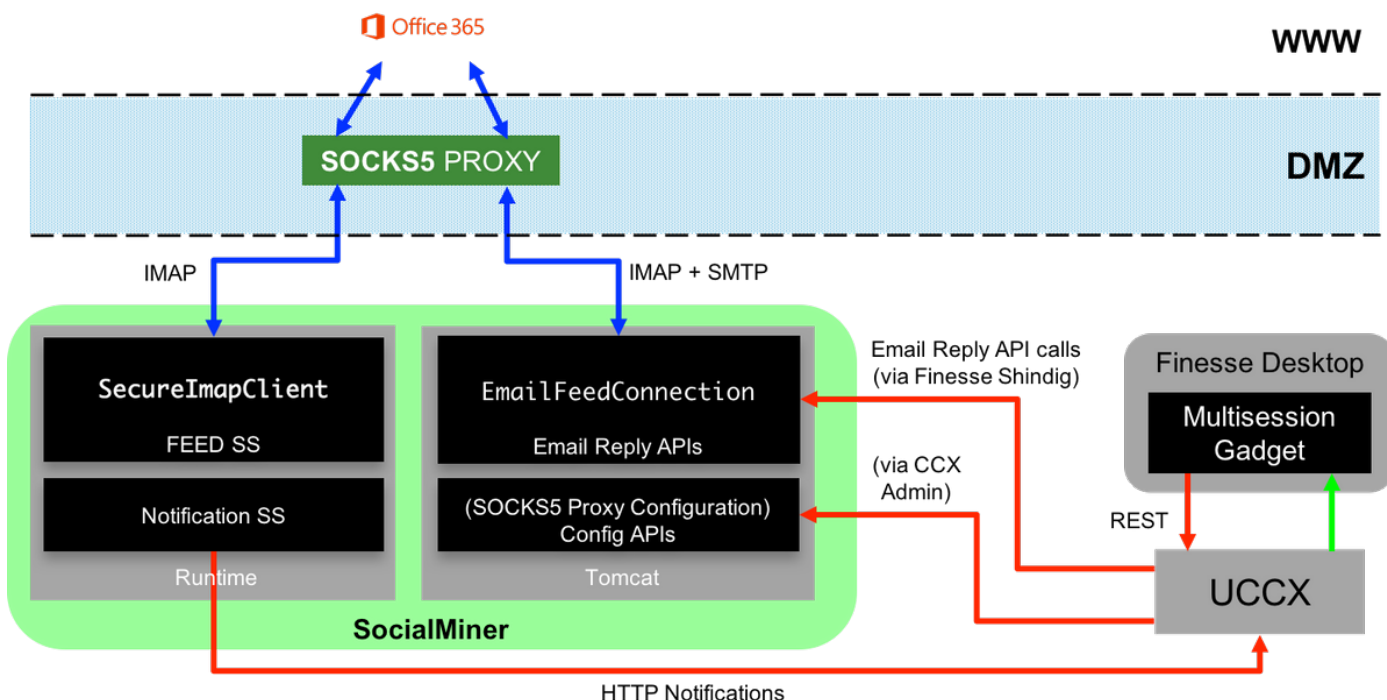
[Microsoft诊断工具](#)

[获得文档和提交服务请求](#)

