

# UCCX-Integration in Office 365 für Agent-E-Mail

## Inhalt

[Einführung](#)

[Design und Topologie](#)

[Konfiguration](#)

[Proxy einrichten](#)

[Office365-Konto](#)

[Konfigurieren von UCCX/SM](#)

[Fehlerbehebung](#)

[Relevante Protokolle](#)

[Checkliste](#)

[Häufige Szenarien](#)

[Problem: Agenten können keine E-Mails empfangen.](#)

[Problem: Verzögerung beim Senden von E-Mails mit Office365.](#)

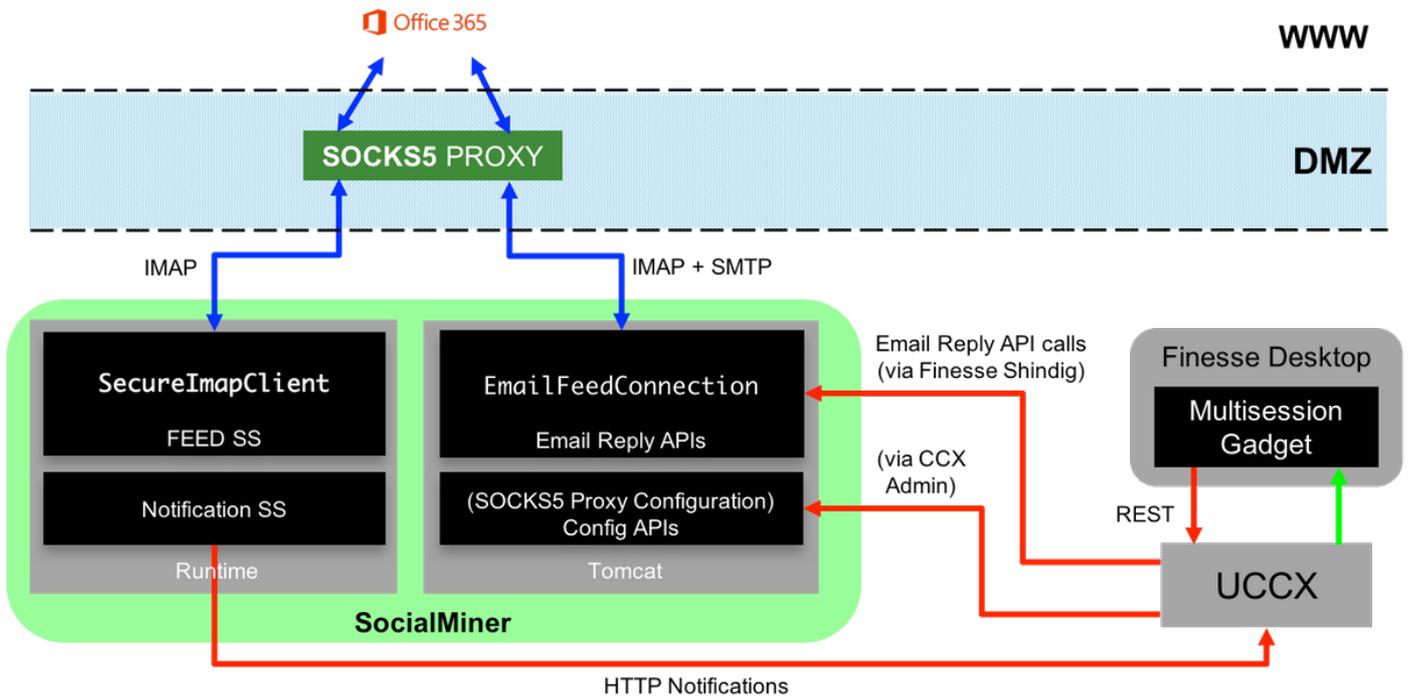
[Microsoft Diagnosetool](#)

[Anfordern von Dokumentation und Einreichen eines Serviceantrags](#)

