

Konfigurieren des Microsoft O365-E-Mail-Kontos mit WebEx Contact Center

Inhalt

[Einleitung](#)

[Voraussetzungen](#)

[Anforderungen](#)

[Verwendete Komponenten](#)

[Konfigurieren](#)

[Überprüfung](#)

[Fehlerbehebung](#)

Einleitung

In diesem Dokument wird beschrieben, wie das Microsoft Office 365 (O365)-E-Mail-Konto für WebEx Contact Center (WxCC) konfiguriert wird.

Voraussetzungen

Anforderungen

Cisco empfiehlt, dass Sie über Kenntnisse in folgenden Bereichen verfügen:

- Microsoft Office 365
- WxCC 2.0

Verwendete Komponenten

Die Informationen in diesem Dokument basierend auf folgenden Software- und Hardware-Versionen:

- Microsoft Office 365-E-Mail-Konto
- WxCC 2.0

Die Informationen in diesem Dokument beziehen sich auf Geräte in einer speziell eingerichteten Testumgebung. Alle Geräte, die in diesem Dokument benutzt wurden, begannen mit einer gelöschten (Nichterfüllungs) Konfiguration. Wenn Ihr Netzwerk in Betrieb ist, stellen Sie sicher, dass Sie die potenziellen Auswirkungen eines Befehls verstehen.

Konfigurieren

Hier sind die Schritte zum Durchführen der E-Mail-Konfiguration in WxCC und zur Integration in Microsoft O365. Stellen Sie sicher, dass ein aktives E-Mail-Konto für O365 vorhanden ist und alle erforderlichen Konfigurationen auf dem E-Mail-Konto abgeschlossen sind.

1. Erstellen Sie ein Multimedia-Profil mit den erforderlichen E-Mail-Kanälen.

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. Ordnen Sie das Multimedia-Profil entweder dem Benutzer direkt oder dem Team zu.

Anmerkung: Wenn das Multimediaprofil sowohl im Benutzer- als auch im Teambereich konfiguriert ist, überschreibt die Benutzerkonfiguration das Multimediaprofil des Teams, bei dem sich der Agent anmeldet. **Agent**

Desktop.Benutzer:

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. Erstellen Sie eine E-Mail-Warteschlange, und ordnen Sie das Team zu.

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. Einen E-Mail-Einstiegspunkt erstellen

Entry Point

General Settings

Name

Description

Type

Channel Type

Advanced Settings

Service Level Threshold hours

Time Zone (Routing Strategies Only)

5. Erstellen Sie eine Routing-Strategie für den E-Mail-Einstiegspunkt, der im vorherigen Schritt konfiguriert wurde. Auswählen **Add Email Account** und geben Sie die E-Mail-Kontoinformationen an, die Sie von Ihrem Administrator erhalten haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Microsoft POP-, IMAP- und SMTP-Einstellungen](#). Beispielkonfiguration:

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. Fügen Sie die Routingregel hinzu, oder ordnen Sie die E-Mail-Warteschlange der Standard-Routingregel zu, und speichern Sie die Routing-Strategie.

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

Überprüfung

In diesem Abschnitt überprüfen Sie, ob Ihre Konfiguration ordnungsgemäß funktioniert.

Melden Sie sich als Agent an, bei dem das Team konfiguriert ist und der E-Mail-Warteschlange zugeordnet ist, stellen Sie den Agenten in den Verfügbarkeitsstatus ein, senden Sie eine Test-E-Mail an das Konto, und überprüfen Sie, ob die E-Mail-Aktivität auf dem Agenten-Desktop empfangen wird.

Fehlerbehebung

Dieser Abschnitt enthält Informationen, die Sie zur Fehlerbehebung bei Ihrer Konfiguration verwenden können.

Verwenden Sie das [Microsoft-Testtool](#), um die Fehler zu beheben, dass die E-Mail-Kontoeinstellungen korrekt sind.

Um die eingehende E-Mail-Verbindung zu testen, wählen Sie **IMAP Email** Oder **POP Email** basierend auf der Konfiguration. Um die ausgehende E-Mail-Verbindung zu testen, wählen Sie **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.

Geben Sie die Details ein, und überprüfen Sie, ob die Verbindung mit den bereitgestellten Protokoll-, Port- und Kontodaten akzeptiert wird.

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.

Informationen zu dieser Übersetzung

Cisco hat dieses Dokument maschinell übersetzen und von einem menschlichen Übersetzer editieren und korrigieren lassen, um unseren Benutzern auf der ganzen Welt Support-Inhalte in ihrer eigenen Sprache zu bieten. Bitte beachten Sie, dass selbst die beste maschinelle Übersetzung nicht so genau ist wie eine von einem professionellen Übersetzer angefertigte. Cisco Systems, Inc. übernimmt keine Haftung für die Richtigkeit dieser Übersetzungen und empfiehlt, immer das englische Originaldokument (siehe bereitgestellter Link) heranzuziehen.