

# エージェント電子メールのためのオフィス 365 との UCCX 統合

## 目次

[概要](#)

[設計およびトポロジー](#)

[設定](#)

[プロキシの設定](#)

[Office365 アカウント](#)

[UCCX/SM を設定して下さい](#)

[トラブルシューティング](#)

[関連したログ](#)

[チェックリスト](#)

[一般的なシナリオ](#)

[問題： エージェントは電子メールを受信できません。](#)

[問題： Office365 を使用して電子メールの送信の遅延。](#)

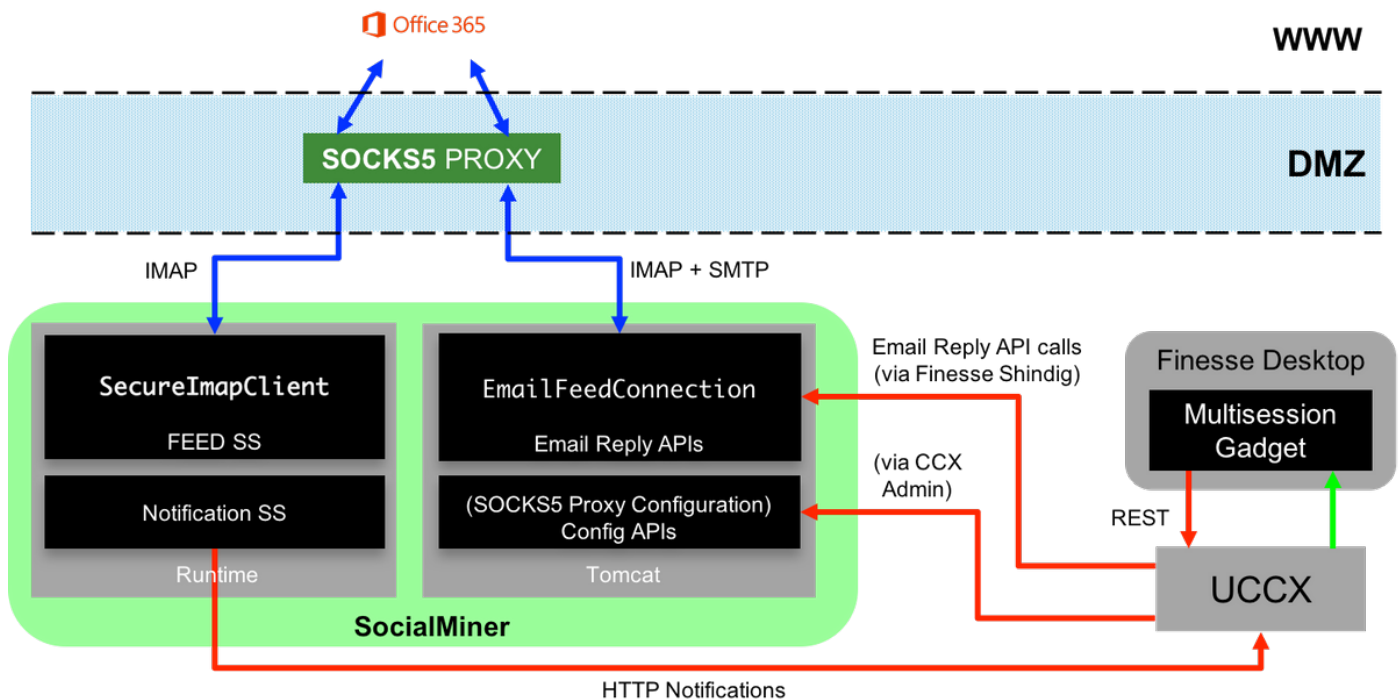
[Microsoft 診察道具](#)

[ドキュメントおよびサービス リクエストを入れることを得ます](#)