## Einführung

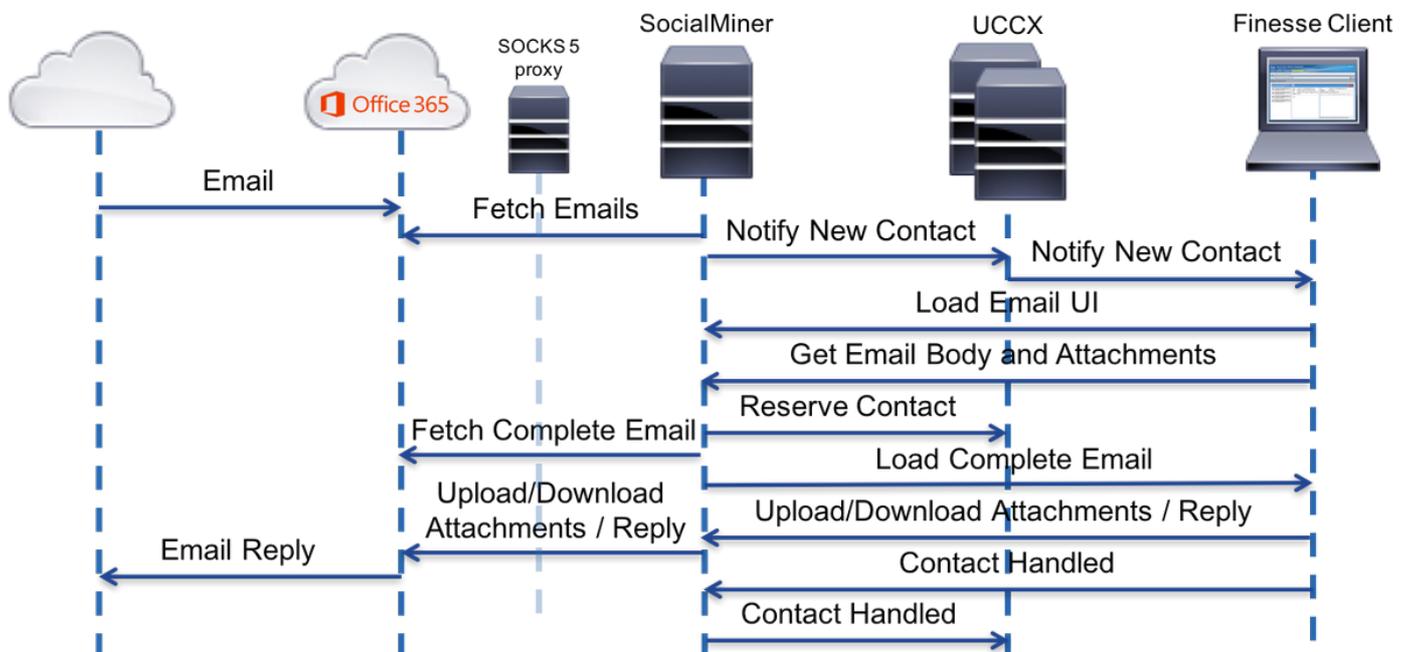
In diesem Dokument wird beschrieben, wie die Unified Contact Center Express (UCCX)-Lösung ab Version 11.5 zusammen mit SocialMiner (SM) Office 365 als E-Mail-Server für die E-Mail-Funktionalität von Agenten unterstützt. Dies ist der erste Cloud-E-Mail-Anbieter, der für die E-Mail-Funktion des Agenten unterstützt wird.

## Design und Topologie



Der UCCX-Server bietet ab 11.5 jetzt Cloud-E-Mail-Unterstützung. Diese Funktionalität wird durch die Integration in den Office365-E-Mail-Dienst über einen SOCKS 5-Proxy erreicht. Beachten Sie, dass ein Proxy-Server nicht obligatorisch ist, die meisten Bereitstellungen jedoch über einen blockierten externen Netzwerkzugriff verfügen. Daher muss die Verbindung über einen Proxy-Server hergestellt werden.

Außer dem einen weiteren Schritt der Einrichtung des Proxys gibt es keine weiteren Änderungen für den Kunden. Der Nachrichtenfluss wird im Bild angezeigt:



## Konfiguration

1. Es ist nicht erforderlich, einen Proxyserver für die Verbindung mit Office 365 zu verwenden. Wenn Ihre Netzwerkverbindung so eingerichtet ist, dass der SM-Server eine TCP-Verbindung auf den IMAP- (Internet Message Access Protocol) und SMTP-Ports (Simple

Mail Transfer Protocol) von office365.com einrichten kann, ist kein Proxyserver erforderlich.

