

# UCCX與Office 365整合，用於代理電子郵件

## 目錄

---

[簡介](#)

[設計和拓撲](#)

[組態](#)

[設定代理](#)

[Office365帳戶](#)

[配置UCCX/SM](#)

[疑難排解](#)

[相關日誌](#)

[核對表](#)

[常見方案](#)

[問題：座席無法接收電子郵件。](#)

[問題：使用Office365傳送電子郵件延遲。](#)

[Microsoft診斷工具](#)

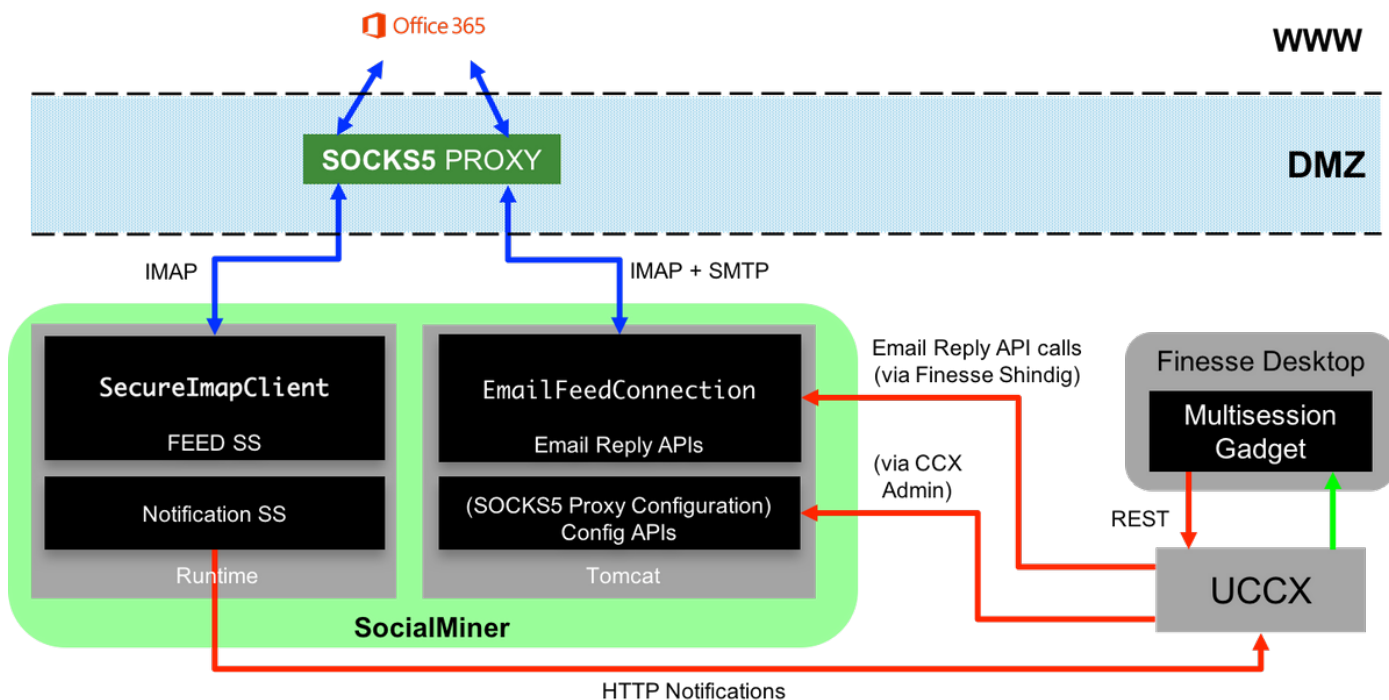
[獲取文檔和提交服務請求](#)