## 概要

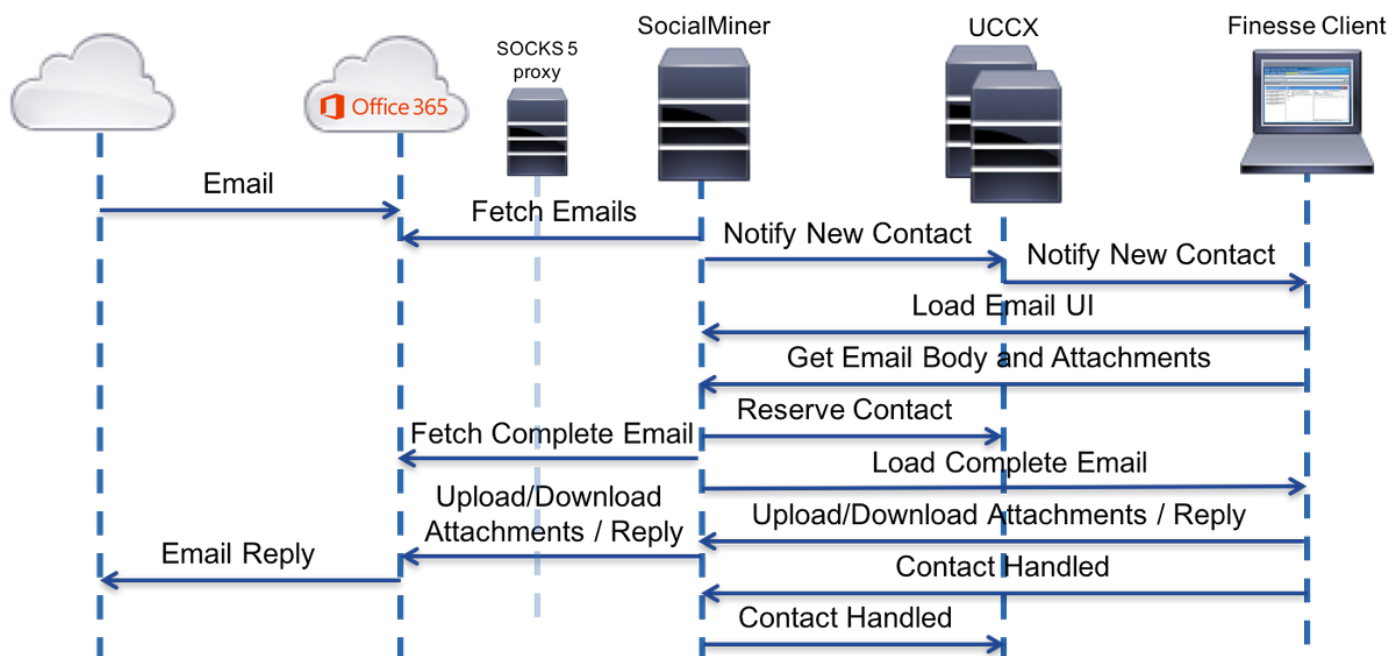
SocialMiner ( SM ) と共にバージョン 11.5 から始まって Unified Contact Center Express ( UCCX ) ソリューションが、エージェント電子メール機能性のための電子メールサーバとしてオフィス 365 をどのようにサポートするかこの文書に記述されています。これはエージェント電子メール機能性のためにサポートされる最初のクラウド電子メール プロバイダです。

## 設計およびトポロジー



UCCX サーバは 11.5 から始まって今クラウド電子メール サポートを提供します。この機能性はソックス 5 プロキシによって Office365 電子メール サービスへの統合によって実現します。プロキシ・サーバを持っているそれに注意することは重要ではないです必須ですが、ほとんどの配備にブロックされる外部ネットワーク アクセスがあり、従って接続はプロキシ・サーバによって確立されなければなりません。

プロキシの設定の 1 つの追加手順から離れて、顧客向けの他の変更がありません。メッセージングフローはイメージで示されています:



## 設定

1. オフィス 365 に接続するべきプロキシ・サーバを必須ではないです持っていることは。SM サーバが office365.com のインターネット メッセージ アクセス プロトコル ( IMAP ) および Simple Mail Transfer Protocol ( SMTP ) ポートの TCP 接続を設定できるようにネットワー

ク接続が設定されればプロキシ・サーバは必要ではないです。

2. SM とオフィス 365 間のプロキシを使用したい場合ソックス 5 は唯一のサポートされているプロトコルです。SOCKS4、SSH トンネルおよび他のプロトコルはサポートされません。
3. Cisco はどのプロキシ・サーバが使用される必要があるか推奨しません。