2. Wenn Sie einen Proxy zwischen dem SM und Office 365 verwenden möchten, ist SOCKS 5 das einzige unterstützte Protokoll. SOCKS4, SSH-Tunnel und andere Protokolle werden nicht unterstützt.
3. Cisco empfiehlt nicht, welchen Proxyserver verwendet werden soll.

## Proxy einrichten

Im Rahmen dieses technischen Hinweises wird ein Open-Source-Proxy-Server für Linux mit dem Namen Dante verwendet. Bitte beachten Sie, dass dies nicht bedeutet, dass es sich um den von Cisco empfohlenen Proxyserver handelt. Es ist einer der Server, der in der Übung zum Erstellen dieses Dokuments verwendet wird. Sie können jeden beliebigen Server verwenden, solange das SOCKS5-Protokoll verwendet wird.

**Hinweis:** Der als Proxy konfigurierte Server sollte Zugriff auf office365.com haben, ohne dass weitere Proxys erforderlich sind.

Auf einem Linux-Server mit Root-Zugriff:

Schritt 1: Installieren Sie den Dante-Server.

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

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

Schritt 2: Konfigurieren Sie den Server, indem Sie die folgenden Informationen zur `/etc/danted.conf`-Datei hinzufügen.

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

Schritt 3: Starten Sie den Server, bereit zur Verwendung.

```
# 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    -
```

Weitere Informationen zum Dante-Server und zum Herunterladen der Installationspakete finden Sie hier: <https://www.inet.no/dante/index.html>

## Office365-Konto

Anmeldeportal:<https://login.microsoftonline.com>

Um ein kostenpflichtiges Office365-Konto zu erwerben, besuchen Sie <https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online> mit Ihrer Kreditkarte. (Die grundlegende Preisoption kostet pro E-Mail-Konto pro Monat 4 USD vor Steuern.)

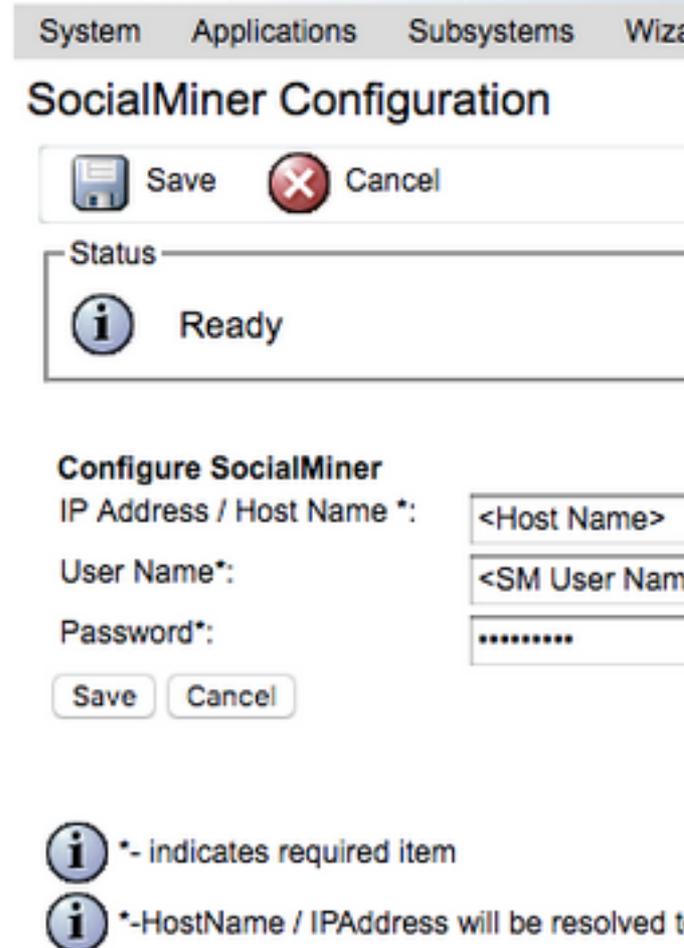
**Hinweis:** Wenn Sie sich für den Office365-Dienst anmelden, stellen Sie sicher, dass der Ihnen zugewiesene Dienst aus demselben Land stammt wie der SocialMiner-Server. Dies ist sehr wichtig, oder Sie haben Probleme mit der Konnektivität.