Introduction

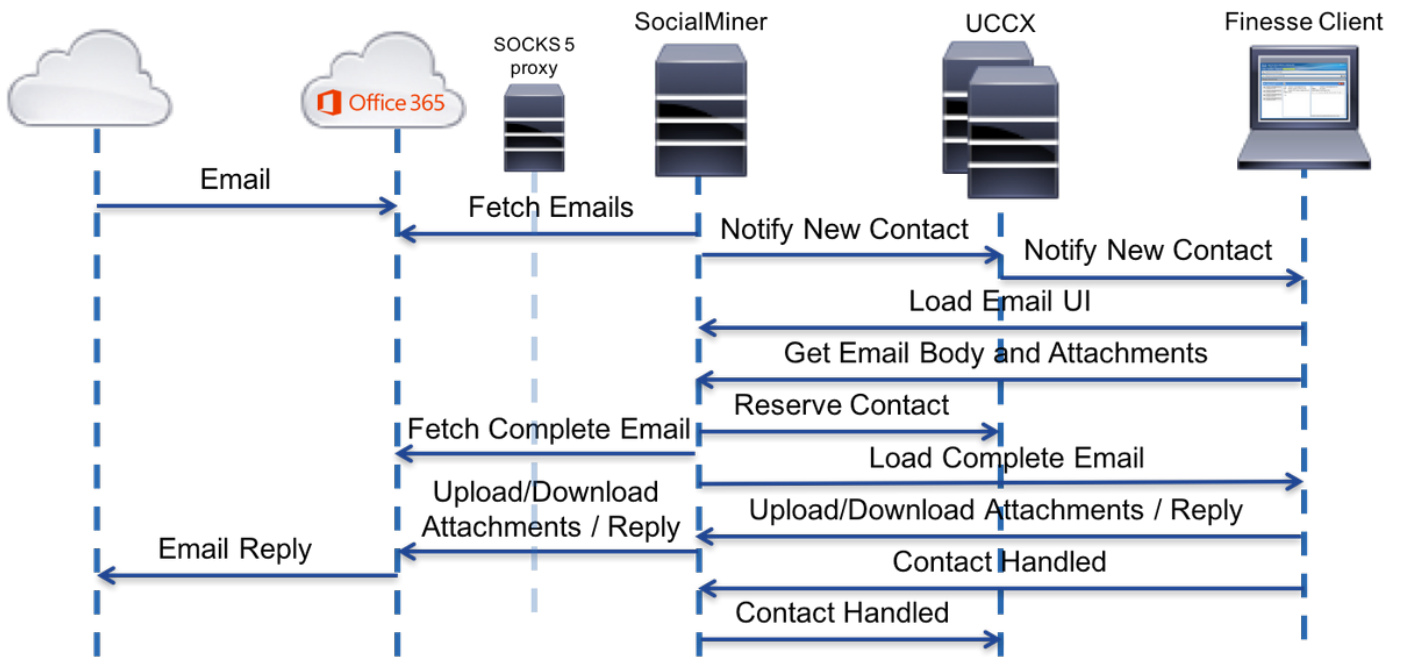
本文描述统一的Contact Center Express (UCCX)解决方案，从与SocialMiner (SM)一起的版本11.5开始如何支持办公室365作为代理程序电子邮件功能的电子邮件服务器。这是为代理程序电子邮件功能支持的第一个网云电子邮件供应商。

设计和拓扑



UCCX服务器从11.5开始当前提供网云电子邮件技术支持。此功能由对Office365电子邮件服务的集成达到通过袜子5代理。注释有的那代理服务器不是必须的是重要的，但是多数配置得以进入被阻止的外部网络并且连接必须通过代理服务器被建立。

除一个额外步骤设置外代理，没有用户的其他更改。消息传送流在镜像显示：



配置

1. 有代理服务器连接到办公室365不是必须的。如果您的网络连通性设置，在这种情况下SM服务器能设置在office365.com网络邮件访问协议(IMAP)和简单邮件传输协议(SMTP)港的TCP连接，代理服务器不是需要的。
2. 如果希望使用在SM和办公室365之间的一个代理，袜子5是唯一的支持的协议。不支持SOCKS4，SSH隧道和其他协议。
3. Cisco不推荐需要使用哪个代理服务器。

设置代理

作为此technote的部分，使用Linux告诉的丹特的开放源代理服务器。请注意:这不意味着这是Cisco建议使用的代理服务器;是用于实验室的其中一个服务器创建本文。只要使用，您自由使用选择所有服务器SOCKS5协议。

Note:被配置作为代理的服务器应该访问office365.com，不用需要有进一步代理。

在有根访问权限的Linux服务器上：

步骤1.安装丹特服务器。

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

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

步骤2.通过添加以下信息配置服务器到/etc/danted.conf文件。

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

步骤3.启动服务器，立即可用。

```
# 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    -
```

可以找到关于丹特服务器和下载安装程序包的更多信息这里：<https://www.inet.no/dante/index.html>

Office365帐户

洛金门户：<https://login.microsoftonline.com>

要采购一个有偿的Office365帐户，请去与您的信用卡的<https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online-plans>。(基本的定价选项在税务前开销\$4每个电子邮件帐户每个月。)