## プロキシの設定

この technote の一部分として、Linux によって問い合わせられる Dante のためのオープン ソース プロキシ・サーバは使用されます。以下の事項に注意して下さい:これはこれが Cisco によって推奨されるプロキシ・サーバであることを意味しません; この資料を作成するためにラボで使用されるサーバの 1 時です。SOCKS5 プロトコルが使用される限り選択のサーバを使用して自由です。

注: プロキシで設定されているサーバはそれ以上のプロキシを持つ必要なしで office365.com に、アクセスできるはずです。

ルートアクセスを用いる Linux サーバ:

ステップ 1. Dante サーバをインストールして下さい。

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

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

ステップ 2. /etc/danted.conf ファイルに次のヒントの追加によってサーバを設定して下さい。

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

ステップ 3.使用可能なサーバを開始して下さい。

```
# 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 サーバおよびインストール パッケージをダウンロードすることについての詳細はここを見つけることができます: <https://www.inet.no/dante/index.html>

## Office365 アカウント

ログオン 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。(基本的な価格設定オプションは 1 ヶ月あたりの電子メール アカウントごとの税額の前に \$4 を要します。)

注: Office365 サービスに申し込んだ場合、あなたに割り当てられるサービスが SocialMiner サーバがある同じ国からであることを確認して下さい。これは非常に重要です、または接続においての問題があります。

## UCCX/SM を設定して下さい

このセクションはエージェント電子メールのためのオフィス 365 で統一された CCX 統合を設定するために高度なタスクおよび関連情報を提供します。

コンフィギュレーションタスク	参照	詳細なステップ
1. Unified Communications Manager サーバを設定して下さい。	<a href="#">SeeCisco Unified Communications Manager インストールとアップグレードガイド</a>	ステップ 1: 統一された CCX システム > チャットおよび電話
2.統一された CCX のための Unified Communications Manager を設定して下さい。	<a href="#">SeeCisco Unified Communications Manager コンフィギュレーションガイド</a>	下さい。 SocialMiner 設定 Web ページ
3.統一しました CCX を設定して下さい。	<a href="#">SeeCisco Unified Contact Center Express インストールとアップグレードガイド</a>	ステップ 2. SocialMiner のためとして下さい: IP アドレス/ホスト名: SocialM
4. SocialMiner を設定して下さい。	<a href="#">SocialMiner 設定 chapter of を Cisco Unified CCX 管理 ガイド、リリース 11.5</a> 参照して下さい	

絶対表記。たとえば、192.168.1.1  
SocialMiner 管理者の Username  
注: 統一された CCX および S  
ればなりません。 SocialMiner  
セス可能である必要がありま  
されます。  
ステップ 3.変更を保存するた  
エラーメッセージが表示され  
および通知および SocialMiner  
クリックして下さい。

System Applications S

### SocialMiner Configuration

 Save  Cancel

Status

 Ready

**Configure SocialMiner**  
IP Address / Host Name \*:  
User Name\*:  
Password\*:



 \*- indicates required item  
 \*-HostName / IP Address

ステップ 1: 統一された CCX  
システム > チャットおよび電  
て下さい。メール・サーバ設  
ステップ 2.イメージに示すよ  
ールドに、入力して下さい:

5.統一しました CCX メール・サーバを設定して下さい。

[Cisco Unified CCX 管理ガイドのメール・サーバ設定の章を、リリース 11.5 参照して下さい](#)


## Mail Server Configuration

 Update  Cancel

Status

 Ready

Proxy Settings

 SOCKS:  Enable  Disable  
 To enable SOCKS

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

Update Cancel



 \*- Indicates required item

 Host Names must be in Fully Qualified Domain Name (FQDN)

プロキシがオフィス 365 アカウントに接続するための設定  
 ・システムパラメータの「Mail Server Configuration」の「Incoming (Secure IMAP)」の「Host Name」フィールドに「outlook.office365.com」を入力し、ポート番号を「993」に変更してください。  