## Konfigurieren von UCCX/SM

Dieser Abschnitt enthält allgemeine Aufgaben und zugehörige Informationen zum Konfigurieren der Unified CCX-Integration mit Office 365 für Agent-E-Mail.

Konfigurationsaufgaben	Referenz	Detaillierte Schritte
1. Konfigurieren Sie den Unified Communications Manager-Server.	Siehe <a href="#">Installations- und Upgrade-Anleitungen für Cisco Unified Communications Manager</a>	
2. Konfigurieren Sie Unified Communications Manager für Unified CCX.	Siehe <a href="#">Konfigurationsanleitungen für Cisco Unified Communications Manager</a>	
3. Konfigurieren von Unified CCX	Siehe <a href="#">Installations- und Upgrade-Anleitungen für Cisco Unified Contact Center Express</a>	
4. Konfigurieren Sie SocialMiner.	Siehe <a href="#">SocialMiner-Konfiguration</a> im Kapitel <a href="#">Cisco Unified CCX Administration Guide, Release 11.5.</a>	<p><b>Schritt 1:</b> Navigieren Sie in der Menüleiste der (Unified CCX-Verwaltung) zu <b>Subsystems &gt; Configuration</b>.</p> <p>Die Webseite SocialMiner-Konfiguration wird angezeigt.</p> <p><b>Schritt 2:</b> Füllen Sie die folgenden Felder für SocialMiner aus:</p> <p>Sie sie:</p> <p>IP-Adresse/Hostname: IP-Adresse oder vollqualifizierte Domainname</p>

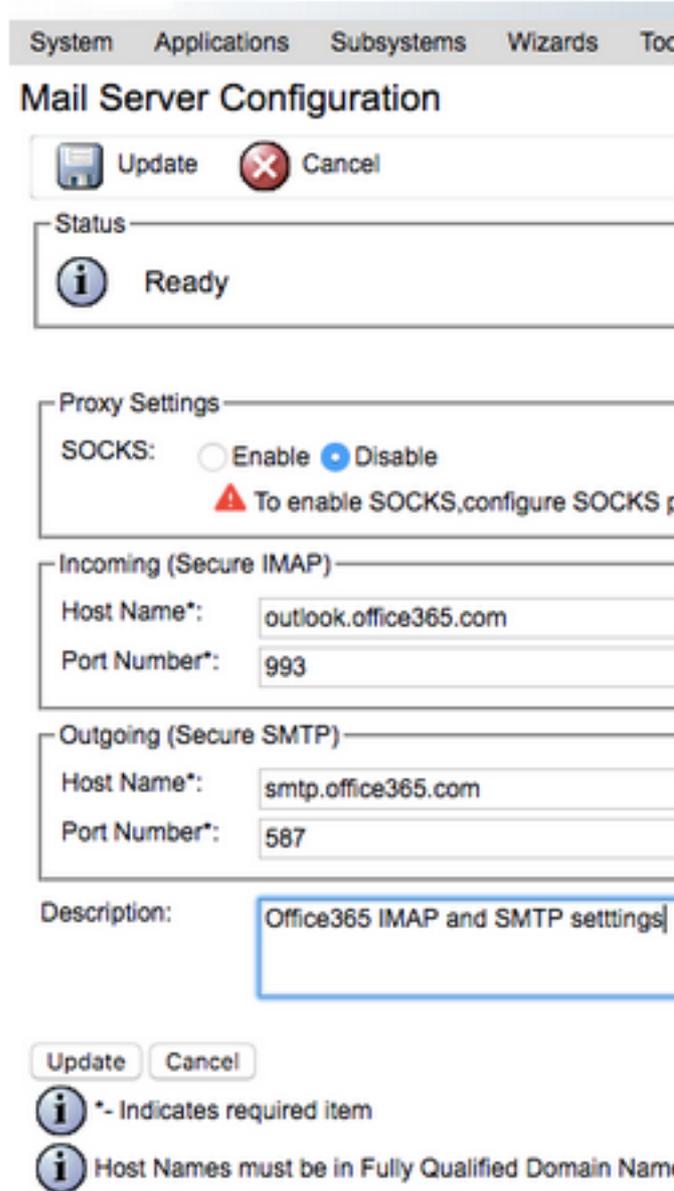
SocialMiner-Servers. Beispiel: 192.168.1.5 oder  
 Benutzername/Kennwort des SocialMiner-Admins.  
**Hinweis:** Unified CCX- und SocialMiner-Server  
 Der Zugriff auf SocialMiner für Unified CCX muss  
 erfolgen. Wenn die Einträge ungültig sind, wird  
**Schritt 3:** Klicken Sie auf **Speichern**, um die Änderungen  
 Wenn Sie eine Fehlermeldung sehen, klicken Sie  
 Kampagnen und Benachrichtigungen für Chat und  
 erneut zu erstellen.



