

Webex Contact CenterでのMicrosoft O365 Eメールアカウントの設定

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[設定](#)

[確認](#)

[トラブルシューティング](#)

概要

このドキュメントでは、Webex Contact Center(WxCC)のMicrosoft Office 365(O365)電子メールアカウントを設定する方法について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- Microsoft Office 365
- WxCC 2.0

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づいています。

- Microsoft Office 365電子メールアカウント
- WxCC 2.0

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期（デフォルト）設定の状態から起動しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

設定

WxCCで電子メールの構成を完了し、Microsoft O365と統合する手順を次に示します。アクティブなO365電子メールアカウントがあり、必要な構成がすべて電子メールアカウントで完了していることを確認します。

1. 必要な電子メールチャンネルを使用してマルチメディアプロフィールを作成します。

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. マルチメディアプロフィールをユーザに直接またはチームに関連付けます。注：マルチメディアプロフィールがユーザセクションとチームセクションの両方で設定されている場合、エージェントがログインに使用するチームのマルチメディアプロフィールは、ユーザ設定によって上書きされます **Agent**

Desktop.User:

Agent Settings

Site: TACSite1

Teams: TACAgentTeam

Skill Profile: Select

Agent Profile: Agent-Profile

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

チーム

:

Advanced Settings

DN: 0

Capacity: 0

Skill Profile: Select

Multimedia Profile: Voice_Email_Chat

3. 電子メールキューを作成し、チームに関連付けます。

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. 電子メールエントリーポイントを作成します。

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. 前の手順で設定した電子メールエントリーポイントのルーティング戦略を作成します。選択 **Add Email Account** 管理者が指定した電子メールアカウントの詳細を入力します。詳細は [、 Microsoft POP、IMAP、およびSMTPの設定を参照してください。](#) 設定例

:

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. ルーティングルールを追加するか、電子メールキューをデフォルトのルーティングルールに関連付けて、ルーティング戦略を保存します。

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

確認

ここでは、設定が正常に機能しているかどうかを確認します。

チームが設定され、電子メールキューに関連付けられたエージェントとしてログインし、エージェントを使用可能な状態にし、テスト電子メールをアカウントに送信し、電子メールアクティビティがエージェントデスクトップで受信されることを確認します。

トラブルシューティング

ここでは、設定のトラブルシューティングに使用できる情報を示します。

電子メールアカウントの設定が正しいことをトラブルシューティングするには、[Microsoft テスト ツールを使用します](#)。

着信Eメール接続をテストするには、**IMAP Email** または **POP Email** 設定に基づいています。送信Eメール接続をテストするには、**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.

詳細を入力して確認し、提供されたプロトコル、ポート、およびアカウントの詳細が接続を受け入れることをテストします。

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.

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。