

与办公室365的UCCX集成代理程序电子邮件的

目录

[简介](#)

[设计和拓扑](#)

[配置](#)

[设置代理](#)

[Office365帐户](#)

[配置UCCX/SM](#)

[故障排除](#)

[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：发送的电子邮件迪莱使用Office365。](#)

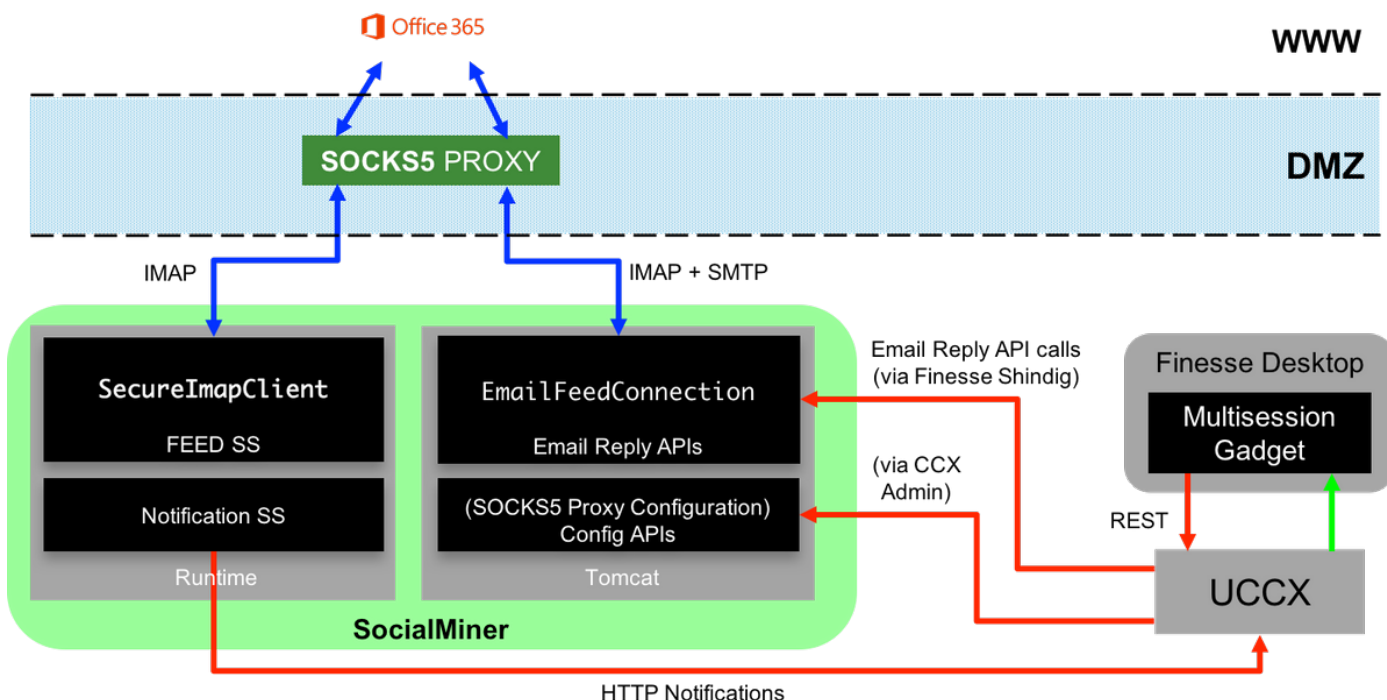
[Microsoft诊断工具](#)

[获取文件并提交服务请求](#)