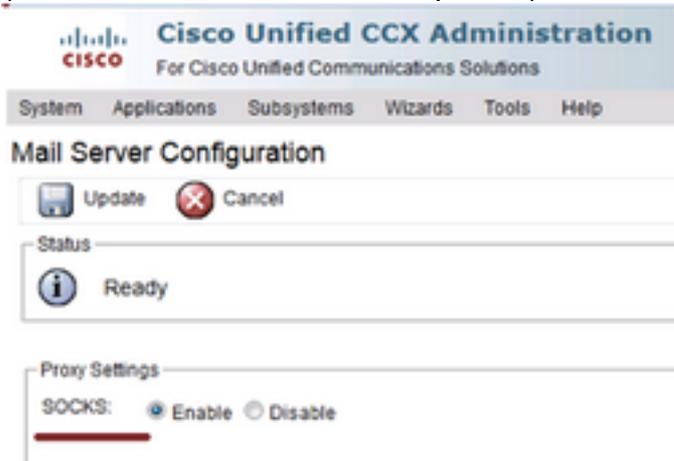
**Schritt 1:** Navigieren Sie in der Menüleiste der Unified CCX-Verwaltung zu **Subsystems > Chat und E-Mail > Konfiguration (Subsysteme > Chat und E-Mail > Konfiguration)**. Die Mail-Serverkonfiguration wird  
**Schritt 2:** Füllen Sie die Felder für den Office 365 Mail-Server  
 angezeigt:

5. Konfigurieren des Unified CCX Mail-Servers

Siehe das [Kapitel "Mail-Server-Konfiguration"](#) des [Cisco Unified CCX Administration Guide, Release 11.5](#).



Wenn der Proxy für den Zugriff auf Office 365 e  
 • Konfiguration der Systemparameter  
 Fügen Sie die Felder Hostname, Port, Benutzer  
 Bereich der Proxy-Parameter der Seite System  
 (Benutzername/Kennwort ist optional)



6. Sounds-Proxy-Server konfigurieren

7. Konfiguration von Contact Service-Warteschlangen

Siehe Konfiguration der [Contact Service-Warteschlangen](#) Kapitel des [Cisco Unified CCX](#)



[Guide, Release 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\*:

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)\*:

 \*- indicates required item

## Fehlerbehebung

### Relevante Protokolle

Diese Protokolle sind wichtig, um die O365-bezogenen Probleme zu debuggen.

- **Laufzeitprotokolle:** <https://<SocialMiner-Server-IP/Host>/ccp-webapp/logs/runtime/>  
**Dateimuster:** CCBU-Runtime.\*.startup.log, Error-Runtime.\*.startup.log
- **API-Protokolle:** <https://<SocialMiner-Server-IP/Host>/ccp-webapp/logs/ccapi/>  
**Dateimuster:** CCBU-ccpapi.\*.startup.log, Error-ccpapi.\*.startup.log

### Checkliste

Überprüfen Sie diese, um sicherzustellen, dass die Office365-Funktionalität wie erwartet in einem SocialMiner-System funktioniert:

- Überprüfen Sie, ob SocialMiner Office365 direkt erreichen kann.
- Wenn SocialMiner Office365 nicht erreichen kann, konfigurieren Sie Socks Proxy in SocialMiner, und aktivieren Sie es.
- Nur **Socks 5 Protocol** wird unterstützt.