---

## 簡介

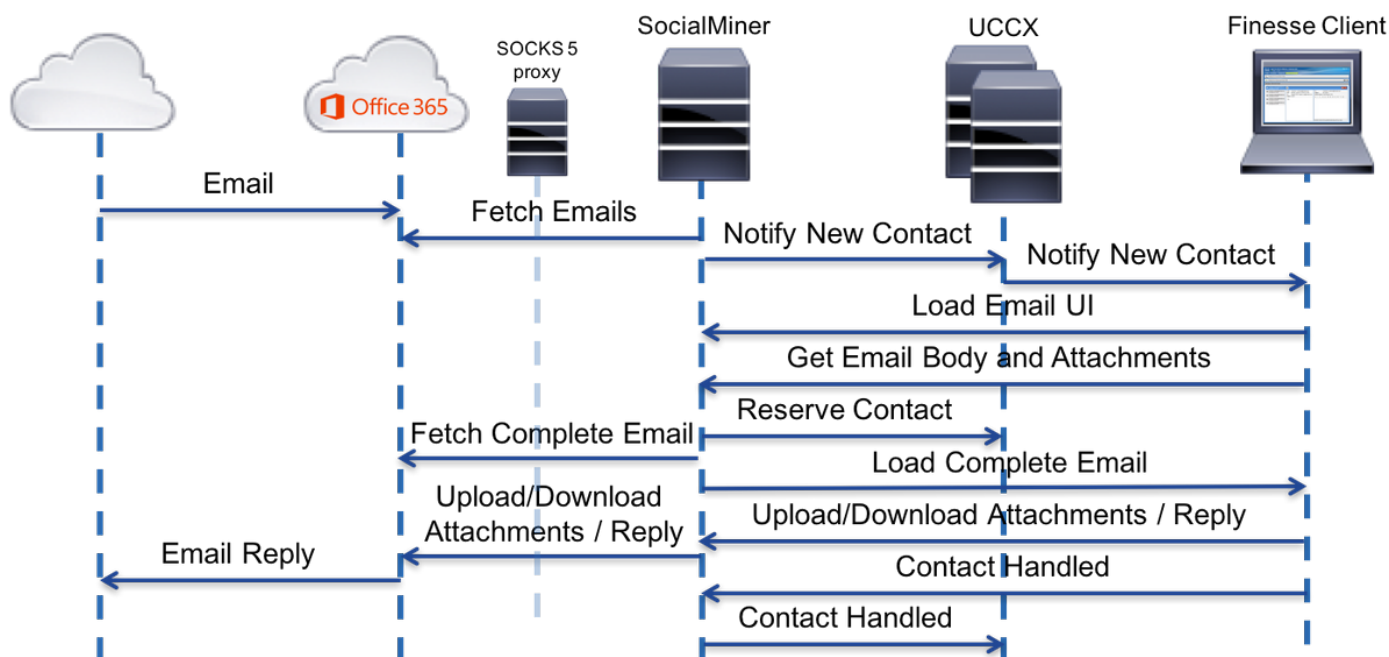
本文檔介紹從11.5版本開始並與SocialMiner(SM)一起使用的Unified Contact Center Express(UCCX)解決方案如何支援Office 365作為電子郵件伺服器來實現代理電子郵件功能。這是第一個支援代理電子郵件功能的雲電子郵件提供程式。

## 設計和拓撲



UCCX伺服器現在從11.5開始提供雲電子郵件支援。此功能通過通過SOCKS 5代理整合到Office365電子郵件服務來實現。必須注意的是，擁有代理伺服器不是強制性的，但大多數部署都阻止了外部網路訪問，因此必須通過代理伺服器建立連線。

除設定代理的額外步驟外，客戶沒有其他更改。報文傳送流程如下圖所示：



## 組態

1. 不必具有連線到Office 365的代理伺服器。如果您的網路連線設定方式使得SM伺服器可以在office365.com的Internet郵件訪問協定(IMAP)和簡單郵件傳輸協定(SMTP)埠上設定TCP連線，則不需要代理伺服器。

2. 如果您希望在SM和Office 365之間使用代理，SOCKS 5是唯一受支援的協定。不支援SOCKS4、SSH隧道和其他協定。
3. 思科不建議使用哪台代理伺服器。

## 設定代理

作為本技術說明的一部分，使用了開放原始碼的Linux代理伺服器Dante。請注意，這並不意味著這是思科推薦的代理伺服器；它是實驗室中用於建立本文檔的伺服器之一。只要使用SOCKS5協定，您就可以自由使用任何選擇的伺服器。