Note: 当为Office365服务签字时，请保证服务分配到您是从SocialMiner服务器的同样国家。这是非常重要的，否则您将有连接的问题。

配置UCCX/SM

此部分为配置统一的CCX集成提供高级任务和相关信息用代理程序电子邮件的办公室365。

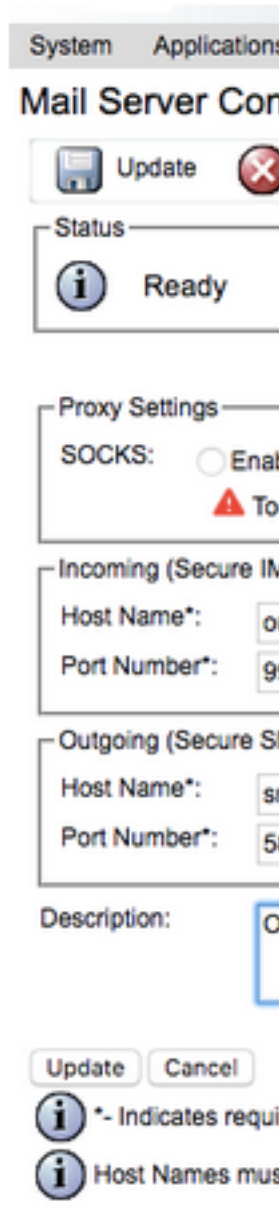
配置任务	参考	详细步骤
1.配置统一的通信管理器服务器。 2.配置统一的CCX的统一的通信管理器。 3.配置统一的CCX。	SeeCisco统一的通信管理器安装和升级指南 SeeCisco统一的通信管理器配置指南 SeeCisco统一Contact Center Express安装和升级指南	<p>Step 1. 从统一的CCX配置网页的SocialMiner配置网页。</p> <p>步骤2. 填入或修改SocialMiner的IP寻址/host名字：SocialMiner管理员的IP寻址。</p> <p>Note: 统一的CCX和SocialMiner的IP寻址必须在同一网络中显示。</p> <p>步骤3. 点击“Save”保存配置。</p> <p>如果看到错误信息，</p>
4.配置SocialMiner。	请参阅 SocialMiner配置chapterof Cisco Unified CCX管理指南，版本11.5	



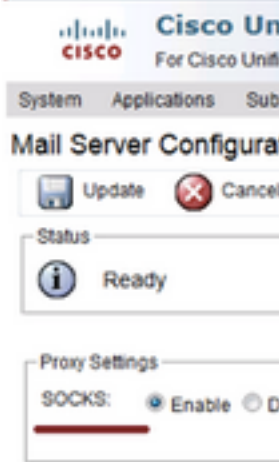
Step 1.从统一的CCX
步骤2.如镜像所显示

5.配置统一的CCX邮件服务器。

请参阅[Cisco Unified CCX管理指南的邮件服务器配置章节](#)，版本11.5



如果代理对于办公室
• 系统参数配置
添加主机名-, 端口



6. 配置袜子代理服务器

7. 与服务队列配置联系

请参阅[Cisco Unified CCX管理指南的联系服务队列配置章节](#)，版本11.5

CSQ Name*:
Resource Sele
CSQ Type*:

Mail Server:
Email usernam
Email passwor
Folder Name*:
Poll Interval (Se
Snapshot Age (

Next Cancel

 *- indicates r

Predefined Response C

 Save  Cancel

Status

 Ready

Title*

Type*

Response Description*

Tags*

Save Cancel

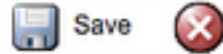
8. 预定义的反应配置

请参阅[Cisco Unified CCX管理指南的预定义的反应章节](#)，版本11.5


9. 信道参数配置

请参阅[Cisco Unified CCX管理指南的信道参数章节](#)，版本11.5

Channel Param



Status

 Ready

Chat

No Answer Timeou

Join Timeout (Minu

Inactivity Timeout (

Offer Chat Contact

Offer Voice Call W

Maximum Number

Email

Maximum Number

Sticky Email Timeo

Save Cancel

 *- indicates requ

Troubleshoot

相关日志

这些日志是重要调试O365相关问题。



- **运行时日志**： [https:// <SocialMiner服务器IP/Host> /ccp-webapp/logs/runtime/](https://<SocialMiner服务器IP/Host>/ccp-webapp/logs/runtime/)
文件模式： CCBU-runtime.*.startup.log ， Error-runtime.*.startup.log
- **API日志**： [https:// <SocialMiner服务器IP/Host> /ccp-webapp/logs/ccapi/](https://<SocialMiner服务器IP/Host>/ccp-webapp/logs/ccapi/)
文件模式： CCBU-ccpapi.*.startup.log ， Error-ccpapi.*.startup.log

[核对清单](#)