 ・「Outgoing (Secure SMTP)」の「Host Name」フィールドに「smtp.office365.com」を入力し、ポート番号を「587」に変更してください。  
 ・「SOCKS」設定を「Disable」に変更してください。  
 ・「Description」フィールドに「Office365 IMAP」を入力してください。  
 ・「Update」ボタンをクリックして設定を保存してください。  
 ・「Cancel」ボタンをクリックして設定をキャンセルしてください。  
 ・「\*- Indicates required item」および「Host Names must be in Fully Qualified Domain Name (FQDN)」の注釈を参照してください。  
 ・「Username/paSsword」はオプションです。

 Cisco Unified CCX  
 For Cisco Unified Communications

## Mail Server Configuration

 Update  Cancel

Status

 Ready

Proxy Settings

 SOCKS:  Enable  Disable

6. ソックスプロキシ・サーバを設定して下さい

7. サービスキュー設定に連絡して下さい


[Cisco Unified CCX 管理ガイドの連絡先サービスキュー設定の章を、リリース 11.5 参照して下さい](#)

CSQ Name\*:  
Resource Selection Crite  
CSQ Type\*:


---

Mail Server:  
Email username\*:  
Email password\*:  
Folder Name\*:  
Poll Interval (Seconds)\*:  
Snapshot Age (Minutes)\*:

Next Cancel

 \*- indicates required it

Predefined Response Configuration

 Save  Cancel

Status  
 Ready

Title\*  Maximum 100

Type\*  Email

Response Description\*  B I U

Tags\*  Global for all  Customize(M

Maximum 1,500

Save Cancel

8. あらかじめ定義された応答設定

[Cisco Unified CCX 管理 ガイド](#)  
の[あらかじめ定義された応答章](#)  
を、[リリース 11.5](#) 参照して下  
さい

9. パラメータ設定をチャネリングして下さい


[Cisco Unified CCX 管理 ガイド](#)  
の[チャンネルパラメータ章](#)を、  
[リリース 11.5](#) 参照して下さい



## Channel Parameters

 Save  Cancel

Status

 Ready

Chat

No Answer Timeout (Seconds)

Join Timeout (Minutes)\*:

Inactivity Timeout (Minutes)\*:

Offer Chat Contact When On V


Offer Voice Call When On Chat

Maximum Number Of Chat Ses

Email

Maximum Number Of Email Se

Sticky Email Timeout (Hours)\*:

 \*- indicates required item

## トラブルシューティング

### 関連したログ

これらのログは Office365 関連問題をデバッグして重要です。



- **動作時ログ:** [https:// <SocialMinerサーバIP/Host> /ccp-webapp/logs/runtime/](https://<SocialMinerサーバIP/Host>/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サーバIP/Host> /ccp-webapp/logs/ccapi/](https://<SocialMinerサーバ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

Office365 機能が SocialMiner システムで予想通りうまく働いていることを確認するためにこれらをチェックして下さい:

- SocialMiner が Office365 に直接達できるかどうか確認して下さい。
- SocialMiner が Office365 に達できなければ場合 SocialMiner のソックス プロキシを設定し、有効にして下さい。
- ソックス 5 プロトコルだけサポートされます。

- ソックス プロキシ・ サーバが Office365 に達できることを確認して下さい。
- CCX の Office365 信任状をチェックして下さい。
- SocailMiner のチェック Office365 電子メール供給ステータス 供給が普通取出す場合、イメージに示すようにクロス マーク ( x ) とグリーンおよびレッドです。供給が壊れている場合原因を知るために、赤十字マーク ( x ) に浮かぶことができます。

<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

注: ソックス プロキシ再構成に最新のソックス プロキシコンフィギュレーションを使用するために、すべての既存の電子メール供給は自動的にアップデートされます。

## 一般的なシナリオ

**問題：** エージェントは電子メールを受信できません。

考えられる 原因 1: ソックス プロキシは/イネーブルになった設定されません

動作時ログでは、次のエラーは示されています:

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

推奨処置：

- ソックス プロキシ・ サーバを設定し、有効に して下さい。