- Stellen Sie sicher, dass der Socks-Proxy-Server Office365 erreichen kann.
- Überprüfen Sie die Office365-Anmeldeinformationen in CCX.
- Überprüfen Sie den Status des Office365-E-Mail-Feeds in SocialMiner. Wenn der Feed normal abgerufen wird, ist er grün und nicht rot mit einem Kreuz (X), wie im Bild gezeigt. Wenn der Einzug kaputt ist, können Sie den Mauszeiger über das rote Kreuz (X) bewegen, um den Grund zu erfahren.

<input type="checkbox"/>	<a href="#">CCX Test GT issue Email</a>	Email		Test GT issue Email
<input type="checkbox"/>	<a href="#">email test</a>	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

**Hinweis:** Bei Socks Proxy-Neukonfiguration werden alle vorhandenen E-Mail-Feeds automatisch aktualisiert, um die neueste Socks Proxy-Konfiguration zu verwenden.

## Häufige Szenarien

**Problem: Agenten können keine E-Mails empfangen.**

Mögliche Ursache 1: Der Socken-Proxy ist nicht konfiguriert/aktiviert.

In den Laufzeitprotokollen wird folgender Fehler angezeigt:

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

Empfohlene Aktion:

- Konfigurieren Sie den Socks-Proxy-Server, und aktivieren Sie ihn.
- Stellen Sie sicher, dass Socks Proxy über SocialMiner erreichbar ist und Socks Proxy Server den O365 erreichen kann.

Möglich: Wenn der authentifizierte Socks Proxy verwendet wird, sind die angegebenen Anmeldeinformationen falsch

In den Laufzeitprotokollen wird folgender Fehler angezeigt:

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

Empfohlene Maßnahmen:

- Beheben Sie das Authentifizierungsproblem, indem Sie die richtigen Anmeldeinformationen angeben.
- Stellen Sie sicher, dass der Socks Proxy über SocialMiner erreichbar ist, und dass der Socks

Proxy-Server den O365 erreichen kann.

## **Problem: Verzögerung beim Senden von E-Mails mit Office365.**

Empfohlene Aktion:

- Wenn das Senden einer E-Mail > 10 Sekunden dauert, prüfen Sie, ob die SMTP-Verbindung mit Office365 die Verzögerung verursacht.
- Konfigurieren Sie Office365 mithilfe von Thunderbird oder Outlook-Client über IMAP. Wenn das Senden einer E-Mail mit authentifizierter SMTP-Verbindung sehr lange dauert, weist dies auch auf das gleiche Langsamkeitsproblem in SocialMiner hin.
- Das Problem stammt von Office365. Kontaktieren Sie den Office365-Support.

## **Microsoft Diagnosetool**

Wenn Sie Probleme mit der Verbindung mit dem Office365-Dienst haben und den Status Ihres Diensts überprüfen möchten, können Sie ein Microsoft-Tool verwenden. Das Tool heißt **Support und Recovery Assistant** und kann hier heruntergeladen werden: <https://diagnostics.outlook.com/#/>

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

## **Anfordern von Dokumentation und Einreichen eines Serviceantrags**

Informationen zum Erhalten von Dokumentation, zum Verwenden des Cisco Bug Search Tool (BST), zum Einsenden einer Serviceanfrage und zum Sammeln zusätzlicher Informationen finden Sie unter What's New in Cisco Product Documentation (Neuerungen in der Cisco Produktdokumentation) unter: <http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Abonnieren Sie What's New in Cisco Product Documentation (Neuigkeiten in der Cisco Produktdokumentation), die alle neuen und überarbeiteten technischen Dokumentationen von Cisco als RSS-Feed auflistet und Inhalte direkt über eine Reader-Anwendung an Ihren Desktop übermittelt. Die RSS Feeds sind ein kostenloser Service.