简介

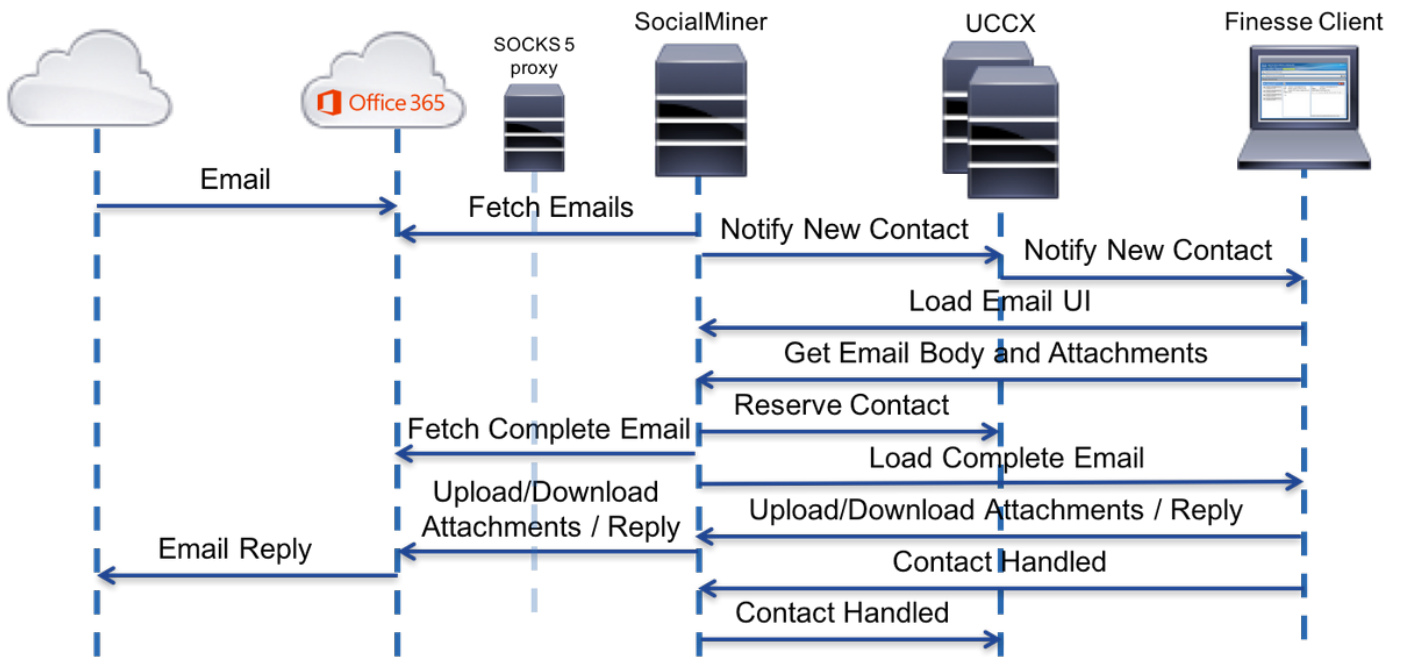
本文描述Unified Contact Center Express (UCCX)解决方案，从与SocialMiner (SM)一起的版本11.5开始如何支持办公室365作为代理程序电子邮件功能的电子邮件服务器。这是为代理程序电子邮件功能支持的第一个网云电子邮件供应商。

设计和拓扑



从11.5开始的当前UCCX服务器提供网云电子邮件支持。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是重要的，但是多数部署有阻塞的外部网络网络访问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，没有客户的其他更改。消息传送流在镜像显示：



配置

1. 有代理服务器连接对办公室365不是必须。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)港的一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通道和其他协议。
3. 思科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呼叫的丹特的开放源代理服务器。请注意:这不意味着这是思科推荐的代理服务器;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:配置的服务器，代理应该访问office365.com，没有需要有进一步代理。

