

Microsoft O365 e-mailaccount met Webex Contact Center configureren

Inhoud

[Inleiding](#)

[Voorwaarden](#)

[Vereisten](#)

[Gebruikte componenten](#)

[Configureren](#)

[Verifiëren](#)

[Problemen oplossen](#)

Inleiding

Dit document beschrijft hoe u de Microsoft Office 365 (O365) e-mailaccount voor Webex Contact Center (WXCC) kunt configureren.

Voorwaarden

Vereisten

Cisco raadt kennis van de volgende onderwerpen aan:

- Microsoft Office 365
- WXCC 2.0

Gebruikte componenten

De informatie in dit document is gebaseerd op de volgende software- en hardware-versies:

- Microsoft Office 365 e-mailaccount
- WXCC 2.0

De informatie in dit document is gebaseerd op de apparaten in een specifieke laboratoriumomgeving. Alle apparaten die in dit document worden beschreven, hadden een opgeschoonde (standaard)configuratie. Als uw netwerk levend is, zorg er dan voor dat u de mogelijke impact van om het even welke opdracht begrijpt.

Configureren

Hier volgen de stappen om de e-mailconfiguratie in WXCC te voltooien en met Microsoft O365 te integreren. Zorg ervoor dat er een actieve O365 e-mailaccount is en alle noodzakelijke configuraties op de e-mailaccount zijn ingevuld.

1. Maak een multimediateam met de vereiste e-mailkanalen.

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

2. Associeer het multimediateam met de gebruiker direct of het team. **Opmerking:** Als het multimediateam zowel in de gebruiker als in de teamdelen is geconfigureerd, wordt de gebruikersconfiguratie aangepast aan het multimediateam van het team dat de agent gebruikt om in te loggen **Agent**

Desktop.Gebruiker:

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. Maak een e-mailrij en associeer het team.

Queue

General Settings

Name: Email Queue

Description:

Type: Queue

Channel Type: Email

Contact Routing Settings

Queue Routing Type: Longest Available Agent

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.

Group1

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

4. Een e-mailingpunt maken

Entry Point

General Settings

Name

Description

Type

Channel Type

Advanced Settings

Service Level Threshold hours

Time Zone (Routing Strategies Only)

5. Maak een routingstrategie voor het e-mailingpunt dat in de vorige stap is ingesteld. Kies **Add Email Account** en geef de gegevens van de e-mailaccount op zoals deze door uw beheerder zijn verstrekt. Zie [Microsoft POP-, IMAP- en MTP-instellingen](#) voor meer informatie.

Voorbeelden:

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. Voeg de routingregel toe of associeer de e-mailrij met de standaardroutingregel en bewaar de routingstrategie.

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

Verifiëren

Gebruik dit gedeelte om te bevestigen dat de configuratie correct werkt.
















Meld u aan als agent met het team dat ingesteld is en gekoppeld is aan de e-mailwachtrij, maakt u een agent beschikbaar, stuurt u een teste-mail naar de account en controleert u of de e-mailactiviteit op het bureaublad is ontvangen.

Problemen oplossen

Deze sectie verschaft informatie die u kunt gebruiken om problemen met uw configuratie op te lossen.

Als u een oplossing wilt vinden voor de vraag of de instellingen van de e-mailaccount correct zijn, gebruikt u het [Microsoft Test-gereedschap](#).

Kies voor een test van inkomende e-mailconnectiviteit **IMAP Email** of **POP Email** gebaseerd op de configuratie. Kies voor een test van uitgaande e-mailconnectiviteit **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.

Voer de gegevens in en controleer deze om het protocol, de poort en de accountgegevens te testen en te garanderen dat de verbinding wordt geaccepteerd.

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.

Over deze vertaling

Cisco heeft dit document vertaald via een combinatie van machine- en menselijke technologie om onze gebruikers wereldwijd ondersteuningscontent te bieden in hun eigen taal. Houd er rekening mee dat zelfs de beste machinevertaling niet net zo nauwkeurig is als die van een professionele vertaler. Cisco Systems, Inc. is niet aansprakelijk voor de nauwkeurigheid van deze vertalingen en raadt aan altijd het oorspronkelijke Engelstalige document ([link](#)) te raadplegen.