DIE SPEZIFIKATIONEN UND INFORMATIONEN ZU DEN PRODUKTEN IN DIESEM HANDBUCH KÖNNEN OHNE VORHERIGE ANKÜNDIGUNG GEÄNDERT WERDEN. ALLE AUSSAGEN, INFORMATIONEN UND EMPFEHLUNGEN IN DIESEM HANDBUCH SIND GENAU ANGESEHEN, WERDEN JEDOCH OHNE JEGLICHE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE GARANTIE VORGELEGT. DIE BENUTZER MÜSSEN DIE VOLLSTÄNDIGE VERANTWORTUNG FÜR DIE ANWENDUNG ALLER PRODUKTE ÜBERNEHMEN.

DIE SOFTWARELIZENZ UND DIE EINGESCHRÄNKTE GARANTIE FÜR DAS BEGLEITENDE PRODUKT SIND IM LIEFERUMFANG DES PRODUKTS ENTHALTENEN INFORMATIONSPAKET AUFGEFÜHRT UND HIERIN DURCH DIESE BEZUGNAHME

ENTHALTEN. WENN SIE DIE SOFTWARELIZENZ ODER DIE EINGESCHRÄNKTE GARANTIE NICHT FINDEN KÖNNEN, WENDEN SIE SICH AN IHREN CISCO VERTRETER, UM EINE KOPIE ZU ERHALTEN.

Die Implementierung der TCP-Header-Komprimierung bei Cisco ist eine Anpassung eines Programms, das von der University of California, Berkeley (UCB) als Teil der Public Domain-Version von UCB des UNIX-Betriebssystems entwickelt wurde. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © 1981, Verwaltungsrat der University of California.

UNGEACHTET JEGLICHER ANDERER HIERIN ENTHALTENEN GEWÄHRLEISTUNG WERDEN ALLE DOKUMENTDATEIEN UND SOFTWARE DIESER LIEFERANTEN "WIE BESEHEN" MIT ALLEN FEHLERN BEREITGESTELLT. CISCO UND DIE OBEN GENANNTEN LIEFERANTEN SCHLIESSEN ALLE AUSDRÜCKLICHEN ODER STILLSCHWEIGENDEN GEWÄHRLEISTUNGEN AUS, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT, DER HANDELSÜBLICHKEIT, EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK UND DER NICHTVERLETZUNG ODER AUFGRUND VON HANDEL TICE.

CISCO ODER SEINE ZULIEFERER SIND IN KEINEM FALL FÜR INDIREKTE, SONDERSCHÄDEN, FOLGESCHÄDEN ODER ZUFÄLLIGE SCHÄDEN HAFTBAR, EINSCHLIESSLICH, OHNE EINSCHRÄNKUNG, VERLUSTEN ODER SCHÄDEN AN DATEN, DIE AUS DER VERWENDUNG ODER UNMÖGLICHKEIT ZUR NUTZUNG DIESES HANDBUFS VON CISCO ODER CISCO ODER SER DIE HÖHER WURDEN ÜBER DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN BERATT.

IP-Adressen und Telefonnummern, die in diesem Dokument verwendet werden, sind nicht als tatsächliche Adressen und Telefonnummern vorgesehen. Beispiele, Befehlsausgabe, Netzwerktopologiediagramme und andere im Dokument enthaltene Abbildungen dienen lediglich der Veranschaulichung. Die Verwendung tatsächlicher IP-Adressen oder Telefonnummern in diesem Zusammenhang ist unabsichtlich und zufällig.

Alle gedruckten Kopien und Duplikate gelten als nicht kontrollierte Kopien, und die Online-Originalversion sollte für die neueste Version verwendet werden.

Cisco verfügt über mehr als 200 Niederlassungen weltweit. Die Adressen mit Telefon- und Faxnummern finden Sie auf der Cisco Website unter [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco und das Cisco Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Cisco und/oder Partnerunternehmen in den USA und anderen Ländern. Eine Liste der Cisco Marken finden Sie unter [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks). Die genannten Marken anderer Anbieter sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Die Verwendung des Begriffs "Partner" impliziert keine gesellschaftsrechtliche Beziehung zwischen Cisco und anderen Unternehmen. (1110 R)

©2016 Cisco Systems, Inc. Alle Rechte vorbehalten.