---

註：配置為代理的伺服器應有權訪問office365.com，無需使用其他代理。

---

在具有root訪問許可權的Linux伺服器上：

步驟 1. 安裝Dante伺服器。

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

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

步驟 2. 通過將以下資訊新增到/etc/danted.conf檔案中來配置伺服器。

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

步驟 3. 啟動伺服器，準備使用。

```
# 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    -
```

有關Dante伺服器 and 下載安裝軟體包的更多資訊，請訪問：<https://www.inet.no/dante/index.html>

## Office365帳戶

登入門戶：<https://login.microsoftonline.com>

若要購買已付費的Office365帳戶，請使用信用卡訪問 <https://products.office.com/en/exchange/compare-microsoft-exchange-online> 計畫。（基本定價選項每個電郵帳戶每月稅前成本為4美元。）

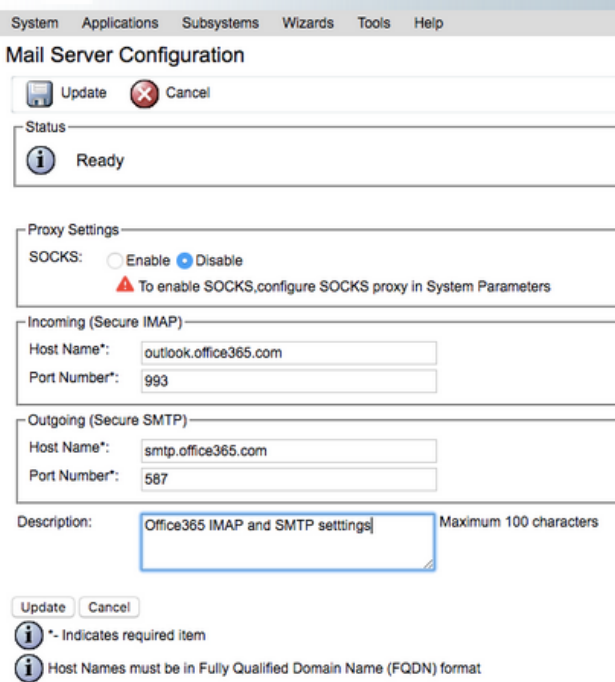
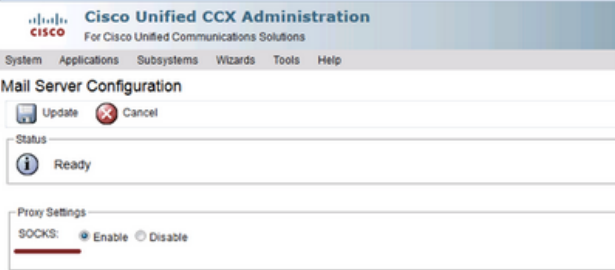
註：註冊Office365服務時，請確保分配給您的服務來自SocialMiner伺服器所在的國家/地區。這一點非常重要，否則您會遇到連線問題。