检查这些保证Office365功能在SocialMiner系统良好工作正如所料：

- 检查SocialMiner是否能直接地到达Office365。
- 如果SocialMiner不能到达Office365，请配置在SocialMiner和enable (event)的袜子代理它。
- 支持仅**袜子5**协议。
- 保证袜子代理服务器能到达Office365。

- 检查Office365在CCX的证件。
- 在SocailMiner检查Office365电子邮件结转状态 如果结转通常拿来，是绿色和不红色的与发怒标记(x)如镜像所显示。如果结转是残破的，您能在红十字标记(x)盘旋认识原因。

<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:在袜子代理重新配置，将自动地更新所有现有的电子邮件结转使用最新的袜子代理配置。

常见情况

问题：代理程序不能收到电子邮件。

可能的原因1：没有配置袜子代理/启用

在运行时日志，以下错误显示：

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

推荐的行为：

- 配置袜子代理服务器和enable (event)它。
 - 切记袜子代理从SocialMiner是可及的，并且袜子代理服务器能到达O365。
- 可能：如果曾经验证的袜子代理，提供的证件是错误的

在运行时日志，以下错误显示：

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

推荐的行为：

- 通过提供正确的证件解决认证问题。
- 保证袜子代理从SocialMiner是可及的，并且袜子代理服务器能到达O365。

问题：发送电子邮件的延迟使用Office365。

推荐的行为：

- 如果发送电子邮件用> 10秒，请查找与Office365的SMTP连接是否导致延迟。

- 配置Office365使用雷鸟或外型客户端通过IMAP。如果发送电子邮件需要与验证的SMTP连接的很长时间，则在SocialMiner指示同一个缓慢问题。
- 问题是从Office365。请与Office365技术支持联系。

Microsoft诊断工具

如果有与连接的困难与Office365服务并且要检查您的服务的状况，有从能使用的Microsoft的一个工具。工具称为**支持和恢复助理**，并且可以从这里下载：<https://diagnostics.outlook.com/#/>

大致同样更多的详细资料：<https://blogs.office.com/2016/05/11/new-tool-for-helping-resolve-office-365-issues/>

获得文档和提交服务请求

关于获得文档的信息，使用，提交服务请求和收集其他信息的Cisco Bug搜索工具(BST)，请参阅什么是新的在思科产品文档在

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

预订什么是新的在思科产品文档，使用读者应用程序，列出所有新和修改过的Cisco技术文档，因为RSS结转和交付内容直接地到您的桌面。RSS结转是免费服务。

规格和信息关于产品IN此指南不预先通知是随时变化。所有语句、信息和推荐IN此指南认为是准确的，但是没有任何保证被提交，快速或暗示。用户必须采取对他们的ANY产品的应用程序的详尽职责。

软件许可证和LIMITED保证随附于的产品的是被指出的IN装备产品的信息包和由此参考此中合并。IF您无法找出软件许可证或LIMITED保证，与您的复制的思科代表联系。

TCP报头压缩Cisco实施是University of California开发的程序的适应，伯克利(UCB)作为UCB的UNIX操作系统一部分的公共域版本。版权所有。版权© 1981年，University of California的董事。

仍然其他保证，所有这些供应商此中文件和软件现状带有所有故障。CISCO和上述的供应商不承担所有保证，表示或者暗示，包括，不用限制，那些有销路性，适合度为一个特定的目的和NONINFRINGEMENT或者出现从涉及，使用方法或者贸易业务课程。

从未CISCO或其供应商将是对ANY间接，特殊，必然或者偶然发生的损伤负责，包括，没有限制、丢失的利润或者LOS或者损伤对出现从使用或无法中的DATA使用此指南，即使CISCO或其供应商HAS建议可能性的这样损伤。

用于本文的任何网络协议(IP)地址和电话号码没有打算是实际地址和电话号码。任何示例、display命令输出，网络拓扑图和其他计算包括在本文只用于说明目的显示。所有使用实际IP地址或电话号码在说明内容是有意无意和巧合的。

所有打印版本和软式拷贝认为无控制的复制，并且应该为新版本是指原始联机版本。

Cisco有超过200个办公室全世界。地址、电话号码和传真号码在www.cisco.com/go/offices的Cisco网站列出。

Cisco和Cisco徽标是Cisco和其子公司商标或注册商标在美国和其他国家(地区)。要查看Cisco商标列表，请去此URL：www.cisco.com/go/trademarks。被提及的第三方商标是他们的各自的所有者

属性。使用词合作伙伴不暗示Cisco和其他公司之间的一个合作关系。(1110R)

©2016 Cisco Systems , Inc.版权所有。