

Configurazione dell'account di posta elettronica di Microsoft Office 365 con Webex Contact Center

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Configurazione](#)

[Verifica](#)

[Risoluzione dei problemi](#)

Introduzione

In questo documento viene descritto come configurare l'account di posta elettronica di Microsoft Office 365 (O365) per Webex Contact Center (WxCC).

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Microsoft Office 365
- WxCC 2.0

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Account di posta elettronica di Microsoft Office 365
- WxCC 2.0

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

Configurazione

Di seguito viene riportata la procedura per completare la configurazione della posta elettronica in

WxCC e l'integrazione con Microsoft O365. Verificare che sia presente un account di posta elettronica O365 attivo e che tutte le configurazioni necessarie siano completate nell'account di posta elettronica.

1. Creare un profilo multimediale con i canali e-mail richiesti.

Multimedia Profile

Profile Details

Name: Voice_Email_Chat

Description:

Status: Active

Media Details

Blended Blended Real-time Exclusive

This mode allows agents to handle multiple contacts of different channel types simultaneously. Define upper limits for each channel type.

Voice: 1 Chat: 1 Email: 1 Social Channel: 0

Save Cancel

2. Associare il profilo multimediale direttamente all'utente o al team. **Nota:** Se il profilo multimediale è configurato nelle sezioni utente e team, la configurazione utente sostituisce il profilo multimediale del team utilizzato dall'agente per accedere a Agent Desktop.

Desktop. Utente:

Agent Settings

Site: TACSite1

Teams: TACAgentTeam

Skill Profile: Select

Agent Profile: Agent-Profile

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

Team:

Advanced Settings

DN: 0

Capacity: 0

Skill Profile: Select

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

3. Creare una coda di posta elettronica e associare il team.

Queue

General Settings

Name

Description

Type Queue

Channel Type

Contact Routing Settings

Queue Routing Type

Note: Email only supports Longest Available Agent Routing.

Email Distribution Add a Email Distribution Group to associate one or more teams with this queue. Add multiple groups to distribute emails to more teams as time in queue progresses.

[+ Add Group](#)

Group1

Team Name	Site Name	Status	Team Type
TACAgentTeam	TACSite1	In Service	Agent Based

4. Creare un punto di ingresso e-mail.

Entry Point

General Settings

Name

Description

Type Entry Point

Channel Type

Advanced Settings

Service Level Threshold hours

Time Zone (Routing Strategies Only)

[Save](#) [Reset](#) [Cancel](#)

5. Creare una strategia di routing per il punto di ingresso e-mail configurato nel passaggio precedente. Scegli **Add Email Account** e fornire i dettagli dell'account di posta elettronica forniti dall'amministratore. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazioni Microsoft POP, IMAP e SMTP](#). Esempio di configurazione:

Add Email Account

Email Address

Inbound Server Settings (IMAP or POP3)

Incoming Protocol

Incoming Host

Inbound Encryption

Inbound Port Number

Outbound Server Settings (SMTP)

SMTP Server

Outbound Encryption

Outbound Port Number

Server Authentication

Username

Password [Show](#)

Advanced Email Account Settings

Maximum Attachment size MB ⓘ

Attachment Limit ⓘ

Mail Delay Seconds ⓘ

Maximum Messages/Cycle ⓘ

6. Aggiungere la regola di routing o associare la coda e-mail alla regola di routing predefinita e salvare la strategia di routing.

Email Routing Rules

Emails are routed using keywords or phrases in the subject line. Create Routing Rules that map subject lines to Email Queues. Rules are executed in the order they appear below, starting with rule 1. Drag the email routing rules to change their order.

Order	Rule Name	IF Email Subject Contains	THEN Queue To	Action
There are no Email Routing rules. The default Rule will be used for now.				

Default Routing Rule

A Default Routing Rule is required to handle email's that don't satisfy any Rule

Default Routing Rule will Queue To

Verifica

Fare riferimento a questa sezione per verificare che la configurazione funzioni correttamente.
