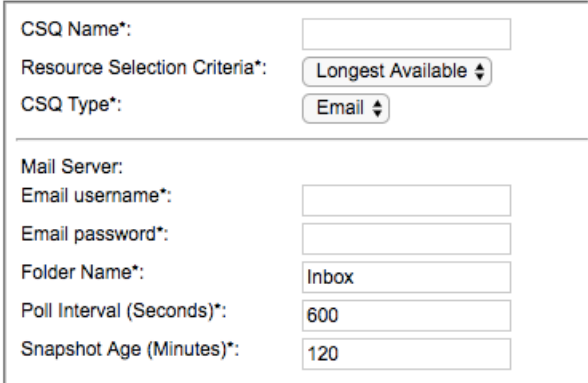
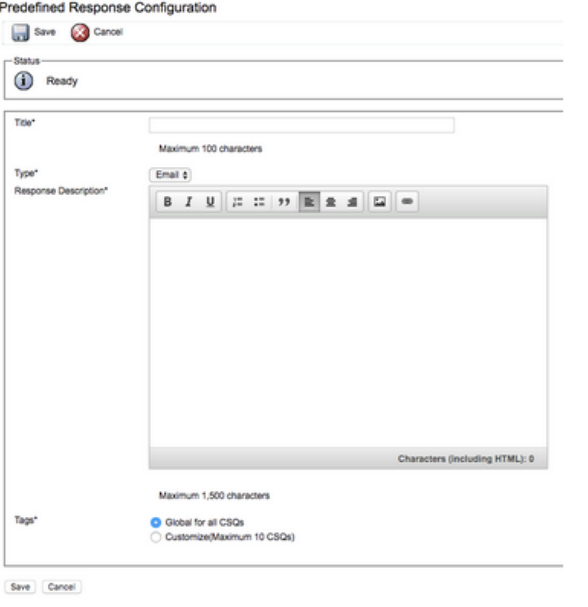
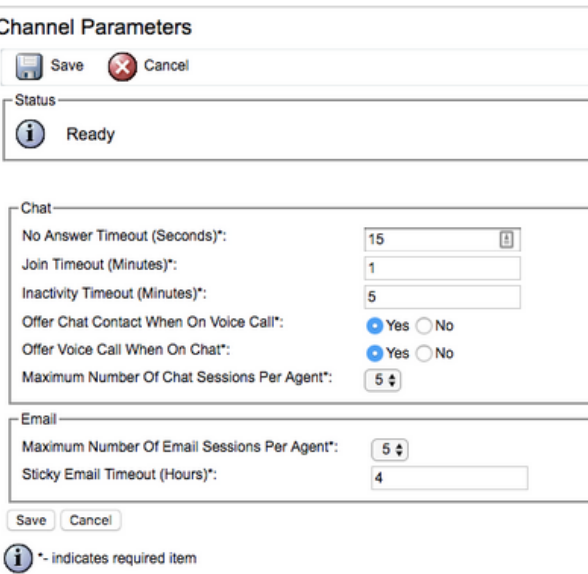
## 配置UCCX/SM

本節提供配置Unified CCX與Office 365的整合以接收座席電子郵件的高級任務和相關資訊。

配置任務	參考	詳細步驟
1. 配置Unified Communications Manager伺服器。	參見 <a href="#">Cisco Unified Communications Manager安裝和升級指南</a>	
2. 為Unified CCX配置Unified Communications Manager。	參見 <a href="#">Cisco Unified Communications Manager配置指南</a>	
3. 配置統一CCX。	參見 <a href="#">Cisco Unified Contact Center Express安裝和升級指南</a>	

配置任務	參考	詳細步驟
4. 配置SocialMiner。	請參閱 <a href="#">Cisco Unified CCX管理指南11.5版的SocialMiner配置</a> 一章	<p>步驟1.從Unified CCX管理選單欄導航到 Subsystems &gt; Chat and Email &gt; SocialMiner Configuration。</p> <p>系統將顯示SocialMiner Configuration網頁。</p> <p>步驟2.填寫或修改SocialMiner的以下欄位：</p> <p>IP地址/主機名： SocialMiner伺服器的IP地址或完全限定域名。例如192.168.1.5或 <a href="#">host.example.com</a>。</p> <p>SocialMiner管理員的使用者名稱/密碼。</p> <p>注意：Unified CCX和SocialMiner伺服器必須具有DNS條目。SocialMiner必須可通過主機名訪問Unified CCX。如果條目無效，則顯示錯誤。</p> <p>步驟3.按一下Save以儲存變更。</p> <p>如果您看到錯誤消息，請按一下Save以在SocialMiner中為聊天和電子郵件重新建立源、活動和通知。</p> 
5. 配置Unified CCX郵件伺服器。	請參閱 <a href="#">Cisco Unified CCX管理指南11.5版的郵件伺服器配置</a> 一章	<p>步驟 1. 從Unified CCX Administration選單欄中，導航到Subsystems &gt; Chat and Email &gt; Mail Server Configuration。其郵件伺服器配置 頁面開啟。</p>

配置任務	參考	詳細步驟
		<p>步驟 2.完成Office 365郵件伺服器的欄位，如下圖所示：</p> 
6.配置Socks代理伺服器		<p>如果Office 365訪問需要代理：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>系統引數配置</li> </ul> <p>在「系統引數」頁的「代理引數」部分中新增主機名、埠、使用者名稱和口令欄位。 (使用者名稱/密碼可選)</p> 

