

Configuración de la cuenta de correo electrónico Microsoft O365 con Webex Contact Center

Contenido

[Introducción](#)

[Prerequisites](#)

[Requirements](#)

[Componentes Utilizados](#)

[Configurar](#)

[Verificación](#)

[Troubleshoot](#)

Introducción

Este documento describe cómo configurar la cuenta de correo electrónico de Microsoft Office 365 (O365) para Webex Contact Center (WxCC).

Prerequisites

Requirements

Cisco recomienda que tenga conocimiento sobre estos temas:

- Microsoft Office 365
- WxCC 2.0

Componentes Utilizados

La información que contiene este documento se basa en las siguientes versiones de software y hardware.

- cuenta de correo electrónico de Microsoft Office 365
- WxCC 2.0

The information in this document was created from the devices in a specific lab environment. All of the devices used in this document started with a cleared (default) configuration. Si tiene una red en vivo, asegúrese de entender el posible impacto de cualquier comando.

Configurar

Estos son los pasos para completar la configuración del correo electrónico en WxCC e integrarse con Microsoft O365. Asegúrese de que hay una cuenta de correo electrónico O365 activa y de que todas las configuraciones necesarias se han completado en la cuenta de correo electrónico.

1. Cree un perfil multimedia con los canales de correo electrónico necesarios.

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. Asocie el perfil multimedia directamente al usuario o al equipo. **Nota:** Si el perfil multimedia está configurado en las secciones de usuario y equipo, la configuración de usuario reemplaza el perfil multimedia del equipo al que el agente utiliza para iniciar sesión **Agent**

Desktop.Usuario:

Agent Settings

Site: TACSite1

Teams: TACAgentTeam

Skill Profile: Select

Agent Profile: Agent-Profile

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

Equipo:

Advanced Settings

DN: 0

Capacity: 0

Skill Profile: Select

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

3. Cree una cola de correo electrónico y asocie el equipo.

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. Cree un punto de entrada de correo electrónico.

Entry Point

General Settings

Name

Description

Type

Channel Type

Advanced Settings

Service Level Threshold hours

Time Zone (Routing Strategies Only)

5. Cree una estrategia de enrutamiento para el punto de entrada de correo electrónico configurado en el paso anterior. Elegir **Add Email Account** y proporcione los detalles de la cuenta de correo electrónico proporcionados por el administrador. Consulte [Configuración POP, IMAP y SMTP de Microsoft](#) para obtener más información. Ejemplo de configuración:

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:

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

6. Agregue la regla de ruteo o asocie la cola de correo electrónico con la regla de ruteo predeterminada y guarde la estrategia de ruteo.

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.

[+ Add Routing Rule](#)

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:

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

Verificación

Utilice esta sección para confirmar que su configuración funcione correctamente.

Inicie sesión como agente con el equipo configurado y asociado a la cola de correo electrónico, haga que el agente entre en estado disponible, envíe un correo electrónico de prueba a la cuenta y verifique que la actividad de correo electrónico se reciba en Agent Desktop.

Troubleshoot

En esta sección se brinda información que puede utilizar para resolver problemas en su configuración.

Para resolver problemas de que la configuración de la cuenta de correo electrónico es correcta, utilice la [herramienta de prueba de Microsoft](#).

Para probar la conectividad de correo electrónico entrante, elija **IMAP Email** or **POP Email** basado en la configuración. Para probar la conectividad de correo electrónico saliente, elija **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.

Ingrese y verifique los detalles para probar y asegurar que el protocolo, puerto y los detalles de cuenta proporcionados acepten la conexión.

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.

Acerca de esta traducción

Cisco ha traducido este documento combinando la traducción automática y los recursos humanos a fin de ofrecer a nuestros usuarios en todo el mundo contenido en su propio idioma.

Tenga en cuenta que incluso la mejor traducción automática podría no ser tan precisa como la proporcionada por un traductor profesional.

Cisco Systems, Inc. no asume ninguna responsabilidad por la precisión de estas traducciones y recomienda remitirse siempre al documento original escrito en inglés (insertar vínculo URL).