- ソックス プロキシが SocialMiner から到達可能であり、ソックスがプロキシ・ サーバ O365 に達できることを確かめて下さい。

おそらく: 認証されたソックス プロキシを使用している場合、提供される信任状は間違っています

動作時ログでは、次のエラーは示されています:

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

推奨処置：

- 正しい資格情報の提供によって認証問題を解決して下さい。
- ソックス プロキシが SocialMiner から到達可能であり、ソックスがプロキシ・ サーバ O365 に達できることを確認して下さい。

**問題：** Office365 を使用して電子メールの送信の遅延。

**推奨処置：**

- 電子メールを送信して > 10 秒かかる場合、Office365 への SMTP 接続により遅延を引き起こしているかどうか見つけて下さい。
- IMAP によって Thunderbird が展望クライアントを使用して Office365 を設定して下さい。電子メールを送信して認証された SMTP 接続との長い時間をかける場合、SocialMiner の同じ遅さ問題を同様に示します。
- 問題は Office365 からあります。Office365 サポートに連絡して下さい。

## Microsoft 診察道具

Office365 サービスの接続のトラブルがあって、サービスのステータスでチェックしたいと思う場合使用できる Microsoft からツールがあります。ツールはサポートおよびリカバリ アシスタントと呼ばれ、ここからダウンロードすることができます: <https://diagnostics.outlook.com/#/>

ほぼ同じ位のより多くの詳細: <https://blogs.office.com/2016/05/11/new-tool-for-helping-resolve-office-365-issues/>

## ドキュメントおよびサービス リクエストを入れることを得ます

ドキュメントの、サービス リクエストを入れ、その他の情報を収集する Cisco バグ 検索ツール (BST) を使用して取得の情報に関しては Cisco 製品ドキュメンテーションで新しいものを参照して下さい: <http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>。

Cisco すべての新しく、修正された技術文書をリストする Cisco 製品ドキュメンテーションで新しいものを、RSS 供給として定期講読して下さいデスクトップに読者アプリケーションを使用して内容を直接配信して下さい。RSS 供給は無料サービスです。

製品 IN この手動に関する仕様および情報は変更に応じて予告なしにあります。すべての文、情報および推奨事項 IN は正確であるがこの手動信じられますか一切の保証なしで示されますか、表現するか、または意味しました。ユーザは ANY 製品のアプリケーションに対する全面責任を奪取する必要があります。

伴う製品のためのソフトウェア ライセンスおよび限定保証は述べられた IN 製品と提供されたで、この参照によってここに組み込まれます情報 パケット。IF ソフトウェア ライセンスを見つけることができませんまたは限定保証によっては、コピー用の CISCO 担当者が接触します。

TCP Header Compression の Cisco インプリメンテーションは UCB の UNIX オペレーティングシステムのパブリック・ドメインバージョンの一部として University of California によって、パークレー (UCB) 開発されるプログラムの適応です。All rights reserved. © 1981 年の、University of California の理事著作権をとって下さい。

ANY にもかかわらず他の保証これらのサプライヤーのここに、すべての文書ファイルおよびソフトウェアはすべてのエラーで「現状のまま」として提供されます。CISCO および前述のサプライヤーはすべての保証放棄しますが、制限なしで、を含んで商品性の保証、特定の目的への適合性および対処、使用方法、または取引慣行のコースからの NONINFRINGEMENT または発生を表

現されるか、または意味される。

いかなる場合も CISCO がサプライヤーは ANY 間接、特別な、必然かまたは、使用が不可能から起こる DATA への制限なしで、付帯的な障害のために責任を負うべき、を含んで失われた利益または損失または被害この手動を使用する CISCO がサプライヤー HAS そのような障害の可能性の助言されてでも。

この資料で使用される Internet Protocol ( IP ) アドレスおよび電話番号は実 アドレスおよび電話番号であるように意図されていません。 例示専用を示されていることを資料で含まれたことを例、コマンドディスプレイ出力、ネットワーク トポロジ ダイアグラム、および他は計算します。 イラストラティブ内容の実際の IP アドレスまたは電話番号のどの使用でも無意識および同時発生です。

すべての印刷された コピーおよび重複したソフトコピーは自由なコピーとみなされ、オリジナル オンライン バージョンは最新バージョンのために参照する必要があります。

Cisco に 200 以上のオフィスが世界的にあります。 アドレス、電話番号およびファックス番号は [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices) の Cisco Web サイトにリストされています。

Cisco および Cisco ロゴは米国および他の国の Cisco や関係団体の商標または登録商標です。 Cisco 商標のリストを表示するために、この URL に行ってください : [www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)。 述べられるサード・パーティ商標はそれぞれ所有者のプロパティです。 ワード パートナーの使用は Cisco と他のどの会社間の協業関係も意味しません。  
( 1110R )

©2016 Cisco 社、バークリー All rights reserved.