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    -
```

可以找到下载的更多信息关于丹特服务器和安装包此处：<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<https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online-plans>用您的信用卡。(基本定价选项在税款前开销\$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，否则您将有与连接的问题。

配置UCCX/SM

此部分为配置Unified CCX集成提供高层次任务和相关信息以代理程序电子邮件的办公室365。

配置任务

- 1.配置统一通信管理器服务器。
- 2.配置Unified CCX的统一通信管理器。
- 3.配置Unified CCX。

参考

- [SeeCisco统一通信管理器安装和升级指南](#)
- [SeeCisco统一通信管理器配置指南](#)
- [SeeCisco统一Contact Center Express安装和升级指南](#)

详细步骤

- 步骤1:** 从Unified CCX Administrator > 子邮件 > **SocialMiner配置**。SocialMiner配置网页出版。
- 步骤2.** 填入或修改SocialMiner的IP寻址/host命名：SocialMiner的192.168.1.5或host.example.com SocialMiner管理员的用户名/密码
- 注意：** Unified CCX和SocialMiner可访问对Unified CCX由主机名。
- 步骤3.** 点击“Save”保存更改。如果看到错误消息，请在SocialMiner的和电子邮件。


- 4.配置SocialMiner。

请参阅 [SocialMiner配置chapter of Cisco Unified CCX管理指南，版本11.5](#)

SocialMiner Configur

 Save  Cancel

Status


 Ready


Configure SocialMiner

IP Address / Host Name *:

User Name*:

Password*:

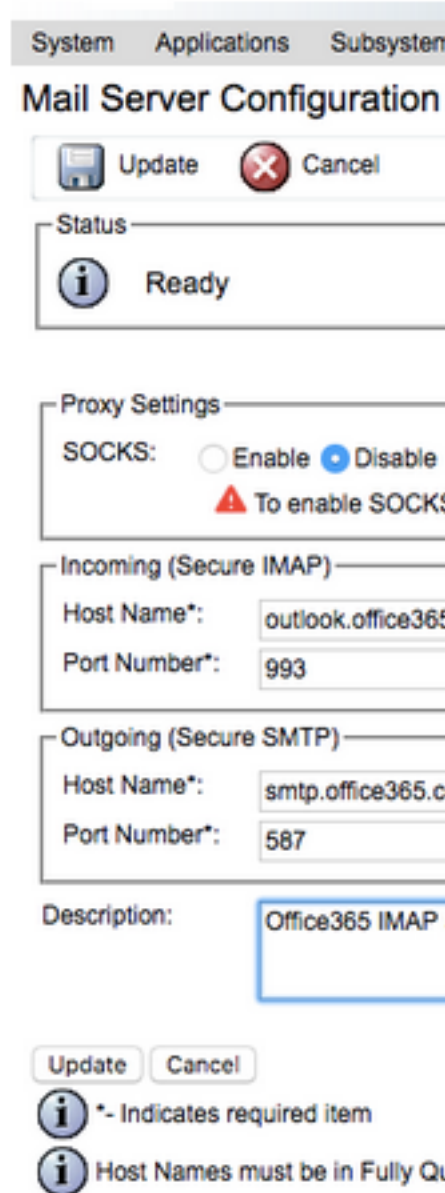
 *- indicates required item

 *-HostName / IPAddress

步骤1:从Unified CCX Administr
子邮件>邮件服务器配置。邮件
步骤2.如镜像所显示,填入办公

5.配置Unified 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](#)

。



如果代理为办公室365访问要求
 • 系统参数配置
 添加主机名，端口，系统参数页
 /密码可选)



6. 配置袜子代理服务器


7. 请与服务队列配置联系

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

CSQ Name*:
 Resource Selection Criteria:
 CSQ Type*:

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

Next Cancel

 *- indicates required item

Predefined Response Configuration

 Save  Cancel

Status
 Ready

Title* Maximum 100 characters

Type* Email

Response Description*



Maximum 1,500 characters

Tags* Global for all CSQs Customize (Maximum 10 tags)

Save Cancel

8. 预定义的答复配置

请参阅[Cisco Unified CCX管理指南的预定义的答复章节](#)，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 Parameters



Save



Cancel

Status



Ready

Chat

No Answer Timeout (Seconds)*:

Join Timeout (Minutes)*:

Inactivity Timeout (Minutes)*:

Offer Chat Contact When On Voice:

Offer Voice Call When On Chat*:

Maximum Number Of Chat Sessions:

Email

Maximum Number Of Email Sessions:

Sticky Email Timeout (Hours)*:

Save

Cancel



*- indicates required item

故障排除

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 system:优良工作正如所料

- 检查SocialMiner是否能直接地到达Office365。
- 如果SocialMiner不能到达Office365 , 请在SocialMiner配置袜子代理并且启用它。
- 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的凭证。
- 检查Office365电子邮件源状态在SocailMiner 如果源通常拿来，是绿色和不红色的以发怒标记(x)如镜像所显示。如果源是残破的，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，所有现有电子邮件源将自动地更新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：袜子代理没有配置/已启用

在运行时日志，以下错误显示：

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

推荐的操作：

- 配置袜子代理服务器并且启用它。
 - 确保袜子代理从SocialMiner是可及的，并且袜子代理服务器能到达O365。
- 可能：如果曾经已验证袜子代理，提供的凭证是错误的

在运行时日志，以下错误显示：

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

推荐的操作：

- 通过提供正确凭证解决验证问题。
- 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：发送的电子邮件迪莱使用Office365。

推荐的操作：

- 如果发送电子邮件用> 10秒，请查找对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已验证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状况，有从能使用的Microsoft的一个工具。工具呼叫**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信息：<https://blogs.office.com/2016/05/11/new-tool-for-helping-resolve-office-365-issues/>

获取文件并提交服务请求

关于获取文档的信息，使用，提交服务请求和收集其他信息的Cisco Bug搜索工具(BST)，请参阅什么在Cisco产品文档新建在

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

订阅对什么在Cisco产品文档新建，使用读者应用程序，列出所有新和修改的思科技术文档，因为RSS源和交付内容直接地到您的桌面。RSS源是免费服务。

本手册中有关产品的规格和信息如有更改，恕不另行通知。我们尽力确保本手册提供的所有声明、信息和建议均准确可靠，但不对其作任何明示或暗示的保证。用户必须对其任何产品的使用承担全部责任。

相伴产品的软件许可证和有限保证书在产品随带的信息包中进行了阐述，在此一并纳入本参考资料。如果您无法找到软件许可证或有限保证书，请向您的 CISCO 代表联系索取一份。

Cisco 实现的 TCP 报头压缩改编自 University of California, Berkeley (UCB) 开发的、作为 UNIX 操作系统的 UCB 公用域版本组成部分的程序。保留所有权利。版权所有 ©1981，University of California 董事。

不管本文其他地方列出了何种保证，这些供应商的所有文档和软件均“按现状”提供并可能带有各种缺陷。CISCO 和上面所提及的提供商拒绝所有明示或暗示的保证，包括但不限于特定用途的适销性、适合性保证和非违背性保证，或者因买卖或使用以及商业惯例所引发的保证。

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

用于本文和电话号码的任何网络协议(IP)地址没有打算是实际地址和电话号码。所有示例、display命令输出、网络拓扑图和在本文包括的其他图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 在全球设有超过 200 个办事处。地址、电话号码和传真号码在www.cisco.com/go/offices的Cisco网站列出。

思科和Cisco徽标是思科和其子公司商标或注册商标在美国和其他国家(地区)。要查看思科商标列表，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。使用文字“合作伙伴”并不暗示 Cisco 与任何其它公司存在合作关系。(1110R)

©2016 Cisco系统， Inc。保留所有权利。