Accedere come agente con il team configurato e associato alla coda e-mail, rendere l'agente disponibile, inviare un messaggio e-mail di prova all'account e verificare che l'attività e-mail venga ricevuta sul desktop dell'agente.

Risoluzione dei problemi

Le informazioni contenute in questa sezione permettono di risolvere i problemi relativi alla configurazione.

Per verificare la correttezza delle impostazioni dell'account di posta elettronica, utilizzare lo [strumento di prova Microsoft](#).

Per verificare la connettività della posta elettronica in ingresso, scegliere **IMAP Email** o **POP Email** in base alla configurazione. Per verificare la connettività della posta elettronica in uscita, scegliere **Outbound SMTP Email**.

 Exchange Online Custom Domains DNS Connectivity Test This test will check the external domain name settings for your verified domain in Office 365. The test will look for issues with mail delivery such as not receiving incoming email from the Internet and Outlook-client connectivity issues that involve connecting to Outlook and Exchange Online.	 Exchange Online Outbound Connector EDNS Connectivity Test This will use Extension mechanisms for DNS (EDNS) to resolve the smart host FQDN you intend to use in an outbound connector. The test will look for potential issues with mail delivery to this smart host domain once EDNS is enabled in Exchange Online.	 Skype for Business Online DNS Connectivity Test This test will check the external domain name settings for your custom domain user in Office 365.
 Office 365 Single Sign-on Test This test will validate your ability to log on to Office 365 with your on-premises credentials. It also validates some basic Active Directory Federated Services (ADFS) configuration.	 Exchange ActiveSync This test simulates the steps a mobile device uses to connect to an Exchange server using Exchange ActiveSync.	 Synchronization, Notification, Availability, and Automatic Replies These tests walk through many basic Exchange Web Services tasks to confirm they're working. This is useful for IT administrators who want to troubleshoot external access using Entourage EWS or other Web Services clients.
 Service Account Access (Developers) This test verifies a service account's ability to access a specified mailbox, create and delete items in it, and access it via Exchange Impersonation. This test is primarily used by application developers to test the ability to access mailboxes with alternate credentials.	 Outlook Connectivity This test walks through the steps Outlook uses to connect from the Internet. It tests connectivity using both the RPC over HTTP and the MAPI over HTTP protocols.	 Inbound SMTP Email This test walks through the steps an Internet email server uses to send inbound SMTP email to your domain.
 Outbound SMTP Email This test checks your outbound IP address for certain requirements. This includes Reverse DNS, Sender ID, and RBL checks.	 POP Email This test walks through the steps an email client uses to connect to a mailbox using POP3.	 IMAP Email This test walks through the steps an email client uses to connect to a mailbox using IMAP4.
 Free/Busy This test verifies that an Office 365 mailbox can access the free/busy information of an on-premises mailbox, and vice versa (one direction per test run). For advanced deployment scenarios, have you viewed the guidance for the Hybrid Configuration Wizard?	 Outlook Mobile Hybrid Modern Authentication Test This test allows you to check if your on-premises Exchange environment is configured correctly to use Hybrid Modern Authentication (HMA) with Outlook for iOS and Android.	 Mailbox Provisioning Test This test verifies for a given email address if a user mailbox, recipient or user object exists and if the object is provisioned in Azure AD and Exchange Online.

Immettere e verificare i dettagli per verificare e assicurarsi che il protocollo, la porta e i dettagli dell'account forniti accettino la connessione.

IMAP Email

* indicates a required field.

IMAP server host name: *

Connection security: *

Service port number: *

Authentication type: *

Modern Authentication (OAuth) credentials *

 Sign in

Alternate mailbox (optional)

Ignore Trust for SSL

Verification



 New  Audio

Enter the characters you see *

Note: The verification code is not case-sensitive.

IMAP Server

Enter the host name of your IMAP4 server. In many cases, this will be something like mail.contoso.com or imap.contoso.com.

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).