配置任務	參考	詳細步驟
7. 聯絡服務隊列配置	請參閱 <a href="#">聯絡服務隊列配置</a> 章節 <a href="#">Cisco Unified CCX管理指南, 版本11.5</a>	 <p>CSQ Name*: <input type="text"/></p> <p>Resource Selection Criteria*: <input type="button" value="Longest Available"/></p> <p>CSQ Type*: <input type="button" value="Email"/></p> <hr/> <p>Mail Server:</p> <p>Email username*: <input type="text"/></p> <p>Email password*: <input type="text"/></p> <p>Folder Name*: <input type="text" value="Inbox"/></p> <p>Poll Interval (Seconds)*: <input type="text" value="600"/></p> <p>Snapshot Age (Minutes)*: <input type="text" value="120"/></p> <p><input type="button" value="Next"/> <input type="button" value="Cancel"/></p> <p> *- indicates required item</p>
8. 預定義的響應配置	請參閱 <a href="#">預定義響應</a> 章的 <a href="#">Cisco Unified CCX管理指南, 版本11.5</a>	 <p>Predefined Response Configuration</p> <p><input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/></p> <p>Status:  Ready</p> <p>Title* <input type="text"/></p> <p>Maximum 100 characters</p> <p>Type* <input type="button" value="Email"/></p> <p>Response Description* </p> <p>Maximum 1,500 characters</p> <p>Tags* <input checked="" type="radio"/> Global for all CSQs <input type="radio"/> Customize (Maximum 10 CSQs)</p> <p><input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/></p>
9. 通道引數配置	請參閱 <a href="#">Cisco Unified CCX管理指南11.5版的通道引數</a> 一章	 <p>Channel Parameters</p> <p><input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/></p> <p>Status:  Ready</p> <p>Chat</p> <p>No Answer Timeout (Seconds)*: <input type="text" value="15"/></p> <p>Join Timeout (Minutes)*: <input type="text" value="1"/></p> <p>Inactivity Timeout (Minutes)*: <input type="text" value="5"/></p> <p>Offer Chat Contact When On Voice Call*: <input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No</p> <p>Offer Voice Call When On Chat*: <input checked="" type="radio"/> Yes <input type="radio"/> No</p> <p>Maximum Number Of Chat Sessions Per Agent*: <input type="button" value="5"/></p> <p>Email</p> <p>Maximum Number Of Email Sessions Per Agent*: <input type="button" value="5"/></p> <p>Sticky Email Timeout (Hours)*: <input type="text" value="4"/></p> <p><input type="button" value="Save"/> <input type="button" value="Cancel"/></p> <p> *- indicates required item</p>



## 相關日誌



這些日誌對於O365相關問題的調試非常重要。

- 運行時日誌： <https://<SocialMiner Server IP/主機>/ccp-webapp/logs/runtime/>  
檔案模式： CCBU-runtime.\*.startup.log、 Error-runtime.\*.startup.log
- API日誌： <https://<SocialMiner Server IP/主機>/ccp-webapp/logs/ccapi/>  
檔案模式： CCBU-ccpapi.\*.startup.log、 Error-ccpapi.\*.startup.log

## 核對表

檢查這些項，確保Office365功能在SocialMiner系統中按預期正常工作：

- 檢查SocialMiner是否可以直接訪問Office365。
- 如果SocialMiner無法訪問Office365，請在SocialMiner中配置Socks代理並啟用它。
- 僅支援Socks 5協定。
- 確保Socks代理伺服器能夠訪問Office365。
- 檢查CCX中的Office365憑據。
- 檢查SocialMiner中的Office365電子郵件源狀態
  - 如果進紙正常取出，則用交叉標籤(X)呈綠色而不是紅色，如下圖所示。
  - 如果原始檔已損壞，可以將滑鼠懸停在紅十字標籤(X)上以瞭解原因。

<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

注意：在Socks代理重新配置後，所有現有電子郵件源都將自動更新為使用最新的Socks代理配置。

## 常見方案

問題：座席無法接收電子郵件。

可能的原因1：未配置/啟用Socks代理

在運行時日誌中，顯示以下錯誤：

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

建議的操作：

- 配置Socks代理伺服器並啟用它。
- 確保可以從Socks Proxy訪問Socks Proxy，並且Socks Proxy Server可以訪問O365。

可能：如果使用經過身份驗證的Socks代理，則提供的憑據錯誤

在運行時日誌中，顯示以下錯誤：

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

建議的操作：

- 通過提供正確的憑證解決身份驗證問題。
- 確保可以從Socks Proxy訪問Socks Proxy，並且Socks Proxy Server可以訪問O365。

問題：使用Office365傳送電子郵件延遲。

建議的操作：

- 如果傳送電子郵件所用時間超過10秒，請確定與Office365的SMTP連線是否導致了延遲。
- 使用Thunderbird或outlook客戶端通過IMAP配置Office365。如果通過驗證的SMTP連線傳送電子郵件需要很長時間，則表明在SocialMiner中也存在相同的速度慢問題。
- 問題來自Office365。聯絡Office365支援。

## Microsoft診斷工具

如果您在使用Office365服務的連線時遇到問題，並且想要檢查服務的狀態，可以使用Microsoft提供的工具。該工具稱為支援和恢復助手，可從以下位置下載：<https://diagnostics.outlook.com/#/>

有關相同內容的更多詳細資訊：<https://blogs.office.com/2016/05/11/new-tool-for-helping-resolve-office-365-issues/>

## 獲取文檔和提交服務請求

有關獲取文檔、使用Cisco Bug Search Tool(BST)、提交服務請求和收集其他資訊的資訊，請參閱思科產品文檔的新增內容，網址為

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

訂閱思科產品文檔的新增功能，該文檔將所有新的和修訂的思科技術文檔列為RSS源，並使用閱讀器應用程式將內容直接傳送到您的案頭。RSS訂閱源是一項免費服務。

本手冊中產品的規格和資訊如有更改，恕不另行通知。本手冊中的所有陳述、資訊和建議都被認為是準確的，但是不提供任何形式的擔保，無論是明示的還是暗示的。使用者必須對應用任何產品承擔全部責任。

隨附產品的軟體許可證和有限保修在隨產品一起提供的資訊包中規定，並在此納入此參考。如果您無法找到軟體許可證或有限保修，請聯絡您的思科代表獲取副本。

TCP報頭壓縮的Cisco實現是對加州大學伯克利分校(UCB)開發的一個程式的調整，該程式是UCB公共域版UNIX作業系統的一部分。版權所有。版權所有© 1981, Regents of the University of California。

無論此處提供任何其他擔保，這些供應商的所有文檔檔案和軟體均按「原樣」提供，且存在所有錯誤。思科和上述供應商不承擔任何明示或暗示的擔保，包括但不限於適銷性、特定用途的適用性和非侵權性擔保，或因交易、使用或商業慣例過程中產生的擔保。

在任何情況下，思科或其供應商對於任何間接、特殊、後果或附帶損害，包括（但不限於）因使用或無法使用本手冊而導致利潤損失或資料損失或損壞，即使已通知思科或其供應商可能遭受此類損害。

本文檔中使用的任何Internet協定(IP)地址和電話號碼都不是實際地址和電話號碼。本文檔中包含的任何示例、命令顯示輸出、網路拓撲圖和其他圖示僅作說明之用。在說明性內容中使用實際IP地址或電話號碼是無意的，而且純屬巧合。

所有列印副本和重複軟副本被視為非受控副本，應參考原始聯機版本以獲得最新版本。

思科在全球擁有200多個辦事處。思科網站[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)上列出了地址、電話號碼和傳真號碼。

思科和思科標誌是思科及/或其位於美國和其他國家/地區的附屬機構的商標或註冊商標。要檢視思科商標清單，請訪問此URL:[www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)。文中所提及之第三方商標均屬於其各自所有者的財產。使用「合作夥伴」一詞並不表示思科與其他任何公司之間存在合作夥伴關係。

(1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc.保留所有權利。

## 關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。